

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi pengguna terhadap layanan Shopee PayLater bersifat beragam dan dipengaruhi oleh pengalaman langsung mereka saat menggunakan fitur tersebut. Sebagian besar pengguna menyampaikan sentimen positif yang mencerminkan kepuasan terhadap kemudahan transaksi, kemudahan akses, dan keberadaan promo menarik. Namun, tidak sedikit pula pengguna yang menyuarakan ketidakpuasan melalui komentar negatif, terutama terkait keterlambatan proses pembayaran, tingginya tagihan, atau kesalahan teknis yang muncul pada aplikasi. Temuan ini menegaskan bahwa meskipun layanan Shopee PayLater memberikan nilai tambah bagi sebagian besar pengguna, masih terdapat aspek yang perlu ditingkatkan untuk menciptakan pengalaman yang lebih baik secara menyeluruh.

Dua algoritma klasifikasi yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu *Support Vector Machine* (SVM) dan *Long Short-Term Memory* (LSTM), memberikan performa yang memuaskan dalam membedakan sentimen positif dan negatif dari data teks yang diperoleh. Model LSTM menunjukkan performa yang lebih unggul dengan akurasi sebesar 90,04%, serta nilai precision dan recall yang lebih stabil untuk kedua kelas. Sebaliknya, model SVM mencatat akurasi sebesar 88,80%, namun memiliki kelemahan dalam mengenali sentimen negatif secara konsisten. Keunggulan LSTM terutama terlihat pada kemampuannya dalam menangkap konteks sekuensial kata dalam teks, menjadikannya lebih efektif dalam memahami emosi dan maksud pengguna dibandingkan pendekatan machine learning konvensional seperti SVM.

Hasil dari pemodelan topik dengan algoritma *Latent Dirichlet Allocation* (LDA) berhasil mengidentifikasi lima topik utama dalam masing-masing kategori sentimen. Pada data positif, topik-topik yang muncul mencerminkan kepuasan terhadap fitur diskon, kemudahan penggunaan, serta pengalaman menyenangkan dalam bertransaksi. Sementara itu, data negatif mengungkap topik yang

mencerminkan permasalahan seperti kesulitan membayar, kegagalan sistem, serta rasa kecewa terhadap proses layanan. Model LDA menunjukkan nilai coherence yang optimal dengan pemilihan lima topik, yang menandakan bahwa topik-topik yang dihasilkan cukup representatif terhadap data yang dianalisis dan memberikan gambaran yang jelas mengenai isu-isu dominan di kalangan pengguna.

Melalui aplikasi berbasis web yang dikembangkan menggunakan Streamlit, hasil dari penelitian ini berhasil diimplementasikan secara praktis. Aplikasi ini memungkinkan pengguna melakukan analisis sentimen baik secara individual maupun dalam jumlah besar, serta menampilkan hasil pemodelan topik dengan visualisasi yang informatif. Hasil penelitian tidak hanya memberikan kontribusi dalam aspek akademik, tetapi juga memiliki potensi penerapan langsung dalam industri, khususnya bagi penyedia layanan keuangan digital yang ingin memahami persepsi pelanggan secara lebih mendalam.

5.2 Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang perlu diperhatikan dalam menafsirkan hasil dan menarik kesimpulan secara umum. Salah satu keterbatasan utama terletak pada jumlah data yang digunakan, yaitu hanya sebanyak 1.163 data komentar dari platform X dan Instagram. Jumlah yang terbatas ini disebabkan oleh adanya pembatasan akses API dari pihak platform, yang membuat proses *scraping* tidak dapat dilakukan secara menyeluruh. Kondisi ini dapat memengaruhi keberagaman opini yang terekam dan membuat data kurang representatif terhadap populasi pengguna Shopee PayLater secara luas.

5.3 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, saran-saran yang diberikan kepada peneliti maupun pelaku bisnis dibagi menjadi dua kategori sebagai berikut.

1. Saran Akademis

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang dapat menjadi bahan pertimbangan untuk pengembangan penelitian selanjutnya. Salah satu keterbatasan utama terletak pada jumlah dan keragaman data, khususnya dari platform X

(sebelumnya Twitter) yang cenderung terbatas akibat pembatasan akses API dan rendahnya volume diskusi spesifik mengenai layanan Shopee PayLater di platform tersebut. Oleh karena itu, disarankan agar penelitian selanjutnya memperluas sumber data dengan menambahkan platform lain seperti TikTok, YouTube, forum diskusi *online*, atau ulasan di *marketplace* agar memperoleh representasi opini yang lebih luas dan beragam. Selain itu, pemodelan sentimen perlu ditingkatkan dengan mempertimbangkan konteks percakapan yang lebih kompleks, misalnya dengan menangkap sekuens komentar dalam satu thread atau memanfaatkan meta-data seperti waktu *posting* dan jumlah *likes* atau *retweet* sebagai variabel tambahan. Penggunaan model bahasa yang lebih mutakhir seperti BERT, IndoBERT, atau RoBERTa dalam bahasa Indonesia juga sangat dianjurkan untuk menghasilkan pemahaman konteks kalimat yang lebih akurat. Terakhir, proses interpretasi topik hasil dari metode LDA dapat ditingkatkan dengan menggunakan LLM atau AI sebagai ganti dari pelabelan manual dan rangkuman topik manual untuk meningkatkan konsistensi, efisiensi waktu. Hal ini dapat menjadi alternatif yang lebih *scalable* dan akurat terutama dalam analisis dokumen dalam jumlah besar.

2. Saran Industri

Dari sisi industri, pelaku bisnis khususnya penyedia layanan seperti Shopee PayLater disarankan untuk memperluas pemantauan opini publik dengan tidak hanya mengandalkan satu platform sosial media saja. Menggabungkan data dari berbagai platform akan memberikan wawasan yang lebih holistik dan akurat mengenai persepsi konsumen terhadap layanan yang diberikan. Selanjutnya, hasil analisis sentimen dan topik yang diperoleh dari data sosial media dapat dimanfaatkan sebagai dasar dalam menyusun strategi komunikasi, pengembangan fitur layanan, serta pengelolaan risiko reputasi. Perusahaan dapat merespons isu-isu yang muncul secara lebih tepat dan cepat. Selain itu, sangat disarankan untuk mengintegrasikan analitik sosial media ke dalam sistem pemantauan rutin agar perubahan opini publik dapat dipantau secara real-time, sehingga pengambilan keputusan dapat dilakukan berdasarkan data yang aktual dan relevan.