

Abstrak

Opini merupakan “*expressed statement*” yang bisa diucapkan dengan kata-kata, juga bisa dinyatakan dengan isyarat atau dengan cara-cara lain yang mengandung arti dan segera dapat dipahami maksudnya. Opini-opini tersebut dapat dijadikan masukan yang sangat berharga bagi sebuah perusahaan untuk menilai dan meningkatkan pelayanan serta kualitas produknya. Tugas akhir ini bertujuan untuk me-*retrieve* opini berbahasa Indonesia atau yang dikenal dengan sebutan *Opinion Retrieval*. *Opinion retrieval* adalah proses pe-*retrieve*-an opini pada dokumen, dan dokumen yang diperoleh diurutkan berdasarkan opini mengenai sebuah topik query yang terdapat pada dokumen tersebut.

Tugas akhir ini bertujuan untuk menemukan opini yang relevan dengan menggunakan *unified graph model* dan algoritma *HITS* untuk menentukan ranking dokumen dari hasil pencarian. *Unified graph-model* dengan algoritma *HITS* dipilih karena dapat menggambarkan secara detail hubungan antara *word-pair* dalam beberapa dokumen, me-*retrieve* dan menghasilkan opini yang relevan serta mengurutkan dokumen yang relevan tersebut dengan efektif. Algoritma *HITS* menggunakan dua nilai yaitu *authority* dan *hub*. *Authority* adalah halaman web atau dokumen yang memberikan informasi yang user cari, dan *hub* adalah halaman web yang memberikan informasi mengenai halaman yang mengandung informasi tersebut. Pengukuran akurasi dari hasil penelitian ini diukur menggunakan metode MOS (*Mean Opinion Score*).

Kata kunci : *Opinion retrieval, Unified Graph model, HITS*