

BAB 5. PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan Berdasarkan hasil yang telah diperoleh dari penelitian analisis sentimen pelanggan terhadap platform konsultasi *online* menggunakan model BERT, maka dapat disimpulkan beberapa poin penting sebagai berikut:

1. Tingkat kepuasan pelanggan TITIK TEMU secara umum terpolarisasi. Meskipun mayoritas pelanggan (45%) masuk dalam kategori 'Sangat Puas', terdapat porsi yang hampir sama besarnya (55%) yang terbagi dalam kategori 'Cukup' dan 'Tidak Puas'. Hal ini mengindikasikan bahwa meskipun ada aspek layanan yang sangat dihargai, terdapat pula area-area krusial yang secara signifikan menurunkan pengalaman sebagian besar pelanggan lainnya.
2. Penerapan model IndoBERT terbukti sangat efektif dan andal untuk kasus ini. Model ini berhasil mengklasifikasikan sentimen pada ulasan pelanggan berbahasa Indonesia yang informal dengan rata-rata akurasi mencapai 89,6% melalui skema validasi silang. Kemampuan model dalam memahami konteks kalimat menjadikannya alat yang valid untuk melakukan evaluasi kepuasan pelanggan secara otomatis dan berskala besar.
3. Hasil analisis sentimen ini dapat digunakan sebagai dasar pengambilan keputusan strategis oleh perusahaan. Analisis kualitatif berhasil mengidentifikasi pola keluhan spesifik yang berulang pada kategori 'Cukup' dan 'Tidak Puas', terutama terkait durasi sesi, kendala teknis jaringan, dan proses penjadwalan. Temuan ini memberikan wawasan konkret bagi TITIK TEMU untuk memprioritaskan area perbaikan layanan yang paling berdampak pada pengalaman pelanggan.

5.2. Saran

Adapun beberapa saran yang dapat diberikan berdasarkan hasil analisis dan kesimpulan dari penelitian ini, baik untuk pihak platform sebagai objek penelitian maupun untuk pengembangan penelitian sejenis di masa depan, adalah sebagai berikut:

1. Bagi pihak TITIK TEMU
Disarankan agar pihak TITIK TEMU memanfaatkan hasil analisis sentimen ini sebagai landasan strategis untuk peningkatan layanan. Secara khusus, analisis pada kategori 'tidak puas' dan 'cukup' menunjukkan pola keluhan yang terfokus pada beberapa aspek utama: durasi sesi yang dianggap terlalu singkat, kendala teknis terkait jaringan, proses penjadwalan yang kurang fleksibel, dan kualitas saran yang dinilai terlalu umum. Dengan memprioritaskan perbaikan pada area-area ini, platform

dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan secara lebih efektif dan tepat sasaran.

2. Pada penelitian selanjutnya

Untuk pengembangan di masa depan, penelitian selanjutnya disarankan untuk fokus pada peningkatan ketahanan dan kedalaman analisis model. Sangat direkomendasikan untuk melakukan augmentasi data melalui parafrase guna memperkaya variasi kalimat pada kelas minoritas, sehingga model lebih andal dalam memahami sentimen yang implisit. Selain itu, penerapan metode *Aspect-Based Sentiment Analysis* (ABSA) akan sangat bermanfaat untuk mengekstrak aspek-aspek keluhan tersebut secara otomatis, sementara eksplorasi model alternatif seperti IndoRoBERTa dapat memberikan perbandingan performa yang lebih komprehensif.

Dengan menerapkan saran-saran tersebut, diharapkan hasil penelitian ini tidak hanya berhenti sebagai sebuah pembuktian akademis, tetapi juga dapat memberikan dampak nyata bagi perbaikan layanan platform serta menjadi fondasi yang kuat bagi penelitian-penelitian berikutnya di bidang analisis sentimen berbahasa Indonesia.