

**ANALISIS SENTIMEN ULASAN PENGGUNA APLIKASI
DRAMABOX MENGGUNAKAN ALGORITMA SUPPORT
VECTOR MACHINE (SVM)**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat mencapai derajat Sarjana
Program Studi Informatika



disusun oleh

MUFTI ALCHAIRI

22.11.4887

Kepada

**FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS AMIKOM YOGYAKARTA
YOGYAKARTA**

2026

**ANALISIS SENTIMEN ULASAN PENGGUNA APLIKASI
DRAMABOX MENGGUNAKAN ALGORITMA SUPPORT
VECTOR MACHINE (SVM)**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat mencapai derajat Sarjana
Program Studi Informatika



disusun oleh

MUFTI ALCHAIRI

22.11.4887

Kepada

**FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS AMIKOM YOGYAKARTA
YOGYAKARTA**

2026

HALAMAN PERSETUJUAN

SKRIPSI

**ANALISIS SENTIMEN ULASAN APLIKASI DRAMABOX
MENGUNAKAN ALGORITMA SUPPORT VECTOR MACHINE (SVM)**

yang disusun dan diajukan oleh

MUFTI ALCHAIRI

22.11.4887

telah disetujui oleh Dosen Pembimbing Skripsi
pada tanggal 21 Januari 2026

Dosen Pembimbing,



Dwi Nurani, M.Kom

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI

**ANALISIS SENTIMEN ULASAN PENGGUNA APLIKASI DRAMABOX
MENGUNAKAN ALGORITMA SUPPORT VECTOR MACHINE (SVM)**

yang disusun dan diajukan oleh

MUFTI ALCHAIRI

22.11.4887

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
pada tanggal 21 Januari 2026

Susunan Dewan Penguji

Nama Penguji

Tanda Tangan

Rumini, S.Kom., M.Kom.
NIK. 190302246

Melany Mustika Dewi, M.Kom.
NIK. 190302455

Dwi Nurani, S.Kom., M.Kom.
NIK. 190302236

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer
Tanggal 21 Januari 2026

DEKAN FAKULTAS ILMU KOMPUTER



Prof. Dr. Kusriani, M.Kom.
NIK. 190302106

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertandatangan di bawah ini,

Nama mahasiswa : MUFTI ALCHAIRI
NIM : 22.11.4887

Menyatakan bahwa Skripsi dengan judul berikut:

**ANALISIS SENTIMEN ULASAN PENGGUNA APLIKASI DRAMABOX
MENGUNAKAN ALGORITMA SUPPORT VECTOR MACHINE (SVM)**

Dosen Pembimbing : Dwi Nurani, M.Kom

1. Karya tulis ini adalah benar-benar **ASLI** dan **BELUM PERNAH** diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di Universitas AMIKOM Yogyakarta maupun di Perguruan Tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini merupakan gagasan, rumusan dan penelitian **SAYA** sendiri, tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan dari Dosen Pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan disebutkan dalam Daftar Pustaka pada karya tulis ini.
4. Perangkat lunak yang digunakan dalam penelitian ini sepenuhnya menjadi tanggung jawab **SAYA**, bukan tanggung jawab Universitas AMIKOM Yogyakarta.
5. Pernyataan ini **SAYA** buat dengan sesungguhnya, apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka **SAYA** bersedia menerima **SANKSI AKADEMIK** dengan pencabutan gelar yang sudah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Perguruan Tinggi.

