

## ABSTRAK

Di era Industry 4.0, persaingan di dunia bisnis semakin meningkat dan mendorong setiap perusahaan untuk selalu berkembang dan beradaptasi dengan perubahan untuk memenangkan persaingan bisnis yang ada. Pesatnya perkembangan teknologi informasi telah mengubah banyak kegiatan bisnis, salah satunya adalah bisnis berbasis internet. Aplikasi praktis dari teknologi internet dalam dunia bisnis kini semakin berkembang, yaitu perdagangan di dunia maya dengan memanfaatkan internet yang sering disebut dengan *e-commerce* (perdagangan elektronik). Bisnis *e-commerce* telah mengubah banyak hal di dunia bisnis, hal-hal yang menjadi fokus tidak hanya pada barang tetapi pada pelayanan, informasi dan fokus intelligen pada pelanggan.

Paperlust.Co adalah salah satu *e-commerce* yang berfokus pada pencetakan online. Untuk mengevaluasi dan meningkatkan kualitas layanan Paperlust.co, Paperlust perlu memahami persepsi pelanggan tentang layanan mereka dan mengidentifikasi masalah yang membuat pelanggan mereka puas dan masalah apa yang membuat pelanggan mereka kecewa sebagai bagian dari Manajemen Hubungan Pelanggan (CRM).

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis percakapan pelanggan dari Paperlust.Co menggunakan Metode *Text Mining*. Dalam penelitian ini metode yang digunakan adalah *Sentiment Analysis* yang digunakan untuk mengetahui persepsi/emosi pelanggan dan *Topic Modeling* untuk mengekstraksi topik atau masalah yang dibahas dari setiap kelas analisis sentimen berdasarkan data obrolan pelanggan pada aplikasi *Live Chat* Paperlust.Co . Diharapkan penelitian ini bermanfaat untuk informasi dalam industri e-commerce khususnya Paperlust.co sebagai wawasan untuk mengevaluasi dan meningkatkan bisnis perusahaan untuk memberikan nilai lebih pada pelanggan dan memperoleh lebih banyak pendapatan.

*Kata kunci — Ekstaksi Teks; Analisa Sentimen; Pemodelan Topik; Manajemen Hubungan Pelanggan*