

ABSTRAK

Revolusi industri pada era ini sudah memasuki revolusi industri 4.0. Pada era ini penggunaan digital semakin berkembang dari era sebelumnya. Salah satu fenomena digital pada masa ini adalah adanya media sosial yang merupakan salah satu media untuk memberikan informasi secara luas dan cepat. Sebagian besar informasi yang tersebar dalam media sosial dapat berupa pendapat, opini, masukan, dan juga saran terhadap suatu produk atau objek tertentu dinamakan dengan sentimen. Terdapat tiga macam sentimen yaitu sentimen positif, negatif, dan netral. Sentimen terhadap IndiHome diidentifikasi melalui Twitter.

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi sentimen pelanggan IndiHome terhadap produk dan layanan yang diberikan oleh IndiHome. Dalam melakukan analisis sentimen penelitian ini menggunakan salah satu pengembangan masalah deep learning seperti IndoBERT. IndoBERT merupakan salah satu arsitektur dari Transformers dan terdiri dari BERT yaitu *Bidirectional Encoder* yang merupakan representasi dari Transformers.

Tahapan pengerjaan pada penelitian ini terdiri dari pengambilan dataset, pra-pemrosesan data, pembuatan model dengan IndoBERT untuk mendeteksi sentimen dan dilakukan tahapan pelatihan dan pengujian. Hasil pengujian dengan menggunakan IndoBERT mendapatkan nilai akurasi yang cukup baik dengan nilai diatas 80% dimana sentimen negatif terhadap IndiHome memiliki nilai rata-rata yang lebih tinggi dibandingkan dengan sentimen positif dan juga netral. Setelah dilakukan analisis sentimen analisis berikutnya adalah *Topic Modelling* dengan menggunakan metode *Latent Dirichlet Allocation* (LDA) untuk mengetahui topik apa yang sering dibicarakan terhadap IndiHome.

Penelitian ini mengidentifikasikan bahwa sentimen negatif terhadap IndiHome dalam hal pelayanan dan produk yang diberikan cukup tinggi, sehingga hal ini menunjukkan bahwa pelanggan IndiHome tidak merasa puas atas layanan dan produk yang diberikan oleh perusahaan. Sehingga hal ini dapat dijadikan *insight* oleh perusahaan untuk meningkatkan kualitas layanan dan produk yang diberikan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

Kata Kunci : Kepuasan Pelanggan, *IndoBERT*, *Text Mining*, *Topic Modelling*