

ABSTRAK

Internet telah menjadi *platform* yang sangat kuat yang telah mengubah paradigma dalam berkomunikasi dan berbisnis. Indonesia memiliki perkembangan internet cukup tinggi, menduduki peringkat empat sebagai *Asia Top Internet Countries*. Di Indonesia, salah satu media sosial yang paling banyak digunakan adalah *Twitter*, penetrasi *Twitter* di Indonesia adalah sebesar 11% dari total populasi yang memiliki akun aktif diberbagai jaringan sosial seperti Facebook, Whatsapp, Facebook Messenger, Google +, LinkedIn, Intagram, Skype, Pinterest, dan Line.

Melihat besarnya potensi media sosial, dan pertumbuhan kepopuleran *Twitter* dalam sebuah jaringan sosial, ketertarikan untuk menganalisa dan mempelajari jaringan dan konten didalamnya telah meningkat. *Sentiment analysis* juga disebut *opinion mining*, merupakan bidang studi yang menganalisis pendapat orang, sentimen, evaluasi, penilaian, sikap, dan emosi terhadap entitas sebuah produk, jasa, organisasi, individu, masalah, peristiwa dan topik, bahkan *sentiment analysis* saat ini menjadi pusat penelitian di media sosial, pemrosesan *sentiment analysis* berdasarkan *appraisal theory* yang menggambarkan jenis bahasa yang digunakan dalam berkomunikasi emosi dan pendapat.

Penilaian *sentiment* berdasarkan *appraisal* dan *target* yang berada didalam *twitter* berbahasa Indonesia, penelitian ini berfokus pada hasil sentimen dan perbandingan dua produk *smartphone* yaitu Lumia dan Xperia. Jenis interaksi di media sosial menawarkan kesempatan yang belum pernah terjadi sebelumnya untuk *marketing Intelligence*, dimana sumber untuk mendapat *marketing intelligence* dapat diperoleh dari internet salah satunya adalah *public blogs* seperti *twitter* untuk mengetahui mengenai sentimen konsumen didalamnya.

Hasil *Sentiment Analysis* akan diperbandingkan untuk mengetahui hasil sentimen kedua produk tersebut, berupa sentimen negatif dan positif. Berdasarkan penghitungan yang dilakukan, produk Lumia memiliki hasil yang lebih positif dibandingkan dengan produk Xperia.

Kata kunci: *Sentiment Analysis, Appraisal Theory, Marketing Intelligence, Lumia, Xperia.*