

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Proses klasifikasi yang berhasil dilakukan terdiri dari tiga kelas sentiment, yaitu positif, negative dan netral. Hasil pelabelan lebih cenderung kearah netral.
2. Proses penelitian ini dilakukan dengan membandingkan dua metode klasifikasi yaitu algoritma *Naïve Bayes* dan Algoritma *K-Nearest Neighbor* dengan menggunakan data tweet pengguna aplikasi X terkait Kualitas Layanan PT.PLN dengan total data yang berhasil dikumpulkan sebanyak 2060 data. Proses splitting data yang dilakukan dibagi menjadi 80% *data train* dan 20% *data test*. Hasil pengukuran accuracy dengan algoritma *Naïve Bayes* memberikan hasil *accuracy* sebesar 87% sedangkan algoritma *K-Nearest Neighbor* sebesar 86%. Hal ini menunjukkan bahwa algoritma *Naïve Bayes* dapat menyelesaikan proses pengklasifikasian lebih baik.

5.2 Saran

Berikut beberapa saran yang dapat dijadikan masukan untuk pengembangan penelitian selanjutnya.

1. Penelitian selanjutnya dapat memperluas cakupan dengan menggunakan platform media sosial lainnya seperti Instagram atau Facebook untuk memperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai opini publik.

2. Penelitian selanjutnya disarankan menggunakan metode klasifikasi yang berbeda atau dapat menggunakan perbandingan dengan metode klasifikasi yang berbeda atau dapat menggunakan algoritma lanjutan yang lebih kompleks lagi.
3. Bagi PT PLN, hasil analisis ini dapat dimanfaatkan sebagai bahan evaluasi untuk meningkatkan kualitas layanan serta mempercepat respons terhadap keluhan atau saran yang muncul di media sosial, sehingga dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.
4. Disarankan agar dalam proses pelabelan data, peneliti tidak hanya menggunakan *lexicon-based* seperti InSet, tetapi juga melibatkan kamus kata baku Bahasa Indonesia agar klasifikasi sentimen dapat dilakukan secara lebih akurat, mengingat banyaknya kata tidak baku atau slang yang digunakan di media sosial.