

## ABSTRAK

Universitas Telkom atau dikenal dengan *Telkom Univesity* adalah sebuah perguruan tinggi swasta yang berada dibawah naungan Yayasan Pendidikan Telkom (YPT). Dalam menjalankan seluruh elemen – elemen kegiatannya banyak melibatkan pihak seperti mahasiswa dengan direktorat, mahasiswa dengan fakultas, pegawai dengan fakultas, dan lain – lain. Hal ini pun tidak luput dari kesalahan dalam administrasi yang mengakibatkan ada berbagai pihak yang mengeluh. Untuk menampung keluhan dan saran itu bisa kita gunakan fitur di *iGracias*, tetapi hal itu masih terlalu rumit terutama bagi pengguna awam. Pada penelitian ini dibuat sebuah sistem *opinion mining* keluhan dengan metode *Support Vector Machine* (SVM) dengan menggunakan *library Support Vector Classifier* (SVC) dan pembobotan menggunakan *Term Frequency – Inverse Document Frequency* (TF – IDF) yang dapat mengalokasikan keluhan dan saran terarah ke unit yang tepat. Dalam penelitian ini menggunakan SVM *multiclass* dengan kernel RBF. Hasil tertinggi yang didapat dalam penelitian ini dengan pengujian parameter  $C = 1$  dan  $\text{Gamma}(\gamma) = 0.5$  mendapat akurasi = 80%, selain itu menggunakan parameter *data split* = 0.1 didapat akurasi sebesar 80%, dan menggunakan pengujian *confusion matrix* mendapat hasil tertinggi dengan *precision* = 81%, *recall* = 77%, *f1-score* = 77%, dan *accuracy* = 78%.

**Kata kunci:** keluhan, masukan, *opinion mining*, *Support Vector Machine* (SVM), *Term Frequency – Inverse Document Frequency* (TF – IDF), *Support Vector Classifier* (SVC)