

ABSTRAK

Transformasi digital telah mendorong layanan konsultasi psikologi dan karier beralih ke platform daring, salah satunya TITIK TEMU. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan tersebut menggunakan analisis sentimen berbasis model IndoBERT. Sebanyak 1.023 ulasan dari *WhatsApp* dan survei pelanggan selama 2021–2024 dianalisis melalui tahap pembersihan data, pelabelan sentimen ke dalam tiga kategori, serta pelatihan model menggunakan teknik *5-fold cross-validation*. Hasil menunjukkan bahwa model mampu mengklasifikasikan sentimen dengan rata-rata akurasi 89,6%. Analisis *wordcloud* dan kemiripan komentar digunakan untuk mengidentifikasi kata kunci dan persepsi pelanggan yang dominan. Temuan ini memberikan wawasan penting untuk peningkatan kualitas layanan, khususnya dalam aspek komunikasi dan kejelasan informasi. Secara keseluruhan, penggunaan model IndoBERT terbukti efektif dalam memahami persepsi pelanggan terhadap layanan konsultasi digital di platform TITIK TEMU.

Kata Kunci: Analisis Sentimen, BERT, IndoBERT, Kepuasan Pelanggan, Ulasan, Konsultasi.

ABSTRACT

Digital transformation has shifted psychological and career consultation services to online platforms, such as TITIK TEMU. This study aims to evaluate customer satisfaction using sentiment analysis powered by the IndoBERT model. A total of 1,023 customer reviews from WhatsApp and surveys collected between 2021 and 2024 were analyzed through data cleaning, sentiment labeling into three categories, and model training using 5-fold cross-validation. The model achieved an accuracy of 89.6% in classifying sentiment. Wordcloud and comment similarity analysis were used to identify dominant keywords and customer perceptions. The findings provide valuable insights for improving service quality, particularly in communication and information clarity. Overall, IndoBERT proved effective in understanding customer sentiment toward digital consultation services on the TITIK TEMU platform.

Keywords: Sentiment analysis, IndoBERT, customer satisfaction, online consultation, TITIK TEMU