Yogyakarta, 21 Januari 2026

Yang Menyatakan,


MUFTI ALCHAIRI

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan penuh rasa syukur dan hormat, skripsi ini penulis persembahkan kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa, atas segala rahmat, karunia, dan petunjuk-Nya yang senantiasa menyertai sehingga diberikan kekuatan, kesehatan, dan kelancaran dalam menyelesaikan seluruh rangkaian studi dan penyusunan skripsi ini.
2. Orang tua tercinta, atas doa yang tidak pernah terputus, kasih sayang yang tulus, dukungan moral dan material, serta pengorbanan yang menjadi fondasi utama dalam menempuh pendidikan tinggi.
3. Dosen pembimbing dan seluruh civitas akademik Universitas AMIKOM Yogyakarta, atas bimbingan, arahan, ilmu pengetahuan, serta lingkungan akademik yang kondusif dalam mendukung proses pembelajaran dan penelitian.
4. Fiska Wulandari, yang telah memberikan dukungan, motivasi, pengertian, serta semangat selama proses penyusunan, sehingga mampu menyelesaikan karya ilmiah ini dengan baik.
5. Teman-teman angkatan seperjuangan, atas kebersamaan, kerja sama, dan dukungan selama masa perkuliahan yang telah menjadi bagian penting dalam perjalanan akademik.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan yang bernilai bagi pengembangan ilmu pengetahuan, terutama dalam kajian analisis sentimen dan machine learning, serta menghasilkan manfaat praktis yang berdampak positif bagi pihak terkait maupun masyarakat secara luas.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat, karunia, dan hidayah-Nya, sehingga skripsi yang berjudul “Analisis Sentimen Ulasan Pengguna Aplikasi Dramabox Menggunakan Algoritma Support Vector Machine (SVM)” dapat diselesaikan dengan baik. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk mencapai derajat Sarjana pada Program Studi Informatika, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas AMIKOM Yogyakarta.

Penulisan skripsi ini bertujuan untuk mengkaji dan menganalisis sentimen ulasan pengguna aplikasi Dramabox yang terdapat pada platform Google Play Store dengan memanfaatkan algoritma Support Vector Machine (SVM). Ruang lingkup penelitian difokuskan pada pengolahan data teks ulasan pengguna melalui tahapan preprocessing, pelabelan sentimen berbasis leksikon, serta evaluasi performa model klasifikasi. Melalui penelitian ini, diharapkan dapat diperoleh gambaran empiris mengenai persepsi pengguna terhadap kualitas layanan aplikasi Dramabox sekaligus memberikan kontribusi akademik dalam pengembangan kajian analisis sentimen berbasis machine learning.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, saya menyadari bahwa keberhasilan penelitian tidak terlepas dari dukungan, bimbingan, dan bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan penuh rasa hormat dan ucapan terima kasih yang tulus, penulis menyampaikan apresiasi kepada pimpinan Universitas AMIKOM Yogyakarta dan Fakultas Ilmu Komputer yang telah memberikan fasilitas serta lingkungan akademik yang kondusif. Ucapan terima kasih juga saya sampaikan kepada dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran dalam memberikan arahan, bimbingan, serta masukan yang konstruktif selama proses penelitian dan penulisan skripsi ini. Selain itu, sekali lagi saya mengucapkan terima kasih kepada seluruh dosen Program Studi Informatika yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan selama masa perkuliahan.

Saya juga mengapresiasi para pihak-pihak yang secara tidak langsung berkontribusi dalam penyediaan data penelitian, khususnya melalui ulasan

pengguna aplikasi Dramabox. Ucapan terima kasih yang tulus saya sampaikan kepada teman-teman sejawat yang telah memberikan dukungan, diskusi, dan motivasi selama proses penyusunan skripsi. Tak lupa, rasa terima kasih dan penghargaan yang mendalam saya persembahkan kepada keluarga tercinta atas doa, dukungan moral, serta kesabaran yang senantiasa mengiringi setiap tahap perjalanan akademik penulis.

Serta saya berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat baik secara akademis sebagai referensi dan bahan kajian dalam bidang analisis sentimen dan pembelajaran mesin, maupun secara praktis sebagai bahan pertimbangan bagi pengembang aplikasi dalam meningkatkan kualitas layanan berbasis umpan balik pengguna. Saya pribadi menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki keterbatasan dan kekurangan, baik dari segi penyajian maupun kedalaman pembahasan. Oleh karena itu, dengan sadar dan terbuka menerima kritik maupun saran yang bersifat membangun demi perbaikan dan pengembangan karya ilmiah di masa mendatang.

