

# EVALUASI KEPUASAN PENGGUNA TRANSPORTASI ONLINE DI INDONESIA MELALUI ANALISIS SENTIMEN PLATFORM X DENGAN PENDEKATAN *LEXICON-BASED*

Elvita Febrianti <sup>[1]\*</sup>, Fadillah Akbar <sup>[2]</sup>, Rangga Adi Saputra <sup>[3]</sup>  
Universitas Bina Sarana Informatika <sup>[1], [2], [3]</sup>  
Jakarta, Indonesia

[elvitafebrianti26@gmail.com](mailto:elvitafebrianti26@gmail.com)<sup>[1]</sup> [faodill@gmail.com](mailto:faodill@gmail.com)<sup>[2]</sup> [ranggasaputra03711@gmail.com](mailto:ranggasaputra03711@gmail.com)<sup>[3]</sup>

**Abstract**— Online transportation services in Indonesia have significantly changed the way people travel. As the number of users increases, opinions and experiences related to these services are increasingly shared on social media, particularly on Platform X. This study aims to evaluate user satisfaction with online transportation services based on user opinions expressed on Platform X using a Lexicon-Based sentiment analysis approach. The research data were collected directly from Platform X through a web scraping process using keywords related to online transportation services and focusing on Indonesian-language Tweets. Sentiment analysis was conducted by classifying user opinions into three categories: positive sentiment, neutral sentiment, and negative sentiment. The analysis results are then reviewed descriptively using percentage analysis to identify overall user sentiment trends. This research is expected to provide a general overview of user satisfaction with online transportation services in Indonesia and serve as a consideration for service providers in efforts to improve the quality of services offered.

**Keywords**— *Sentiment Analysis, User Satisfaction, Online Transportation, Platform X, Lexicon-Based.*

**Abstrak**— Layanan transportasi online di Indonesia telah secara signifikan mengubah cara masyarakat melakukan perjalanan. Seiring dengan meningkatnya jumlah pengguna, pendapat dan pengalaman terkait layanan tersebut semakin banyak dibagikan melalui media sosial, khususnya pada Platform X. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kepuasan pengguna terhadap layanan transportasi online berdasarkan opini pengguna yang disampaikan di Platform X dengan menggunakan pendekatan analisis sentimen berbasis kamus *Lexicon-Based*. Data penelitian dikumpulkan secara langsung dari Platform X melalui proses *web scraping* dengan menggunakan kata kunci yang berkaitan dengan layanan transportasi online serta difokuskan pada tweet berbahasa Indonesia. Analisis sentimen dilakukan dengan mengklasifikasikan opini pengguna ke dalam tiga kategori, yaitu sentimen positif, sentimen netral, dan sentimen negatif. Hasil analisis kemudian dikaji secara deskriptif menggunakan analisis persentase untuk mengidentifikasi kecenderungan sentimen pengguna secara keseluruhan. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran umum mengenai tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan transportasi online di Indonesia serta menjadi bahan pertimbangan bagi penyedia layanan dalam upaya meningkatkan kualitas layanan yang diberikan.

**Kata Kunci**— *Analisis Sentimen, Kepuasan Pengguna, Transportasi Online, Platform X, Lexicon-Based.*

## I. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi digital telah membawa perubahan besar di berbagai bidang layanan, termasuk bidang transportasi. Di Indonesia, layanan transportasi online melalui aplikasi berkembang dengan pesat dan sekarang menjadi bagian yang penting dalam kegiatan bergerak masyarakat, terutama di daerah perkotaan. Kemudahan dalam mengakses, penghematan waktu, serta kebebasan dalam penggunaannya membuat layanan ini semakin disukai. Namun, di balik manfaat yang ditawarkan, intensitas penggunaan yang tinggi juga memunculkan beragam respons dari pengguna, baik berupa kepuasan maupun ketidakpuasan terhadap aspek layanan seperti tarif, kualitas pelayanan, kinerja aplikasi, serta perilaku pengemudi. Keadaan ini menunjukkan bahwa layanan transportasi online tidak hanya sebagai sarana mobilitas, namun juga sebagai sarana objek evaluasi publik yang terus berkembang.

Dengan semakin banyak orang yang menggunakan layanan transportasi online, media sosial menjadi tempat diskusi digital dimana masyarakat bisa berbagi pengalaman dan opini mereka dengan bebas. Platform X menjadi salah satu media sosial yang banyak digunakan oleh masyarakat Indonesia untuk menyampaikan opini, keluhan, maupun apresiasi terhadap berbagai



layanan. Dalam kajian pengolahan teks, analisis sentimen dikenal sebagai pendekatan yang digunakan untuk mengidentifikasi kecenderungan sikap atau emosi dalam suatu teks. Analisis ini

bertujuan mengelompokkan opini ke dalam kategori tertentu, seperti sentimen positif, netral dan negatif, terhadap objek yang diteliti. Sejumlah penelitian sebelumnya telah memanfaatkan data dari Platform X untuk menganalisis sentimen masyarakat terhadap layanan transportasi online di Indonesia. Pendekatan yang digunakan umumnya berbasis pembeli mesin, seperti Support Vector Machine dan Naive Bayes, dengan fokus utama pada peningkatan akurasi klasifikasi sentiment (Setiawan et al., 2022). Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa data media sosial memiliki potensi besar dalam merepresentasikan persepsi publik terhadap layanan transportasi berbasis aplikasi.

