

ABSTRAK

Media sosial merupakan salah satu wadah untuk penggunaannya berbagi berbagai macam jenis informasi. Informasi yang dibagikan pun tidak berupa teks semata melainkan dapat berupa video, gambar, ataupun audio. Dan informasi dapat berisi tentang opini, emosi pengguna, penilaian, ulasan, maupun pengalaman pribadi seseorang. Informasi yang didapatkan tersebut dapat digunakan untuk menjadi data dalam suatu penelitian. Pada penelitian Tugas Akhir ini akan dilakukan analisis sentimen konsumen terhadap layanan jasa pengiriman dari media sosial twitter dengan menggunakan metode ontologi. Ide ini ditunjukkan dengan menggunakan *tweets* yang sebenarnya untuk mengidentifikasi ketidakpuasan pelanggan berdasarkan jenis layanan dan lokasi dari layanan JNE.

Metode ontologi digunakan untuk mengklasifikasi data *tweet* yang didapat dari pengguna twitter yang *mention* ke akun twitter @JNECare dan untuk menganalisis sentimen negatif. Terdapat lima proses yang akan dilakukan dalam penelitian ini. Proses pertama adalah pengambilan data dari pengguna yang *mention* ke akun twitter @JNECare dengan menggunakan Twitter API, kedua adalah *text pre-processing*, ketiga membangun model ontologi untuk klasifikasi jenis layanan dan lokasi dari layanan JNE, keempat adalah analisis sentimen negatif dari data pada tahapan sebelumnya, dan yang terakhir adalah mengukur tingkat performansi sistem. Dari hasil penelitian analisis sentimen tersebut, didapatkan hasil jenis layanan reg dengan sentimen negatif memiliki nilai *accuracy*, *precision*, *recall*, dan *f-measure* paling tinggi yaitu sebesar 94.00%, 97.62%, 95.35%, dan 96.47%. Berdasarkan hasil lokasi dengan sentimen negatif yang memiliki nilai *accuracy*, *precision*, *recall*, dan *f-measure* paling tinggi yaitu bogor, sebesar 94.00%, 100.00%, 88.89%, dan 94.12%. Dan berdasarkan jenis layanan, lokasi, dengan sentimen negatif yang memiliki nilai *accuracy*, *precision*, *recall*, dan *f-measure* paling rendah yaitu yes, bekasi, sebesar 87.50%, 87.50%, 100.00%, dan 93.33%.

Kata kunci: Media sosial, @JNECare, twitter API, ontologi, analisis sentimen negatif.