Akhir kata, semoga skripsi ini dapat memberikan kontribusi yang bermakna bagi perkembangan ilmu pengetahuan dan dapat dimanfaatkan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 29 Desember 2025

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
DAFTAR LAMBANG DAN SINGKATAN.....	xiv
DAFTAR ISTILAH.....	xv
INTISARI.....	xvi
ABSTRACT.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Batasan Masalah.....	3
1.4 Tujuan Penelitian.....	4
1.5 Manfaat Penelitian.....	4
1.6 Sistematika Penulisan.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Studi Literatur.....	7

2.2 Dasar Teori	13
2.2.1 Analisis Sentimen	13
2.2.2 Text Mining.....	13
2.2.3 Google Playstore.....	14
2.2.4 Dramabox.....	14
2.2.5 Tahapan Preprocessing Teks	15
2.2.6 Lexicon-Based sebagai Metode Pelebelan Kata	17
2.2.7 Support Vector Machine (SVM)	19
2.2.8 Evaluasi Model	22
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	24
3.1 Objek Penelitian	24
3.2 Alur Penelitian	24
3.2.1 Pengumpulan Data	25
3.2.2 Preprocessing	25
3.2.3 Labelling Data.....	26
3.2.4 Ekstraksi Fitur.....	26
3.2.5 Pembangunan Model Support Vector Machine (SVM).....	27
3.2.6 Evaluasi Model	30
3.3 Alat dan Bahan	30
3.3.1 Data Penelitian	30
3.3.2 Alat/Instrumen	31
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	29
4.1 Implementasi Pengumpulan Data	29
4.2 Implementasi Preprocessing Data	31
4.2.1 Text Cleaning	32

4.2.2 Case Folding	35
4.2.3 Normalisasi Kata.....	36
4.2.4 Tokenizing.....	37
4.2.5 Stopword Removal	38
4.2.6 Stemming.....	39
4.3 Implementasi Labelling Data	40
4.4 Pembangunan Model.....	44
4.4.1 Splitting Dataset.....	44
4.4.2 Implementasi Algoritma SVM.....	46
4.5 Implementasi Evaluasi Model	47
4.5.1 Confusion Matrix.....	48
4.5.2 Classification Report.....	49
4.5.3 Akurasi Model.....	51
BAB V PENUTUP.....	52
5.1 Kesimpulan.....	52
5.2 Saran.....	52
DAFTAR PUSTAKA.....	55
LAMPIRAN.....	59

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Perbandingan Metode Analisis Sentimen	6
Tabel 2.2. Rangkuman Tinjauan Pustaka	10
Tabel 3.1. Sampel Dataset Ulasan Pengguna Dramabox	15
Tabel 4.1. Perbandingan Teks Sebelum dan Sesudah Cleaning	21
Tabel 4.2. Perbandingan Teks Sebelum dan Sesudah Case Folding	23
Tabel 4.3. Perbandingan Teks Sebelum dan Sesudah Normalisasi Kata	24
Tabel 4.4. Perbandingan Teks Sebelum dan Sesudah Tokenizing	25
Tabel 4.5. Perbandingan Teks Sebelum dan Sesudah Stopword Removal	26
Tabel 4.6. Perbandingan Teks Sebelum dan Sesudah Stemming	27



