

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil evaluasi, metode *Support Vector Machine* dengan kernel linear mampu mengklasifikasikan sentimen ulasan masyarakat terhadap aplikasi PLN Mobile dengan kinerja yang cukup baik. Dari total 1.400 data yang dibagi dengan rasio 80:20, diperoleh 1.120 data training dan 280 data testing. Pada data training, model 403 data positif (36,00%), 496 data negatif (44,00%), dan 221 data netral (20,00%), sedangkan pada data testing diperoleh 90 data positif (32,00%), 117 data negatif (42,00%), dan 73 data netral (26,00%). Secara keseluruhan, distribusi sentimen aktual terdiri dari 35,2% positif, 43,8% negatif, dan 21,0% netral, sementara hasil prediksi model menunjukkan 37,1% positif, 50,1% negatif, dan 12,8% netral. Model SVM menghasilkan rata-rata akurasi 63%, presisi 62%, recall 58%, dan F1-Score 56%. Dominasi sentimen negatif menunjukkan bahwa persepsi masyarakat terhadap aplikasi PLN Mobile masih cenderung kurang puas, terutama terhadap fitur dan kinerja aplikasi, sehingga peningkatan kualitas layanan, keandalan sistem, dan kemudahan penggunaan perlu dilakukan untuk memperbaiki citra serta kepuasan pengguna.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian, performa model SVM masih berada pada tingkat sedang sehingga perlu ditingkatkan di masa mendatang. Upaya yang dapat dilakukan meliputi penambahan jumlah data latih agar variasi ulasan lebih beragam, serta optimalisasi pra-proses teks melalui normalisasi, penghapusan kata tidak penting, dan stemming agar data lebih bersih. Penelitian selanjutnya juga dapat membandingkan SVM dengan model lain seperti Random Forest, Naïve Bayes, maupun metode *deep learning* (LSTM, BERT) untuk memperoleh hasil klasifikasi sentimen yang lebih akurat dan konsisten.