Meskipun pendekatan pembelajaran mesin mampu menghasilkan tingkat akurasi yang tinggi, metode ini umumnya memerlukan proses pemodelan yang kompleks serta sumber data komputasi yang cukup besar. Selain itu, hasil analisis yang dihasilkan sering kali sulit diinterpretasikan secara langsung. Dalam konteks tersebut pendekatan *Lexicon-Based* menjadi alternatif yang relevan. Pendekatan ini menentukan polaritas sentimen suatu teks berdasarkan kata-kata yang memiliki muatan positif, netral maupun negatif dalam kamus sentimen. Beberapa studi menunjukkan bahwa pendekatan *Lexicon-Based* cukup efektif dan digunakan untuk menganalisis opini berbasis bahasa Indonesia, khususnya ketika penelitian bertujuan menggambarkan kecenderungan sentimen pengguna secara deskriptif (Fauziah et al., 2021).

## II. STUDI LITERATUR

### Analisis Sentimen

Analisis sentimen merupakan teknik dalam bidang text mining yang digunakan untuk mengidentifikasi kecenderungan opini atau sikap penulis terhadap suatu objek berdasarkan teks tertulis. Analisis ini bertujuan mengelompokkan opini ke dalam kategori sentimen tertentu untuk memahami persepsi pengguna secara sistematis. Dalam penelitian layanan digital, analisis sentimen banyak digunakan karena mampu merepresentasikan pandangan pengguna melalui data teks yang dihasilkan secara alami di media social (Zamo & Moyo, 2021).

### Klasifikasi Sentimen Positif, Negatif dan Netral

Dalam analisis sentimen, opini pengguna umumnya diklasifikasikan kedalam tiga kategori utama, yaitu sentimen positif, negatif, dan netral. Sentimen positif menunjukkan adanya kepuasan atau dukungan pengguna terhadap suatu layanan, sedangkan sentimen negatif mencerminkan ketidakpuasan, kritik, atau keluhan. Sementara itu, sentimen netral menggambarkan opini yang bersifat informatif atau deskriptif tanpa kecenderungan emosional tertentu (Antonov et al., 2023).

### Media Sosial

Media sosial merupakan platform digital yang memungkinkan pengguna untuk menyampaikan pengalaman, pandangan, dan penilaian secara terbuka. Menurut (Dwivedi et al., 2021) media sosial menyedihkan data opini dalam jumlah besar yang mencerminkan respons publik terhadap suatu layanan atau fenomena.

### Platform X

Platform X merupakan salah satu media sosial berbasis teks yang banyak digunakan oleh masyarakat Indonesia untuk menyampaikan opini dan pengalaman sehari-hari. Hal tersebut menjadikan Platform X sebagai sumber data yang relevan dalam analisis sentimen, khususnya untuk mengkaji opini pengguna terhadap layanan transportasi online (Setiawan et.al.,2023).

### Transportasi Online

Transportasi online merupakan layanan transportasi berbasis aplikasi yang menghubungkan pengguna dengan penyedia jasa melalui sistem digital. Layanan ini berkembang pesat di Indonesia karena menawarkan kemudahan akses, efisiensi waktu, serta fleksibilitas dalam penggunaannya. Menurut (Basalamah et al., 2020), keberadaan transportasi online mengubah pola mobilitas masyarakat, terutama di wilayah perkotaan.

### Kepuasan Pengguna Layanan Digital



Kepuasan pengguna merupakan kondisi yang muncul ketika harapan pengguna terhadap suatu layanan terpenuhi atau sesuai dengan pengalaman yang dirasakan. Dalam layanan digital, kepuasan pengguna dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti kualitas layanan, kemudahan penggunaan aplikasi, serta respons terhadap keluhan pengguna (Putera et al., 2022).

#### **Pendekatan *Lexicon-Based***

Pendekatan *Lexicon-Based* merupakan metode analisis sentimen yang menggunakan kamus data dengan nilai polaritas tertentu untuk menentukan kecenderungan sentimen suatu teks. Setiap kata dalam kamus memiliki label positif, negatif, atau netral, yang digunakan untuk menilai keseluruhan sentimen dalam suatu pernyataan (Arif Widiawan Subagio et al., 2024).

### **III. METODE**

#### **Metode Pengumpulan Data**

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan memanfaatkan opini pengguna yang dipublikasikan secara terbuka di Platform X. Data diperoleh melalui teknik *web scraping* dengan menelusuri unggahan yang berkaitan dengan layanan transportasi online di Indonesia berdasarkan kata kunci tertentu. Selanjutnya, proses pengambilan dan pengolahan data dilakukan menggunakan bantuan *web scraping* melalui lingkungan *Google Colab* untuk mempermudah pengolahan data teks. Selama proses tersebut, hanya konten yang bersifat publik dan relevan dengan topik penelitian yang digunakan, sementara unggahan yang tidak mengandung opini atau tidak sesuai dengan konteks penelitian disaring sebelum tahap analisis dilakukan.

