

ABSTRAK

Pengguna *smartphone* secara global terus meningkat dan menyebabkan perusahaan-perusahaan yang memproduksi *Smartphone* bermunculan untuk bersaing pada industri *smartphone*. Salah satunya adalah Apple Inc. yang memproduksi iPhone. Apple Inc. merupakan perusahaan dengan peringkat pertama di dunia dalam hal teknologi dan baru saja merilis produk terbarunya yaitu iPhone 12, iPhone 12 Mini, iPhone 12 Pro, dan iPhone 12 Pro max. Meskipun begitu, Apple Inc. hanya mendapatkan peringkat ketiga perusahaan *smartphone* dengan *market share* terbesar di dunia.

Di samping itu media sosial Twitter kini menghasilkan *User Generated Content* (UGC) yang membentuk Big Data atau data yang berukuran sangat besar. *User Generated Content* dapat dimanfaatkan untuk memperluas pangsa pasar dengan mengetahui sentimen dari konsumen iPhone 12 *series* yang membagikan *review* atau pengalamannya dalam menggunakan iPhone 12 *series* di Twitter.

Text mining dengan analisis sentimen dilakukan dalam penelitian ini untuk mengetahui sentimen positif serta negatif pengguna Twitter mengenai iPhone 12 *series*, dan menampilkan hasil sentimen positif dan negatif pengguna Twitter mengenai iPhone 12 *series*. Analisis sentimen dalam penelitian ini menggunakan metode klasifikasi *Naïve Bayes*, *Support Vector Machine* dan pembuatan *Word Cloud*.

Kata Kunci: *Smartphone*, *User Generated Content* (UGC), *Twitter*, *Naïve Bayes*, *SVM*, *Word Cloud*.