

## BAB V

### SIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Simpulan

Penelitian ini berhasil mengungkapkan sentimen pengguna X terhadap Coretax di Indonesia didominasi oleh sentimen negatif dengan model *hybrid* VADER, TF-IDF, dan BERT tanpa SMOTE pada rasio 70:30. Namun *handling imbalanced data* dengan SMOTE menunjukkan performa yang lebih tinggi dibandingkan tanpa SMOTE karena hasil data pada kedua kelas dibuat seimbang dengan data sintetis. Pemodelan topik dengan BERTopic juga berhasil mengelompokkan tema dengan kata-kata yang berhubungan ditunjukkan dengan *coherence score* tertinggi pada sentimen negatif. Hasil dengan model BERTopic menghasilkan topik sentimen positif berfokus pada apresiasi alur Coretax, sedangkan sentimen negatif didominasi keluhan teknis terkait fitur yang ada pada Coretax seperti kode *billing*, pembayaran, dan pelaporan. Validasi ahli memperkuat relevansi temuan ini sekaligus mengidentifikasi fitur-fitur yang belum dapat memenuhi Permenkomdigi Nomor 6 tahun 2025 Pasal 17 ayat 7 pada aspek keandalan (huruf a) dan interoperabilitas (huruf d). Implementasi sistem Coretax yang kurang optimal menyebabkan penurunan penerimaan pajak. Hal ini dapat diperbaiki apabila pemerintah dan vendor pengembang Coretax dapat melakukan perbaikan pada stabilitas sistem, *compatibility*, dan seluruh *error* yang dikeluhkan agar dapat meningkatkan penerimaan pajak.

#### 5.2 Limitasi

Penelitian ini terdiri dari beberapa limitasi yang berpengaruh besar terhadap hasil prediksi.

1. Pembatasan jumlah *tweets* yang dapat dibaca setiap akun pasca perubahan Twitter menjadi X berpengaruh pada jumlah *tweets* yang dapat diambil per harinya (*rate limit*).

2. Media sosial X kurang merepresentasikan semua kelompok pengguna Coretax karena umumnya didominasi oleh kelompok yang melek teknologi dan vokal.
3. Metode penerjemahan dengan *library* lain seperti DeepL hanya disediakan versi berbayar saja.
4. Keterbatasan dalam mengidentifikasi sarkasme akibat penerjemahan yang kurang tepat oleh Google Translate.

### 5.3 Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, terdapat beberapa saran yang diajukan untuk meningkatkan kualitas penelitian selanjutnya.

1. Penerjemahan teks ke bahasa Inggris dengan Google Translate cenderung menghasilkan *output* yang tidak sesuai dengan konteks dan maknanya dalam bahasa Indonesia. Hasil yang tidak akurat ini dapat mengaburkan makna asli teks yang dianalisis, sehingga dapat memengaruhi kualitas ekstraksi *feature* untuk analisis sentimen dan pemodelan topik. Penelitian selanjutnya dapat mengembangkan model Terjemahan dengan konteks dan nuansa yang sesuai dengan makna sebenarnya.
2. Pengembangan metode leksikon berbahasa Indonesia untuk analisis sentimen dalam konteks media sosial. Model ini diperlukan untuk meningkatkan akurasi analisis sentimen untuk menangkap ekspresi dan penggunaan kata informal dalam bahasa Indonesia.