

ABSTRAK

PT Telkom Indonesia Tbk merupakan perusahaan BUMN yang bergerak dibidang informasi dan komunikasi serta penyedia jasa dan jaringan telekomunikasi secara lengkap. Layanan Indihome merupakan salah satu hasil produk dari PT. Telkom yang banyak digunakan oleh masyarakat. Tentu saja dengan adanya berbagai produk yang diberikan seringkali terdapat beberapa masalah bagi para penggunannya, dan pelayanan pelanggan sangatlah berperan penting dalam perkembangan hasil layanan dari pihak Indihome. Indihome sendiri menggunakan *Social Media Twitter* sebagai sarana untuk menerima keluhan pelanggan. Berbagai keluhan di *Social Media Twitter* kemudian lakukan pengolahan Data atau yang dikenal dengan *Data Mining*. *Support Vector Machine* dan *Naive Bayes Classifier* merupakan metode *Algoritma* yang populer digunakan pada *Data Mining*. *Support Vector Machine* merupakan seperangkat metode pembelajaran terbimbing yang menganalisis data dan mengenali pola, digunakan untuk klasifikasi dan analisis regresi. *Support Vector Machine* (SVM) berusaha menemukan *hyperplane* yang terbaik pada input space. *Naive Bayes Classifier* termasuk model "pengklasifikasi probabilistik" yang didasarkan pada teorema *Bayesian*. Estimasi parameter untuk model *Naive Bayes* menggunakan metode kemungkinan maksimum. Dengan menerapkan metode SVM dan NBC. Perbandingan kinerja hasil klasifikasi yang telah dilakukan untuk analisis kinerja pelayanan PT. Telkom Indonesia menggunakan 340 data sentimen yang terdiri dari 170 memiliki label sentimen positif 170 dan memiliki label sentimen negatif yakni metode SVM mendapatkan tingkat akurasi yang lebih tinggi dibandingkan metode NBC dengan hasil akhir nilai akurasi yakni 0,85 atau sebesar 85% sedangkan NBC mendapatkan hasil akhir nilai akurasi sebesar 0,80 atau sebesar 80%.

Kata kunci: NBC, SVM, Indihome, Klasifikasi