

Abstrak

Pendapat masyarakat terhadap penyedia layanan telekomunikasi merupakan sesuatu yang dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan untuk membuat keputusan, baik bagi pengguna maupun pihak perusahaan. Analisis sentimen merupakan bidang studi yang meneliti tentang opini terhadap suatu objek, dimana opini tersebut dapat diklasifikasikan berdasarkan polaritas yang terkandung di dalamnya. Penelitian ini melakukan klasifikasi menggunakan metode naive bayes terhadap opini masyarakat tentang penyedia layanan telekomunikasi. Dimensionalitas data yang tinggi pada klasifikasi menggunakan naive bayes dapat dikurangi dengan seleksi fitur *chi square*. Hasil penelitian menunjukkan rata-rata performansi tertinggi didapatkan oleh klasifikasi menggunakan metode naive bayes dengan seleksi fitur *chi square* dengan tingkat signifikansi 0,01 yaitu akurasi 85,5%, presisi 83%, *recall* 86% dan *f1-score* 84%. Seleksi fitur *chi square* tidak memberikan perbedaan yang signifikan terhadap klasifikasi menggunakan naive bayes.

Kata kunci : analisis sentimen, *naive bayes classifier*, *chi square*