#### **Metode Analisis Data**

Analisis data dalam penelitian ini dilakukan menggunakan pendekatan analisis sentimen berbasis kamus yaitu *Lexicon-Based* dengan bantuan lingkungan pemrograman *Google Colab*. Data teks yang telah dikumpulkan kemudian diproses secara bertahap, mulai dari pembersihan teks untuk menghilangkan karakter yang tidak diperlukan hingga penyesuaian format data agar siap dianalisis. Selanjutnya, setiap opini pengguna dianalisis dengan mencocokkan kata-kata yang muncul dalam teks dengan kamus sentimen berbahasa Indonesia yang memuat polaritas positif, netral, dan negatif. Kecenderungan sentimen ditentukan berdasarkan dominasi nilai polaritas yang diperoleh dari proses tersebut, kemudian hasilnya disajikan secara deskriptif dalam bentuk jumlah dan persentase untuk menggambarkan sikap pengguna terhadap layanan transportasi online di Indonesia.

#### **Text Preprocessing**

Tahap *text preprocessing* dilakukan untuk membersihkan dan menyiapkan data teks sebelum dianalisis. Proses ini meliputi penghapusan simbol, angka, tanda baca, serta tautan yang tidak relevan, kemudian penyeragaman huruf melalui *case folding*. Tahapan *text preprocessing* pada penelitian ini yaitu *remove punctuation*, *spelling normalization*, *filtering*, dan *tokenizing* agar proses analisis sentimen menjadi lebih akurat.

### Pelabelan Metode *Lexicon-Based*

Setelah melewati tahap text preprocessing, langkah selanjutnya adalah pelabelan data menggunakan metode berbasis *Lexicon-based*. Penentuan label dilakukan pada data teks berupa kalimat yang mengandung kata-kata dalam kamus *lexicon*, yang terbagi atas kategori positif dan negatif. Setiap kata yang teridentifikasi dalam kamus tersebut akan dihitung bobot skornya berdasarkan frekuensi kemunculannya dalam setiap teks atau kalimat, dengan formulasi sebagai berikut:

$$S_{positive} = \sum_{i \in T} positive\ score_i \quad (1)$$

$$S_{negative} = \sum_{i \in T} negative\ score_i \quad (2)$$

Dalam hal ini,  $S_{positive}$  merepresentasikan total bobot kalimat yang diperoleh dari akumulasi skor polaritas kata opini positif, sementara  $S_{negative}$  adalah akumulasi skor polaritas dari kata opini negatif. Berdasarkan nilai sentimen tersebut, orientasi sentimen akhir suatu kalimat ditentukan melalui perbandingan jumlah nilai positif dan negatif menggunakan persamaan 3:

$$Sentence_{sentiment} \begin{cases} positive\ if\ S_{positive} > S_{negative} \\ neutral\ if\ S_{positive} = S_{negative} \\ negative\ if\ S_{positive} < S_{negative} \end{cases} \quad (3)$$

Secara operasional, jika sebuah teks memiliki akumulasi skor positif yang lebih besar dibandingkan skor negatif, maka teks tersebut dikategorikan sebagai sentimen positif. Sebaliknya, jika skor positif lebih kecil dari skor negatif, teks akan dilabeli sebagai sentimen negatif. Adapun jika kedua nilai tersebut setara, maka teks diklasifikasikan ke dalam sentimen netral.

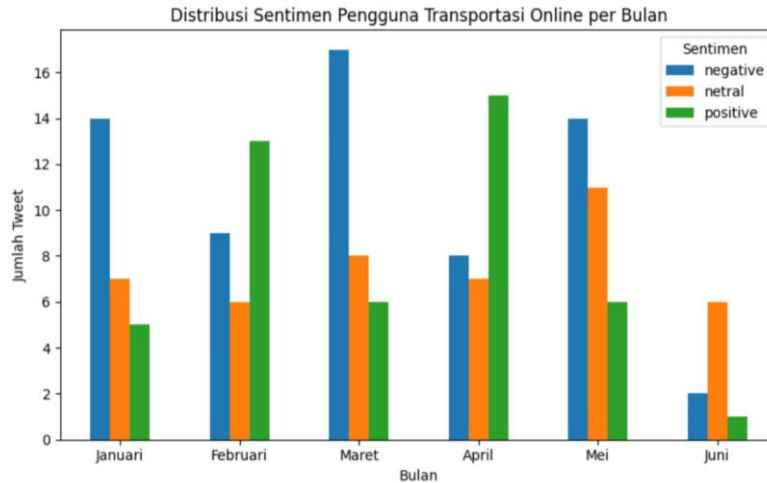
### Visualisasi

Visualisasi hasil analisis sentimen dilakukan untuk memudahkan interpretasi data dan menampilkan pola opini pengguna secara ringkas. Dalam penelitian ini, visualisasi disajikan dalam bentuk *wordcloud* dan diagram batang. *Wordcloud* digunakan untuk menunjukkan kata-kata yang paling sering muncul dalam opini pengguna sehingga memberikan gambaran umum mengenai topik yang dominan dibicarakan. Sementara itu, diagram batang digunakan untuk menampilkan distribusi sentimen positif, negatif, dan netral, sehingga perbandingan antar kategori sentimen dapat terlihat secara jelas dan informatif.

## IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

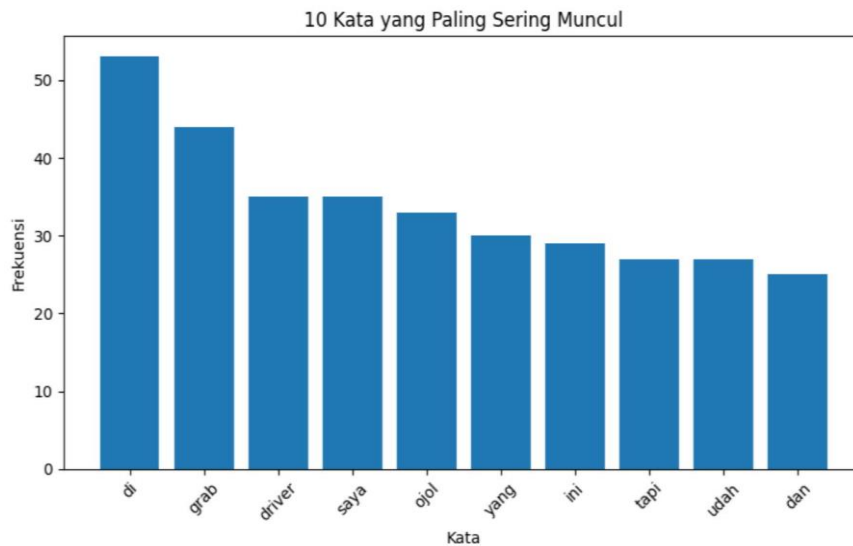
### Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif dilakukan untuk menggambarkan distribusi sentimen pengguna layanan transportasi online berdasarkan periode waktu bulanan. Hasil analisis sentimen yang telah diklasifikasikan ke dalam kategori positif, negatif, dan netral kemudian disajikan dalam bentuk diagram batang.



Gambar 1. Frekuensi *Tweets* Januari-Juni

Pada **Gambar 1.** menunjukkan Distribusi sentimen pengguna transportasi online selama Januari hingga Juni menunjukkan fluktuasi yang cukup jelas antar bulan. Sentimen negatif mencapai puncaknya pada bulan Maret dengan 17 tweet, kemudian menurun hingga hanya 2 tweet pada bulan Juni. Sebaliknya, sentimen positif meningkat dan mencapai nilai tertinggi pada bulan April dengan 15 tweet, sebelum mengalami penurunan tajam pada bulan Juni menjadi 1 tweet. Sentimen netral cenderung lebih stabil dengan kisaran 6–8 tweet, meskipun sempat meningkat hingga 11 tweet pada bulan Mei. Secara keseluruhan, aktivitas pengguna tertinggi tercatat pada bulan Maret dan Mei dengan total 31 tweet, sementara bulan Juni menunjukkan tingkat interaksi paling rendah dengan 9 tweet.



Gambar 2. Frekuensi Kata Paling Sering Muncul

Pada **Gambar 2.** Visualisasi sepuluh kata yang paling sering muncul adalah kata “di” memiliki frekuensi tertinggi sebagai kata penghubung dalam struktur kalimat pengguna. Kata “grab”, “ojol”, dan “driver” muncul dominan, menandakan fokus pembahasan pada layanan transportasi online dan pengemudi. Kemunculan kata “saya” menunjukkan bahwa opini yang disampaikan bersifat pengalaman pribadi. Secara keseluruhan, pola kata ini menggambarkan bahwa diskusi pengguna berpusat pada interaksi langsung dengan layanan transportasi online.

#### Pengumpulan Data

Pengumpulan data pada penelitian ini diawali dengan menghimpun opini pengguna layanan transportasi online ke dalam lembar kerja Excel sebagai tahap awal pengelolaan data.

Data yang digunakan berupa teks tweet yang relevan dengan topik penelitian dan telah melalui proses seleksi untuk memastikan kesesuaiannya dengan tujuan kajian. Selanjutnya, data yang telah tersusun secara sistematis diimpor ke *Google Colab* untuk proses lanjutan. Melalui platform tersebut, data dianalisis mulai dari tahap pra-proses teks, pelabelan sentiment berbasis *Lexicon*, hingga penyajian hasil dalam bentuk visualisasi. Alur ini mendukung proses pengumpulan dan analisis data yang terstruktur serta efisien.

