

Abstrak

Belakangan ini media sosial banyak digunakan oleh pengguna, khususnya masyarakat Indonesia, sebagai tempat untuk mengekspresikan diri dalam bentuk kalimat, gambar, suara, atau video. Twitter adalah salah satu media sosial yang digemari oleh masyarakat dari beragam usia. Twitter merupakan media sosial yang menyediakan fitur-fitur seperti media sosial pada umumnya. Namun, Twitter memiliki fitur unik dimana pengguna dapat mengirim atau membaca pesan teks yang dibatasi hanya beberapa karakter saja. Oleh karena itu, *tweet* pengguna dengan topik yang berkaitan terhadap suatu produk tertentu dapat dimanfaatkan oleh perusahaan untuk menjadi masukan dalam pengembangan produk tersebut. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan data *tweet* bertopik Telkomsel yang terbagi menjadi dua aspek, yaitu sinyal dan pelayanan. Analisis sentimen berbasis aspek Telkomsel dilakukan menggunakan *Logistic Regression* dengan ekspansi fitur FastText untuk mengurangi *vocabulary mismatch* pada *tweet* sehingga tahap klasifikasi dapat dilakukan secara optimal. Selain itu, metode *sampling Synthetic Minority Oversampling Technique* (SMOTE) diterapkan untuk mengatasi ketidakseimbangan data. Hasil pengujian membuktikan bahwa ekspansi fitur dapat meningkatkan nilai F1-Score untuk aspek sinyal dan pelayanan. Nilai F1-Score untuk aspek sinyal meningkat sebesar 3,33% dari *baseline* dengan nilai 96,48%. Sedangkan untuk aspek pelayanan, F1-Score meningkat sebesar 12,91% dari *baseline* dengan nilai 95,57%.

Kata kunci: sentiment analisis berbasis aspek, logistic regression, fasttext, ekspansi fitur, twitter
