

ANALISIS SENTIMEN TERHADAP PENGGUNAAN APLIKASI CHAT GPT PADA ULASAN *GOOGLE PLAY* *STORE* MENGGUNAKAN *DICTIONARY BASED* *MAPPING* DAN *INDOBERT*

Nama Mahasiswa : Luthfy Ahmad Ramadhna
NIM : 11211047
Dosen Pembimbing Utama : Bima Prihasto, Ph.D.
Pembimbing Pendamping : Nisa Rizqiya Fadhliana, S.Kom., M.T.

ABSTRAK

Meningkatnya popularitas aplikasi berbasis kecerdasan buatan seperti *Chat GPT* mendorong kebutuhan akan pemahaman mendalam terhadap persepsi pengguna. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis sentimen ulasan pengguna aplikasi *Chat GPT* di *Google Play Store* berbahasa Indonesia dengan dua pendekatan, yaitu *dictionary-based mapping (DBM)* dan model *IndoBERT*. Ulasan dikumpulkan melalui teknik *web scraping* dan dilakukan pra-pemrosesan berupa *case folding*, *data cleaning*, *stopword*, *tokenisasi*, serta normalisasi menggunakan *DBM*. Data diklasifikasikan menjadi dua sentimen utama (positif dan negatif) berdasarkan *rating* pengguna, dengan total 5.284 ulasan. Distribusi data terdiri dari 2.644 data positif dan 2.585 data negatif pada skenario dengan *DBM*, serta 2.651 data positif dan 2.633 data negatif pada skenario tanpa *DBM*. Model *IndoBERT* kemudian di-*fine-tune* untuk tugas klasifikasi sentimen dengan dua skenario tersebut. Hasil evaluasi menunjukkan bahwa model *IndoBERT* dengan *DBM* mencapai akurasi sebesar 0.92, *precision* 0.92, *recall* 0.92, dan *F1-score* 0.92 pada *split* data 80:20. Sementara model tanpa *DBM* dalam tahap *pre-processing* secara signifikan meningkatkan performa model *IndoBERT* dalam klasifikasi sentimen ulasan aplikasi. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan bagi pengembang aplikasi dalam memahami kepuasan dan keluhan pengguna, serta menjadi acuan untuk penelitian lanjutan dalam bidang analisis sentimen berbahasa Indonesia.

Kata kunci: Analisis Sentimen, ChatGBT, BERT, IndoBERT, Pemetaan Berbasis Kamus