Index	ID	Teks	Kata kunci	Tanggal
0	ppororocute_	klo gw selama naik ojol allhamdulillah abangnya selalu mau nder misal mampir ke alfa atau warung sebentar	ojol	2025-01-01 00:00:00
1	blue6884	Meja penuh, driver ojol dan pengunjung yang mau bungkus(Termasuk gw) pada berjejer rapi di antrian	ojol	2025-01-02 00:00:00
2	moonlikegirls	Gw kapok naik ojol yang drivernya itu perempuan apalagi ibu ibu	ojol	2025-01-03 00:00:00
3	sikucingegas	Bapak ojol ketawa pas aku bilang "saya gaada plan ke mana-mana di jogja pak, saya cuma ketemu temen saya aja	ojol	2025-01-04 00:00:00
4	sighwie	2026 masih ada orang yang mengira kalo free ongkir ojol itu driver ngga dapat apa apa	ojol	2025-01-05 00:00:00
5	awtutick	ojol pertama 2026, timakasi gue gajadi abis 50k+++ karena nebeng setengah	ojol	2025-01-06 00:00:00
6	CiptaanTuhankan	Ojol food di Indo harusnya semua diwajibkan punya kotak penyimpanan di motornya. Biar dari pihak resto pake bungkus kertas pun bakal aman	ojol	2025-01-07 00:00:00
7	netikumia16	Pemah belanja di app ojol, pakenya bukan tas kain begitu tapi paper bag, dikasih sama tokonya (klo di minimarket)	ojol	2025-01-08 00:00:00
8	kkyayas	Susah banget sih nyari ojol di bali, ditolak mulu	ojol	2025-01-09 00:00:00
9	pretyboyy12	Suka heran sama ojol yang ngide lewat jalan kecil, mana dia liat maps dia ni gatau kadang maps suka ga jelas, untung beneran sampe tujuan	ojol	2025-01-10 00:00:00

Gambar 3. Data Tweets

**Case Folding**

*Case Folding* adalah proses mengubah seluruh huruf dalam teks menjadi huruf kecil (*lowercase*) secara konsisten. Tahap ini sangat penting dalam analisis sentimen karena komputer atau algoritma bersifat *case-sensitive*, artinya huruf kapital (“A”) dan huruf kecil (“a”) dianggap sebagai dua entitas yang berbeda, sehingga konsistensi huruf diperlukan agar kata yang sama dikenali secara seragam oleh system.

Tabel 1. Case Folding

Sebelum	Sesudah
PAS MALEM TAUN BARU GUE MESEN DOMINOS PIZZA, DATENG ENGGAK OVO GUE KEPOTONG.	pas malem taun baru gue mesen dominos pizza, dateng enggak ovo gue kepotong.

**Remove Punctuation**

Setelah proses case folding selesai, tahap berikutnya dalam *text preprocessing* adalah menghapus tanda baca (*remove punctuation*). Langkah ini bertujuan untuk membersihkan teks dari karakter non-alfanumerik yang tidak memberikan nilai informasi yang berarti dalam analisis sentimen. Karakter seperti titik (.), koma (,), tanda seru (!), tanda tanya (?), dan simbol lainnya dihilangkan agar setiap kata dapat diproses secara tunggal oleh sistem tanpa terganggu oleh symbol yang menempel.

Tabel 2. Remove Punctuation

Sebelum	Sesudah
kok skrg susah sih pesen grab dr stasiun bekasi??? stgh jam loh ini nyariiii	kok skrg susah sih pesen grab dr stasiun bekasi stgh jam loh ini nyariiii

**Spelling Normalization**

*Spelling normalization* adalah proses mengubah kata-kata tidak baku menjadi bentuk yang standar. Tahap ini sangat penting dalam analisis sentimen media sosial karena pengguna kerap memakai bahasa informal. Dengan normalisasi, kata-kata tersebut dapat dipetakan dengan tepat ke kamus *Lexicon* sehingga perhitungan skor sentiment menjadi lebih akurat.

Tabel 3. Spelling Normalization

Sebelum	Sesudah
---------	---------





**Pelabelan Data**

Setelah melewati seluruh rangkaian *text preprocessing*, kumpulan kata yang telah dibersihkan perlu diberikan label agar dapat diolah secara kuantitatif. Proses pelabelan ini dilakukan dengan menghitung skor sentimen berdasarkan jumlah kata yang terdeteksi dalam kamus *lexicon*. Secara matematis, penentuan bobot sentimen akhir diperoleh dengan mengurangi jumlah kata positif dengan jumlah kata negative dalam satu teks, sebagaimana dirumuskan dalam Persamaan 4 :

$$Skor = (jumlah\ kata\ positif) - (jumlah\ kata\ negatif) \quad (4)$$

Contoh hasil pelabelan data ditunjukkan pada Tabel 6 dimana kata yang berhasil terdeteksi kamus kata akan memiliki skor dan dijumlahkan sesuai dengan rumus perhitungan skor.