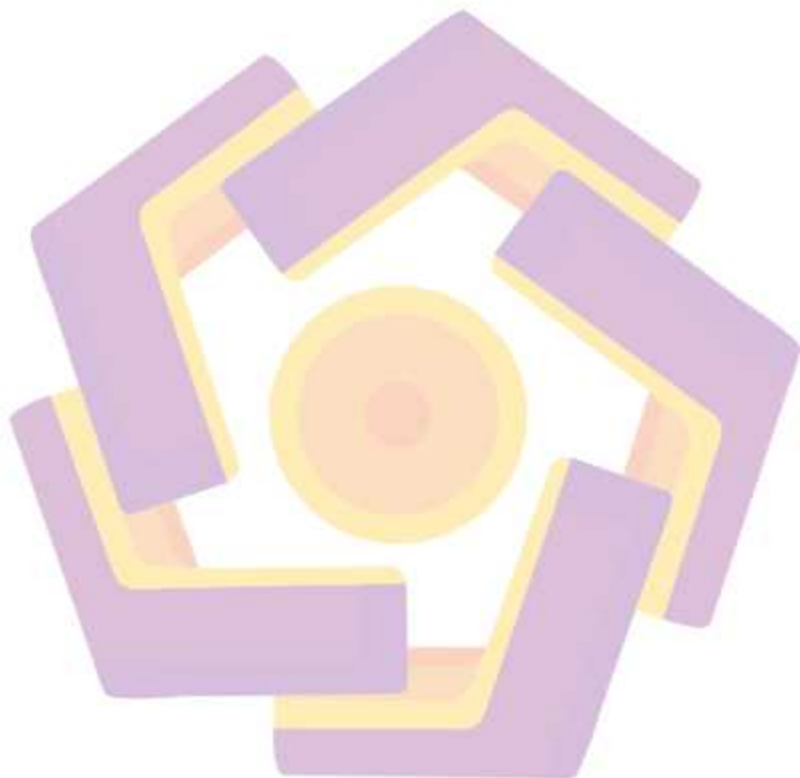
DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Model Support Vector Machine (SVM)	7
Gambar 3.1. Alur Penelitian Analisis Sentimen	12
Gambar 4.1. Instalasi dan Import Library google-play-scraper	17
Gambar 4.2. Kode Program Scraping Ulasan Aplikasi Dramabox	18
Gambar 4.3. Proses Penyimpanan Dataset ke File CSV	18
Gambar 4.4. Kode Program Text Cleaning	20
Gambar 4.5. Kode Program Case Folding	23
Gambar 4.6. Kode Program Normalisasi Kata	24
Gambar 4.7. Kode Program Tokenizing	25
Gambar 4.8. Kode Program Stopword Removal	26
Gambar 4.9. Kode Program Stemming	27
Gambar 4.10. Kode Program Pelabelan Sentimen	28
Gambar 4.11. Kode Program Visualisasi Distribusi Sentimen	29
Gambar 4.12. Grafik Distribusi Hasil Pelabelan Sentimen	30
Gambar 4.13. Kode Program Pembagian Dataset	33
Gambar 4.14. Visualisasi Pembagian Data Latih dan Data Uji	34
Gambar 4.15. Kode Program Pemodelan Support Vector Machine	35
Gambar 4.16. Kode Program Evaluasi Model	35
Gambar 4.17. Visualisasi Confusion Matrix	36
Gambar 4.18. Visualisasi Classification Report	49
Gambar 4.19. Visualisasi Akurasi Model	51

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Profil Obyek Penelitian

59



DAFTAR LAMBANG DAN SINGKATAN



b	bias pada fungsi keputusan SVM
FN (False Negative)	prediksi negatif yang salah
FP (False Positive)	prediksi positif yang salah
F1-Score	ukuran keseimbangan precision dan recall
ML (Machine Learning)	metode pembelajaran sistem dari data
OTT (Over-The-Top)	layanan konten digital berbasis internet
RBF (Radial Basis Function)	kernel non-linear pada algoritma SVM
SVM (Support Vector Machine)	algoritma klasifikasi berbasis hyperplane
TP (True Positive)	prediksi positif yang benar
TN (True Negative)	prediksi negatif yang benar
w	vektor bobot pada model SVM
x	vektor fitur data

