

## ABSTRAK

---

Proyek akhir ini membahas tentang analisis sentimen publik dan polarisasi terhadap Universitas Telkom (Tel-U) melalui media *online* dan media sosial dengan menerapkan algoritma *Support Vector Machine* (SVM). Sebagai universitas unggulan di Indonesia, Tel-U menduduki peringkat tertinggi sebagai perguruan tinggi swasta nomor satu berdasarkan pemeringkatan *Webometrics* pada bulan Juli 2023. Meskipun meraih prestasi gemilang, persepsi dan kepuasan mahasiswa serta masyarakat terhadap Tel-U mungkin bervariasi. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk melakukan analisis opini publik guna mendukung perbaikan sistem manajemen universitas. Proyek akhir ini mengadopsi teknologi *Natural Language Processing* (NLP), khususnya analisis sentimen, proyek akhir ini menciptakan model *machine learning* yang menerapkan algoritma *Support Vector Machine* (SVM). Hasilnya menunjukkan bahwa *accuracy* mencapai 84% dan *recall* yang cukup tinggi dengan skor 83% untuk positif, 87% untuk negatif dan 83% untuk netral. Diharapkan proyek akhir ini memberikan wawasan mendalam mengenai sentimen dan pandangan publik terhadap Tel-U, yang dapat menjadi panduan strategis berharga dalam menjaga dan meningkatkan citra universitas di tengah perkembangan teknologi yang pesat.

Kata Kunci: analisis sentiment, *support vector machine*, *natural language processing*, *machine learning*