Tabel 6. Perhitungan Skor

Teks	Kata Positif	Kata Negatif
Gw kapok naik ojol yang drivernya itu perempuan apalagi ibu ibu	-	kapok
<b>Jumlah</b>	0	1
<b>Perhitungan</b>	Skor = 0 – 1 Skor = - 1	

Karena tidak terdapat kata bermakna positif yang terdeteksi, maka perhitungan menggunakan nilai 0 untuk kata positif dan 1 untuk kata negatif. Hasil perhitungan Skor = 0 – 1 menghasilkan nilai -1. Berdasarkan kriteria pelabelan, skor yang bernilai kurang dari 0 secara otomatis dikategorikan ke dalam kelas sentimen negatif. Setelah semua tahapan analisis sentimen dilakukan, diperoleh hasil pelabelan kelas sentimen pada 465 data tweet tentang “layanan transportasi online di Indonesia” adalah sebagai berikut :

Tabel 7. Hasil Pelabelan Sentimen

Sentimen	Frekuensi
Positif	138
Netral	192
Negatif	135

Dalam hasil analisis sentimen yang diperoleh pada Tabel 7, dapat dilihat bahwa data teks telah masuk ke dalam beberapa sentimen. Di antaranya adalah sentimen negatif dengan jumlah 192 data teks, sentimen netral dengan jumlah sekitar 135 data teks, dan sentimen positif dengan jumlah 138 data teks. Sehingga dapat disimpulkan bahwa mayoritas masyarakat yang menulis cuitan atau *tweet* dengan *keyword* terkait transportasi online cenderung memberikan respon yang negatif. Hal ini terlihat dari dominasi jumlah data pada kategori negatif yang lebih besar dibandingkan dengan kategori positif maupun netral dalam keseluruhan dataset yang diuji.

**V. KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil analisis sentiment yang telah dilakukan, system terbukti mampu mengelompokkan data teks ke dalam kategori sentimen menggunakan pendekatan Lexicon-based. Dari keseluruhan dataset yang dianalisis, sentimen negatif merupakan kategori yang paling dominan dengan total 192 *Tweets*, disusul oleh sentimen positif sebanyak 138 *Tweets*, serta netral dengan jumlah paling sedikit yaitu 135 *Tweets*. Temuan ini mengindikasikan bahwa sebagian besar pengguna yang menyampaikan opini terkait layanan transportasi online cenderung mengekspresikan sentiment negatif. Dominasi tersebut mencerminkan tingginya intensitas



keluhan atau ketidakpuasan pengguna selama periode pengamatan dibandingkan dengan respons positif maupun netral.

## VI. REFERENSI

- Antonov, A., Kontsevik, G., Natykin, M., & Mityagin, S. A. (2023). Feedback2Event: Public attention event extraction from spontaneous data for urban management. *Procedia Computer Science*, 229, 138–148. <https://doi.org/10.1016/j.procs.2023.12.015>
- Arif Widiawan Subagio, Anggraini Puspita Sari, & Andreas Nugroho Sihananto. (2024). Klasifikasi *Lexicon-Based* Sentiment Analysis Tragedi Kanjuruhan pada Twitter Menggunakan Algoritma Convolutional Neural Network. *Jurnal Ilmiah Sistem Informasi Dan Ilmu Komputer*, 4(1), 166–177. <https://doi.org/10.55606/juisik.v4i1.759>
- Basalamah, J., Syahnur, M. H., Ashoer, M., & Bahari, A. F. (2020). Consumer Behavior in Online Transportation Services: A Systematic review of Business Strategies. *Ilomata International Journal of Management*, 1(3), 134–144. <https://doi.org/10.52728/ijjm.v1i3.135>
- Dwivedi, Y. K., Ismagilova, E., Hughes, D. L., Carlson, J., Filieri, R., Jacobson, J., Jain, V., Karjaluoto, H., Kefi, H., Krishen, A. S., Kumar, V., Rahman, M. M., Raman, R., Rauschnabel, P. A., Rowley, J., Salo, J., Tran, G. A., & Wang, Y. (2021). Setting the future of digital and social media marketing research: Perspectives and research propositions. *International Journal of Information Management*, 59(July 2020), 102168. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2020.102168>
- Fauziah, Y., Yuwono, B., & Aribowo, A. S. (2021). *Lexicon Based Sentiment Analysis in Indonesia Languages: A Systematic Literature Review*. 1(1), 364–367. <https://doi.org/10.31098/cset.v1i1.397>
- Kevin, V., Que, S., Iriani, A., & Purnomo, H. D. (2020). *Analisis Sentimen Transportasi Online Menggunakan Support Vector Machine Berbasis Particle Swarm Optimization ( Online Transportation Sentiment Analysis Using Support Vector Machine Based on Particle Swarm Optimization )*. 9(2), 162–170.
- Pintoko, B. M., & L, K. M. (2018). *Analisis Sentimen Jasa Transportasi Online pada Twitter Menggunakan Metode Naïve Bayes Classifier*. 5(3), 8121–8130.
- Putera, I., La Distia Nora, R., Utami, N., Karuniawati, A., Yasmon, A., Wulandari, D., Edwar, L., Susiyanti, M., Aziza, Y., Jessica, P., Riasanti, M., & Sitompul, R. (2022). The impact of aqueous humor polymerase chain reaction and serological test results for establishing infectious uveitis diagnosis: An Indonesian experience. *Heliyon*, 8(10), e10988. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2022.e10988>
- Riskandar, M. F., Tamyiz, U. M. H., & Nugroho, I. M. (2024). *Rancang Bangun Aplikasi Homecare Poliklinik Berbasis Mobile Pada Klinik Munjul Jaya Purwakarta*. 7(1), 10–15.
- Setiawan, Y., Jondri, J., & Astuti, W. (2022). Twitter Sentiment Analysis on Online Transportation in Indonesia Using Ensemble Stacking. *Jurnal Media Informatika Budidarma*, 6(3), 1452. <https://doi.org/10.30865/mib.v6i3.4359>
- Zamo, C. F. D., & Moyo, M. N. (2021). Validation of a 3D Pretreatment Quality Assurance Tool for Volumetric Modulated Arc Therapy (VMAT). *OALib*, 08(06), 1–16. <https://doi.org/10.4236/oalib.1107434>