DAFTAR ISTILAH

Hyperplane	bidang pemisah kelas pada algoritma SVM
Vektor	besaran yang mempunyai arah
Recall	ukuran kemampuan model mendeteksi data positif
CountVectorizer	metode representasi teks berdasarkan frekuensi kata
Evaluasi Model	proses penilaian kinerja model klasifikasi
F1-Score	ukuran keseimbangan antara precision dan recall
Case Folding	proses mengubah seluruh huruf teks menjadi huruf kecil
Akurasi (Accuracy)	ukuran ketepatan prediksi model klasifikasi
Lexicon-Based	pendekatan analisis sentimen berbasis kamus kata
Normalisasi Kata	proses mengubah kata tidak baku menjadi kata baku
Machine Learning	metode pembelajaran sistem dari data secara otomatis
Precision	ukuran ketepatan prediksi positif model
Sentimen Positif	kategori sentimen yang menunjukkan penilaian puas
Sentimen Negatif	kategori sentimen yang menunjukkan penilaian tidak puas
Sentimen Netral	kategori sentimen tanpa kecenderungan emosional
Stemming	proses mengubah kata ke bentuk dasarnya
Tokenizing	proses pemecahan teks menjadi unit kata
Ulasan Pengguna	opini tertulis pengguna terhadap aplikasi
Dramabox	aplikasi streaming video yang menjadi objek penelitian

INTISARI

Perkembangan aplikasi streaming video berbasis digital mendorong meningkatnya jumlah ulasan pengguna sebagai bentuk umpan balik terhadap kualitas layanan, termasuk pada aplikasi Dramabox. Ulasan pengguna di Google Play Store umumnya bersifat subjektif, singkat, dan tidak terstruktur, sehingga menyulitkan analisis manual dan berpotensi menimbulkan bias interpretasi. Kondisi ini berdampak pada keterbatasan pengembang aplikasi dalam memahami persepsi pengguna secara objektif, khususnya terkait kualitas layanan, stabilitas aplikasi, dan kenyamanan penggunaan. Oleh karena itu, diperlukan pendekatan komputasional yang mampu mengolah data ulasan dalam jumlah besar secara sistematis untuk memperoleh gambaran sentimen pengguna yang akurat.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan eksperimen untuk menganalisis sentimen ulasan pengguna aplikasi Dramabox. Data penelitian berupa 10.000 ulasan pengguna yang dikumpulkan dari Google Play Store melalui teknik scraping. Data kemudian diproses melalui tahapan preprocessing teks dan dilabeli menggunakan pendekatan lexicon-based untuk menentukan sentimen positif, negatif, dan netral. Selanjutnya, klasifikasi sentimen dilakukan menggunakan algoritma Support Vector Machine (SVM) dengan evaluasi kinerja model melalui confusion matrix.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa algoritma SVM mampu mengklasifikasikan sentimen ulasan pengguna Dramabox dengan baik dengan tingkat akurasi sebesar 94%. Temuan ini memberikan kontribusi empiris dalam kajian analisis sentimen pada aplikasi streaming dan dapat dimanfaatkan oleh pengembang Dramabox sebagai dasar peningkatan kualitas layanan. Penelitian selanjutnya disarankan untuk mengembangkan metode pelabelan yang lebih kontekstual.

Kata kunci: analisis sentiment, Dramabox, Support Vector Machine, ulasan pengguna, machine learning.

ABSTRACT

The rapid growth of digital video streaming applications has led to an increasing number of user reviews as a form of feedback on service quality, including for the Dramabox application. User reviews on Google Play Store are generally subjective, brief, and unstructured, making manual analysis difficult and potentially causing interpretative bias. This condition limits application developers' ability to objectively understand user perceptions, particularly regarding service quality, application stability, and user comfort. Therefore, a computational approach is required to systematically process large volumes of review data in order to obtain accurate insights into user sentiment.

This study employs a quantitative method with an experimental approach to analyze the sentiment of Dramabox user reviews. The research data consist of 10,000 user reviews collected from Google Play Store using a scraping technique. The data are then processed through text preprocessing stages and labeled using a lexicon-based approach to determine positive, negative, and neutral sentiments. Subsequently, sentiment classification is performed using the Support Vector Machine (SVM) algorithm, with model performance evaluated through a confusion matrix.

The results indicate that the SVM algorithm is able to classify the sentiment of Dramabox user reviews effectively, achieving an accuracy of 94%. These findings provide empirical contributions to sentiment analysis studies in the context of streaming applications and can be utilized by Dramabox developers as a basis for improving service quality. Future research is recommended to develop more context-aware labeling methods.

Keyword: sentiment analysis, Dramabox, Support Vector Machine, user reviews, machine learning.