

ABSTRAK

Analisis sentimen atau *opinion mining* merupakan analisis yang bertujuan untuk melihat sentimen masyarakat atau kelompok mengenai entitas tertentu. Sentimen yang diekspresikan masyarakat bisa dalam bentuk positif atau negatif. Positif yaitu ketika seseorang beropini terhadap suatu objek atau subjek (produk, servis, organisasi, individu, dan topik tertentu) yang menurutnya bagus atau bermanfaat dan negatif ketika seseorang merasa yang sebaliknya. Penelitian ini dilakukan untuk mengklasifikasikan sentimen masyarakat terhadap *brand* Smartfren. Smartfren merupakan salah satu perusahaan operator telekomunikasi seluler di Indonesia yang masih bertahan dengan jenis jaringan komunikasi CDMA (*Code Division Multiple Access*). Pandangan masyarakat terhadap *brand* Smartfren, tertuang dalam sebuah sentimen, baik itu positif maupun negatif. Dengan semakin berkembangnya teknologi informasi, opini atau sentimen masyarakat banyak dibagikan melalui media sosial. Media sosial seringkali menjadi sumber data oleh peneliti untuk dianalisa. Kaskus menjadi media sosial yang sering digunakan oleh masyarakat Indonesia. Kaskus juga memiliki forum untuk para user berdiskusi terhadap suatu hal. Forum juga menjadi wadah untuk menyampaikan informasi dan opini user untuk para pembaca Kaskus.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui sentimen masyarakat terhadap *brand* Smartfren menggunakan metode *Naive Bayes Classifier* pada komentar di forum Kaskus. Untuk mengetahui kata-kata apa yang sering muncul terhadap *brand* Smartfren pada kolom komentar di forum Kaskus.

Penelitian ini mengambil komentar-komentar *user* terhadap *brand* Smartfren di forum Kaskus. Pengklasifikasian komentar berupa positif atau negatif menggunakan metode *naive bayes classifier*. Memvisualisasikan kata-kata menggunakan *word cloud*.

Dari hasil pengujian untuk kasus pada penelitian ini didapatkan bahwa NBC dapat diimplementasikan dengan nilai akurasi 98.40%. Dari 6338 data uji, 4049 berhasil terklasifikasi kedalam sentimen positif dan 3233 data bersentimen negatif. Komentar terbanyak pada bulan januari yaitu sebanyak 1472 data. Dari proses *wordcloud*, dapat disimpulkan bahwa kata-kata dalam komentar *user* yang mendominasi dari hasil analisis sentimen *brand* Smartfren, yang bersentimen positif, antara lain smartfren, paket, true unlimited, speed, lancar dan kencang dan bersentimen negatif, antara lain paket, smartfren, beli, true unlimited, lamban, masalah dan gangguan.

Kata Kunci: analisis sentimen; smartfren; *word cloud*; *naive bayes classifier*.