### Authors Submission Checklist

Semua manuskrip harus memenuhi kriteria berikut untuk diproses ke tahap peer-review. Kegagalan memenuhi kriteria berikut dapat meningkatkan waktu pemrosesan naskah atau bahkan penolakan.

Tulis OK jika penulis sudah memastikan bahwa naskah memenuhi kriteria. Jika penulis tidak dapat memenuhi kriteria ini, berikan alasan, dan tulis dalam daftar periksa dengan teks yang disorot.

1	Template dan Layout	Authors Claim & Comment	Editors Comment
1.1	Apakah naskah sudah disesuaikan dengan template terbaru?	√	
1.2	Pendahuluan, Studi Literatur, Metode, Hasil dan Pembahasan, dan Kesimpulan sudah dituliskan terpisah.		
1.3	Tidak menggunakan Bullet / Numbering pada naskah.		
1.4	Panjang naskah antara 6 - 12 halaman.		
<b>2</b>	<b>Judul dan Informasi Penulis</b>		
2.1	Judul ditulis secara singkat, mendeskripsikan isi dan kontribusi naskah. Judul juga tidak menggunakan singkatan atau akronim kecuali yang standar. <b>Judul terdiri dari maksimal 14 kata.</b>		
2.2	Semua penulis telah ditulis dalam naskah dan juga dalam sistem OJS. Salah satu penulis yang berhubungan melalui sistem OJS ditentukan sebagai penulis korespondensi.		
2.3	Semua penulis harus menyertakan email dalam naskah dan sistem OJS.		
2.4	Informasi afiliasi ditulis dalam 1 baris pada teks, paling sedikit menunjukkan nama lembaga dan negara.		
2.5	Judul naskah ditulis menggunakan 'Capitalize Each Word', kecuali kata penghubung menggunakan huruf kecil.		
2.6	Tempat dan waktu penelitian tidak perlu dicantumkan dalam judul kecuali penelitian dikhususkan untuk waktu dan tempat tertentu.		
<b>3</b>	<b>ABSTRAK dan KATA KUNCI</b>		
3.1	Abstrak terdiri dari 200 hingga maksimal 250 kata.		
3.2	Abstrak disusun secara terstruktur. Terdiri dari Latar Belakang, Tujuan, Metode, Hasil, dan Kesimpulan		
3.3	Jumlah kata kunci minimal 5 kata, dipisahkan dengan tanda titik koma dan bukan merupakan potongan dari judul.		
3.4	Semua kata kunci harus ditulis dalam abstrak.		
3.5	Kata kunci disusun menurut abjad.		
3.6	Kombinasi semua kata kunci mewakili konten, kontribusi, atau tujuan teks.		
3.7	Kata kunci dapat berupa kategori subjek penelitian. Hindari menggunakan kata sifat sebagai kata kunci dalam teks.		
<b>4</b>	<b>PENDAHULUAN</b>		
4.1	Telah menjelaskan konteks / objek penelitian dan fokus mengikuti cakupan judul.		
4.2	Telah menjelaskan mengapa penelitian ini penting.		
4.3	Ini termasuk kesenjangan penelitian yang ada, menjelaskan perbedaan unik antara penelitian ini dibandingkan dengan penelitian serupa sebelumnya.		
4.4	Memiliki tujuan / kontribusi penelitian tertulis secara eksplisit.		

