

**ANALISIS SENTIMEN BERBASIS ASPEK PADA ULASAN
PENGGUNA APLIKASI BRIMO DI GOOGLE PLAY STORE
MENGUNAKAN INDOROBERTA**

SKRIPSI



**UIN IMAM BONJOL
PADANG**

**Oleh:
MUKHAIRATIL AFKAR
2217020025**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UIN IMAM BONJOL PADANG
2026**

**ANALISIS SENTIMEN BERBASIS ASPEK PADA ULASAN
PENGGUNA APLIKASI BRIMO DI GOOGLE PLAY STORE
MENGUNAKAN INDOROBERTA**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Meraih Gelar Sarjana (S1)



**UIN IMAM BONJOL
PADANG**

**Oleh:
MUKHAIRATIL AFKAR
2217020025**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UIN IMAM BONJOL PADANG
2026**

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

**Skripsi ini adalah hasil karya sendiri,
dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk
telah saya nyatakan dengan benar.**

Padang, 25 Juni 2026

Membuat Pernyataan,


MUKAIRATIL AFKAR

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi dengan Judul **Analisis Sentimen Berbasis Aspek Pada Ulasan Pengguna Aplikasi Brimo Di Google Play Store Menggunakan IndoRoBERTa** yang disusun oleh **Mukhairatil Afkar** NIM **2217020025**, telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan dalam sidang skripsi pada Program Studi Sistem Informasi Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Imam Bonjol Padang.

Padang, 5 Juni 2026

Menyetujui:

Pembimbing I



Ahmad Fauzi, M.T.I.
NIP 198805092018011001

Pembimbing II



Raju Wandira, M.Kom.
NIP 199107012019031015

HALAMAN PENGUJIAN

Skripsi dengan Judul **Analisis Sentimen Berbasis Aspek Pada Ulasan Pengguna Aplikasi Brimo Di Google Play Store Menggunakan IndoRoBERTa** yang disusun oleh **Mukhairatil Afkar** NIM **2217020025**, telah diuji di depan Tim Penguji pada hari jumat tanggal 12 Juni 2026.

Tim Penguji:

	Nama	Jabatan	Tanda Tangan
1	Novia Lestari M.Kom. NIP 19901101202012202	(Ketua)	()
2	Dr. Yaslinda Lizar, S.Si., M.Kom. NIP 197601062009012003	(Anggota)	()
3	Ahmad Fauzi, M.T.I. NIP 198805092018011001	(Anggota)	()
4	Raju Wandira, M.Kom. NIP 199107012019031015	(Anggota)	()

Mengetahui:

Ketua Program Studi Sistem Informasi


Ozzy Secio Riza, M.Kom.
NIP 199310122019032015

HALAMAN PENGESAHAN

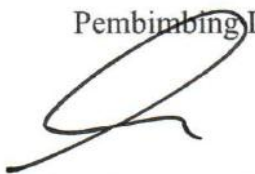
Skripsi dengan Judul **Analisis Sentimen Berbasis Aspek Pada Ulasan Pengguna Aplikasi Brimo Di Google Play Store Menggunakan IndoRoBERTa** yang disusun oleh **Mukhairatil Afkar NIM 2217020025** Program Studi Sistem Informais Fakultas Sains dan Teknologi UIN Imam Bonjol padang telah dipertahankan di depan Tim Penguji Sidang Skripsi pada 12 Juni 2026 dan dinyatakan memenuhi syarat.

Disahkan di : Padang

Tanggal : 19 Juni 2026

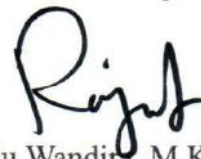
Menyetujui:

Pembimbing I



Ahmad Fauzi, M.T.I.
NIP 198805092018011001

Pembimbing II



Raju Wandira, M.Kom.
NIP 199107012019031015

Mengetahui:

