

ABSTRAK

SENTIMENT ANALYSIS LAYANAN PESAN ANTAR MAKANAN PADA TWITTER MENGGUNAKAN INSET LEXICON (STUDI KASUS: GOFOOD DAN GRABFOOD)

Oleh

YULIVIA ANNISA PUTRI

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang pesat banyak menghadirkan teknologi baru. Teknologi yang dimaksud yakni GoFood dan GrabFood yang merupakan layanan pesan antar makanan terbesar di Indonesia yang dapat dipesan secara *online* melalui sebuah aplikasi *smartphone*. Sebagian pengguna GoFood dan GrabFood menyampaikan opini terhadap layanan GoFood dan GrabFood melalui *Twitter*. Opini tersebut dapat digunakan sebagai evaluasi bagi kedua perusahaan. Banyaknya opini pengguna GoFood dan GrabFood yang ditemukan pada media sosial *Twitter*. Karenanya dilakukan penelitian mengenai analisis sentimen terhadap pengguna GoFood dan GrabFood pada media sosial *Twitter* pada periode 01 Februari 2022 – 21 Februari 2022. Penelitian ini dilakukan dengan metode *Lexicon Based* menggunakan *corpus InSet Lexicon*. Data diklasifikasikan ke dalam sentimen positif dan sentimen negatif. Hasil klasifikasi layanan GoFood pada sentimen positif sebesar 40% dan sentimen negatif sebesar 60%. Sedangkan layanan GrabFood memperoleh sentimen positif sebesar 47% dan sentimen negatif sebesar 53%.

Kata kunci: *InSet Lexicon*, GoFood, GrabFood, *tweet*, analisis sentimen.

ABSTRACT

SENTIMENT ANALYSIS LAYANAN PESAN ANTAR MAKANAN PADA TWITTER MENGGUNAKAN INSET LEXICON (STUDI KASUS: GOFOOD DAN GRABFOOD)

By

YULIVIA ANNISA PUTRI

The rapid development of science and technology presents many new technologies. The technologies in question are GoFood and GrabFood which are the largest food delivery services in Indonesia and can be ordered online via a smartphone application. Some GoFood and GrabFood users expressed their opinions on GoFood and GrabFood services via Twitter. This opinion can be used as an evaluation for both companies. Many opinions of GoFood and GrabFood users were found on Twitter social media. Therefore, research was conducted on sentiment analysis of GoFood and GrabFood users on social media Twitter in the period 01 February 2022 – 21 February 2022. This research was conducted using the Lexicon Based method using the InSet Lexicon corpus. Data is classified into positive sentiment and negative sentiment. GoFood service classification results in a positive sentiment of 40% and negative sentiment of 60%. Meanwhile, GrabFood services received positive sentiment of 47% and negative sentiment of 53%.

Key word: InSet Lexicon, GoFood, GrabFood, tweet, sentiment analysis.