
Abstrak

Pada masa pandemi Covid-19 hampir seluruh kegiatan masyarakat dilakukan dari rumah maka teknologi video *conference* dibutuhkan masyarakat untuk melaksanakan kegiatan normal mereka dari rumah. Salah satu aplikasi video *conference* adalah aplikasi *ZOOM Cloud Meetings*. Sebuah aplikasi tentu memiliki ulasan yang diberikan oleh penggunanya sebagai referensi bagi pengguna baru dan perusahaan dari aplikasi tersebut untuk mengetahui performansi aplikasinya. Namun, dalam ulasan terdapat kendala yaitu banyaknya ulasan serta tidak teratur. Oleh sebab itu dibutuhkan sebuah solusi dengan adanya analisis sentimen yang bertujuan mengklasifikasikan ulasan aplikasi tersebut agar teratur dengan mengkategorikan sentimen positif atau negatif. Pada penelitian ini dilakukan analisis sentimen berbasis aspek terhadap ulasan aplikasi *ZOOM Cloud Meetings* yang bersumber dari *Google Play Store*. Hasil analisis dari data ulasan tersebut terbagi menjadi 3 aspek, yaitu aspek kegunaan, sistem, dan tampilan. Pemodelan topik yang digunakan adalah menggunakan metode *Latent Dirichlet Allocation* (LDA) dan klasifikasi menggunakan *Support Vector Machine* (SVM). Penelitian ini menghasilkan performansi terbaik dengan akurasi aspek tampilan yaitu 94.78%, aspek sistem dengan 91.2% serta aspek kegunaan 88.83%. Sedangkan performansi akurasi seluruh aspek 91.61%.

Kata kunci : LDA, SVM, ulasan, aspek