

## ABSTRAK

Transportasi *online* lahir di tengah kepadatan penduduk Indonesia yang semakin meningkat. Hadirnya transportasi *online* menjadi angin segar bagi masyarakat, karena masyarakat dapat memanfaatkannya sebagai solusi dari kemacetan jalan dan juga menghindari dari kepadatan penumpang jika ingin menaiki moda transportasi umum. Penyedia jasa transportasi *online* juga kini semakin berkembang dengan penambahan banyak fitur pendukung. Namun menjamurnya penyedia jasa transportasi *online* membuat masyarakat bingung untuk menentukan pilihan ingin menggunakan penyedia jasa transportasi *online* yang memiliki pelayanan terbaik. Pada penelitian ini penulis mencoba melakukan pengelompokan data tanggapan positif, negatif, dan netral dari masyarakat terhadap penyedia jasa transportasi *online* Go-Jek Indonesia dan Grab Indonesia melalui media sosial instagram.

Pengelompokan data pada penelitian ini menggunakan metode *clustering* dimana metode *clustering* digunakan untuk mengelompokan data opini masyarakat tentang penyedia jasa transportasi *online*. Proses diawali dengan mengambil data dari kolom komentar media sosial Instagram sebagai data masukan. Data tersebut kemudian melewati tahapan *pre-processing*, pembobotan kata, dan tahap *clustering* dimana pada penelitian ini menggunakan algoritma *Single Pass Clustering*. Setelah melewati tahapan-tahapan tersebut hasil keluaran data akan berupa *cluster* yang akan ditampilkan melalui *website*. Data *cluster* yang sudah didapatkan diharapkan mampu membantu masyarakat dalam menentukan pilihannya terhadap transportasi *online* dengan pelayanan terbaik.

Data *cluster* ini juga diharapkan mampu membantu penyedia jasa transportasi *online* Go-Jek Indonesia dan Grab Indonesia agar dapat meningkatkan pelayanannya. Setelah dilakukan pengujian hasil *clustering* dengan mengubah nilai *threshold* dari 0.1 sampai 0.9, didapat bahwa semakin besar nilai *threshold* maka daya tangkap terhadap pengklasteran lebih cepat dan menjadi lebih sedikit *clusternya*. Pada *threshold* 0.1 pada dataset positif didapat hasil *cluster* sebanyak 123 *cluster* dengan kecepatan pengklasteran 0.001196800s, sedangkan pada *threshold* 0.9 didapat hasil *cluster* sebanyak 66 dengan kecepatan lebih cepat dari *threshold* 0.1 yaitu 0.000970668s. Pada dataset negatif dengan *threshold* 0.1 didapat hasil *cluster* berjumlah 170 dengan kecepatan 0.002018130s sedangkan pada *threshold* 0.9 didapat hasil *cluster* 79 dengan kecepatan 0.001476580s. Dan pada dataset netral dengan *threshold* 0.1 didapat hasil *cluster* berjumlah 151 dengan kecepatan 0.001530701s, sedangkan pada *threshold* 0.9 didapat hasil *cluster* 78 dengan kecepatan 0.001206288s.

**Kata Kunci :** *Transportasi Online, Media Sosial Instagram, Clustering, Single Pass Clustering.*