

BAB V

PENUTUP

5.1 SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

- 1) Pengumpulan data diambil pada tanggal 01 Januari 2022 sampai 14 April 2025 melalui media sosial X. Data *Tweet* yang diperoleh sebanyak 1296 dan *tweet* berkurang menjadi 1287
- 2) Berdasarkan 1287 *tweet* yang telah melalui proses pelabelan dengan menggunakan *Laxicon Based* dan *preprocessing* terdapat 37% pengguna media sosial X berkomentar positif dan terdapat 28% pengguna media sosial X berkomentar negatif, dan terdapat 34% pengguna media sosial X berkomentar netral. Berdasarkan komentar pengguna tidak menunjukkan perbedaan yang signifikan terhadap pelayanan *provider* Telkomsel.
- 3) Penerapan metode *naïve hayes classifier* untuk klasifikasi sentimen mendapatkan akurasi sebesar 52% dengan rasio 80:20, pembagian data sebesar 80% data latih dan 20% data uji.
- 4) Pengujian metode *naive bayes classifier* dengan menggunakan *confusion matrix* dari pembagian data uji dan data latih diperoleh hasil *weighted avg* dari presisi 52%, *recall* 52%, dan *F1-Score* 52%.

5.2 SARAN

Pada penelitian ini masih memiliki kekurangan dan kelemahan, sehingga diperlukan perbaikan dan pengembangan untuk penelitian selanjutnya untuk memperoleh hasil yang lebih optimal. Adapun saran yang dapat diambil dari penelitian ini adalah:

1. Dalam Pengambilan atau pengumpulan data, selain media sosial X, disarankan untuk juga mengumpulkan data dari platform media sosial lainnya seperti TikTok, Facebook, Instagram, dan YouTube. Hal ini akan memberikan pandangan yang lebih komprehensif tentang sentimen masyarakat.
2. Penggunaan kata kunci yang tepat saat pengambilan data di media sosial X karena sangat berpengaruh pada kualitas data yang diambil.
3. Pada tahap pelabelan data, disarankan untuk melakukan pelabelan data secara manual untuk menghasilkan dataset terlabel.
4. Melakukan ekstraksi fitur dari teks menggunakan teknik seperti *Bag of Words (BoW)*, *Term Frequency-Inverse Document Frequency (TF-IDF)*, dan *Word Embedding* seperti *Word2Vec*
5. Berdasarkan hasil penelitian ini, metode *Naive Bayes Classifier* kurang optimal untuk menganalisis sentimen masyarakat terhadap pelayanan *provider* Telkomsel. Meskipun metode ini berhasil memberikan hasil yang cukup baik, dengan akurasi sebesar 52%, precision sebesar 52%, recall sebesar 52%. Oleh karena itu penelitian selanjutnya dapat menganalisis objek yang berbeda dengan menggunakan algoritma yang sama atau algoritma seperti *SVM (Support Vector Machine)* atau *Decision Tree* untuk membandingkan hasilnya.