4.5	Panjang bagian ini antara 300 - 700 kata.		
<b>5</b>	<b>STUDI LITERATUR</b>		
5.1	Untuk mendukung penelitian yang sedang dilakukan, peneliti harus menelaah, mengupas dan memberikan beberapa penelitian terdahulu. Dalam hal ini minimal 3 penelitian terdahulu yang mutakhir dengan maksimal 5 tahun ke belakang.		
<b>6</b>	<b>METODE</b>		
6.1	Telah mengutip sumber yang membantu penulis dalam pemilihan metode.		
6.2	Telah menjelaskan bagaimana data diperoleh.		
6.3	Prosedurnya ditulis secara kronologis dan jelas.		
6.4	Penulis telah menulis bagaimana hasil akan diukur, diuji, dan dievaluasi.		
<b>7</b>	<b>HASIL DAN PEMBAHASAN</b>		
7.1	Hasil penelitian ditulis dalam urutan logis, sesuai alur penelitian.		
7.2	Hasil penelitian disajikan dalam bentuk naratif / tekstual, tabel, atau gambar dalam bentuk grafik atau diagram. Hindari menampilkan data mentah.		
7.3	Pembahasan Penjelasan tentang hasil dan analisis mendalam telah ditulis.		
7.4	Perbandingan hasil dengan penelitian lain telah ditulis.		
7.5	Batasan studi atau ancaman terhadap validitas telah ditulis.		
<b>8</b>	<b>KESIMPULAN</b>		
8.1	Kontribusi naskah dan jawaban atas pertanyaan penelitian telah dituangkan secara eksplisit.		
8.2	Kesimpulan sudah dituliskan dalam 1 paragraf utuh		
<b>9</b>	<b>UCAPAN TERIMA KASIH</b>		
9.1	Jika merupakan penelitian yang didanai, informasi tentang lembaga pemberi dana harus diberikan bersama dengan nomor kontrak (jika ada).		
<b>10</b>	<b>REFERENCES</b>		
10.1	Selalu gunakan alat kutipan otomatis untuk mengelola referensi Anda. Pastikan Anda sudah memeriksa ulang metadata kutipan, alat kutipan otomatis biasanya memiliki kesalahan metadata. Gunakan Mendeley untuk membuat Kutipan & Referensi / Bibliografi. Gunakan gaya kutipan Edisi APA 6.		
10.2	Pastikan semua informasi yang terkait dengan referensi ditulis dengan lengkap (mis. Siapa, Dimana, dan Kapan). Periksa dari sumber utama untuk informasi ini. tulis nama jurnal tanpa singkatan. harap sertakan DOI jika tersedia.		
10.3	Mengutip minimal 15 referensi. minimal 80% berasal dari artikel jurnal / konferensi. minimal 80% harus diterbitkan dalam 5 tahun terakhir.		
10.4	Lebih dari 50% referensi harus berasal dari sumber yang kredibel. misalnya Owner, ScienceDirect, IEEE Explorer, ACM Digital Library, Springer Link, Scopus, Clarivate Analytics, dan jurnal terakreditasi nasional Indonesia (SINTA 1/2).		

<b>11</b>	<b>Tabel dan Gambar</b>		
11.1	Sudah menggunakan format yang sesuai dalam menampilkan gambar dan tabel.		
11.2	Gambar atau grafik harus cukup jelas, sehingga tidak bergantung pada teks.		
11.3	Resolusi gambar minimum tidak ditentukan, tetapi harus terlihat ketika dipublikasikan secara online (berwarna) atau dicetak (hitam dan putih).		
11.4	Gambar tidak memiliki masalah hak cipta.		
11.5	Semua gambar dan tabel telah direferensikan dalam naskah.		
11.6	Jumlah maksimum gambar dan tabel masing-masing adalah 10. memberikan alasan kepada editor jika Anda perlu menampilkan lebih dari jumlah yang disarankan.		
<b>12</b>	<b>Languages</b>		
12.1	Tidak ada kesalahan ejaan, kesalahan ketik, dan kesalahan tata bahasa. Anda dapat menggunakan alat bantu seperti Grammarly atau rekomendasi yang disediakan oleh MS Word untuk pengecekan bahasa.		
12.2	Gunakan kalimat langsung dan pendek. Kalimat yang panjang tidak membuat tulisan menjadi lebih profesional; mereka hanya membingungkan pembaca.		

**OUTLINING HOW THE ISSUES ARE ADDRESSED**

Title of paper:

1. Address all the concerns/recommendations of the reviewers.
2. All amendments made are to be **highlighted in yellow color** in the revised paper.

**Reviewer # 1**

Final Recommendation (*choose one according to the reviewer's comments and cross unnecessary*) :

- Accepted without modification
- Accepted with minor corrections
- Accepted with major modification
- Rejected

Comments	Addressed (Y/N)	Reply/Action taken

(Please add more rows if needed)

**Reviewer # 2**

Final Recommendation (*choose one according to the reviewer's comments and cross unnecessary*) :

- Accepted without modification
- Accepted with minor corrections
- Accepted with major modification
- Rejected

Comments	Addressed (Y/N)	Reply/Action taken




**Reviewer # 3**

Final Recommendation (*choose one according to the reviewer's comments and cross unnecessary*) :

- Accepted without modification
- Accepted with minor corrections
- Accepted with major modification
- Rejected

Comments	Addressed (Y/N)	Reply/Action taken