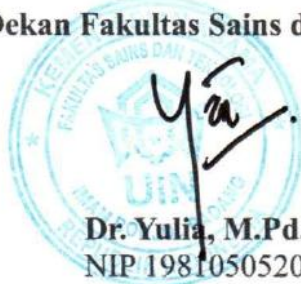
Ketua Program Studi Sistem Informasi



Ozzy Secio Riza, M.Kom.
NIP 199310122019032015

Mengesahkan,

Dekan Fakultas Sains dan Teknologi

Dr. Yulia, M.Pd.
NIP 198105052009012008

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat, karunia, dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Sentimen Berbasis Aspek Pada Ulasan Pengguna Aplikasi Brimo Di Google Play Store Menggunakan IndoRoBERTa” dengan baik. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer pada Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Sains dan Teknologi, UIN Imam Bonjol Padang.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa masih terdapat berbagai tantangan dan kendala yang dihadapi. Namun, berkat bantuan, dukungan, bimbingan, serta doa dari berbagai pihak, skripsi ini akhirnya dapat diselesaikan. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dekan beserta seluruh Civitas Akademika Fakultas Sains dan Teknologi.
2. Ketua Program Studi Sistem Informasi.
3. Ahmad Fauzi, M.T.I selaku Dosen Pembimbing I dan Raju Wandira, M.Kom. selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan arahan, masukan, motivasi, serta bimbingan akademik kepada penulis selama proses penyusunan skripsi ini.
4. Bapak Raju Wandira M.Kom, selaku Pembimbing Akademik yang telah memberikan banyak saran dan motivasi kepada penulis selama masa perkuliahan.
5. Kedua orang tua tercinta dan keluarga yang selalu memberikan doa, dukungan, perhatian, serta semangat kepada penulis baik secara moral maupun materi.
6. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada diri sendiri atas segala usaha, perjuangan, dan ketekunan dalam menyelesaikan proses perkuliahan serta penyusunan skripsi ini, meskipun menghadapi berbagai tantangan dan kendala selama prosesnya

7. Penulis juga menyampaikan terima kasih kepada teman-teman yang telah memberikan dukungan, bantuan, serta motivasi selama proses penyusunan skripsi ini. Bantuan dan kebersamaan yang diberikan sangat berarti dalam membantu penulis menyelesaikan penelitian ini hingga akhir

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki kekurangan, sehingga penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan menjadi referensi untuk penelitian selanjutnya.

Padang, 5 Juni 2026

Penyusun,



Mukhairatil Afkar
NIM 2217020025

**HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK
KEPENTINGAN AKADEMIS**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Mukhairatil Afkar

NIM : 2217020025

Program Studi : Sistem Informasi

Judul Skripsi : Analisis Sentimen Berbasis Aspek Pada Ulasan
Pengguna Aplikasi Brimo Di Google Play Store
Menggunakan IndoRoBERTa

Dengan ini menyatakan persetujuan untuk dipublikasikan skripsi saya oleh pihak
UIN Imam Bonjol Padang untuk Kepentingan Akademis.

Padang, 25 Juni 2026

uat Pernyataan,

909C6AOX056771586
Mukhairatil Afkar

ABSTRACT

Mukhairatil Afkar (2217020025), Sentiment Analysis of BRIimo Application User Reviews Using the Aspect Based Sentiment Analysis (ABSA) Method and IndoRoBERTa Model.

BRIimo is a mobile banking application developed by PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk that is widely used to support digital banking transactions. User reviews available on Google Play Store can be utilized to understand users' perceptions of the application. This study aims to analyze user sentiment toward the BRIimo application based on specific aspects using the Aspect Based Sentiment Analysis (ABSA) approach and the IndoRoBERTa model. The research employed the Cross Industry Standard Process for Data Mining (CRISP-DM) methodology, which consists of the stages of Business Understanding, Data Understanding, Data Preparation, Modeling, and Evaluation. The dataset was collected through web scraping from Google Play Store and consisted of 5,000 Indonesian-language reviews. After attribute selection and aspect determination using the keyword-based aspect extraction method, 4,044 reviews were successfully mapped into three aspects: interface, features and performance, and service. Sentiment labeling was then conducted based on user ratings, followed by the fine-tuning process of the IndoRoBERTa model to classify sentiments into positive, negative, and neutral categories. The evaluation results on the testing dataset showed that the model achieved an accuracy of 87.41%, precision of 85.88%, recall of 87.41%, and F1-score of 86.54%. The sentiment analysis results indicated that the service aspect obtained the highest number of positive sentiments with 1,763 reviews, followed by the interface aspect with 1,006 reviews and the features and performance aspect with 526 reviews. Meanwhile, the features and performance aspect recorded the highest number of negative sentiments with 434 reviews, indicating that users still experienced issues related to application performance and stability. Overall, BRIimo received predominantly positive sentiments across all aspects, demonstrating that the IndoRoBERTa model is capable of effectively classifying sentiments and providing deeper insights into user perceptions of the BRIimo application.

Keywords: Sentiment analysis, ABSA, IndoRoBERTa, BRIimo, CRISP-DM, Google Play Store

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGUJIAN	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Batasan Masalah.....	4
D. Tujuan Penelitian.....	4
E. Manfaat Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
A. Kerangka Teori.....	6
B. Literatur Review.....	21
BAB III METODE PENELITIAN	35
A. Jenis Penelitian.....	35

B. Setting Penelitian	35
C. Alat dan Bahan.....	37
D. Metode Penelitian.....	38
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	46
A. Business Understanding	46
B. Data Understanding.....	47
C. Data Preparation.....	50
D. Modeling	58
E. Evaluation	65
F. Analisis Sentimen Berdasarkan Aspek.....	69
BAB V PENUTUP	76
A. Kesimpulan	76
B. Saran.....	77
DAFTAR PUSTAKA.....	78
LAMPIRAN.....	81