

Abstrak

Saat ini kegiatan jual beli yang dilakukan melalui toko *online* semakin meningkat. Dalam kegiatan jual beli *online* para pelanggan dapat *me-review* produk secara *online*. *Review* produk ini dapat menjadi informasi yang sangat penting. Bagi pelanggan *review* ini dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan dalam membeli produk, bagi penjual *review* ini dapat dijadikan sebagai *feedback* untuk mengetahui produk yang diminati pelanggan sehingga penjual dapat menyediakan produk tersebut, dan bagi produk manufaktur *review* ini dapat dijadikan sebagai *feedback* untuk meningkatkan kualitas produk. Namun dengan semakin banyaknya *review* yang diekspresikan, maka muncul suatu permasalahan dalam mengevaluasinya, yaitu cukup sulit menentukan opini yang tepat dari suatu produk beserta orientasi opininya mengingat banyaknya *review* yang ada.

Pada Tugas Akhir ini dibangun sebuah sistem *opinion summarization* yang dapat meringkas *review* produk dalam bahasa Indonesia dan mengelompokkannya dalam kategori positif dan negatif. Proses yang dilakukan adalah identifikasi topik, ekstraksi opini, dan peringkasan yang dilanjutkan dengan analisis sentimen. Metode yang digunakan untuk proses peringkasan adalah *Maximum Marginal Relevance* (MMR) karena dinilai dapat memberikan hasil ringkasan yang baik. Dalam menghasilkan ringkasan MMR memperhitungkan nilai relevansi antar kalimat, sehingga baik dalam menghasilkan ringkasan. Untuk menentukan orientasi opini pada analisis sentimen digunakan *Chatterbox*.

Berdasarkan hasil pengujian yang didapat menunjukkan bahwa MMR dapat menghasilkan *precision* tertinggi 88.89% dengan *recall* 88.89% dalam peringkasan *review* produk berbahasa Indonesia. Karakteristik data dapat meningkatkan atau menurunkan performansi yang didapat. Ketika data yang diproses adalah *review* dengan jumlah kata yang menyusun kalimat ≤ 10 kata didapat performansi yang lebih baik dibandingkan > 10 kata.

Kata Kunci: *review* produk, *opinion summarization*, bahasa Indonesia, *Maximum Marginal Relevance*, *Chatterbox*.