

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa:

- a. Sentimen masyarakat Indonesia terhadap Coretax DJP di Twitter didominasi oleh sentimen netral sebesar 52,9%, diikuti sentimen negatif sebesar 24,7% dan sentimen positif sebesar 22,4%. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas masyarakat masih memberikan tanggapan yang bersifat informatif atau deskriptif tanpa muatan emosi yang kuat, meskipun terdapat cukup banyak keluhan terkait kendala teknis penggunaan sistem.
- b. Algoritma Naive Bayes ketika dikombinasikan dengan metode SMOTE mampu mengklasifikasikan sentimen masyarakat dengan akurasi mencapai 77%, serta nilai *precision*, *recall*, dan *f-1 score* rata-rata berbobot sebesar 77%, sehingga membuktikan bahwa Naive Bayes cukup efektif dalam mengklasifikasikan sentimen masyarakat terhadap Coretax DJP apabila distribusi data lebih seimbang.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian, terdapat beberapa saran yang dapat diberikan. Bagi Direktorat Jenderal Pajak (DJP), hasil analisis sentimen ini dapat menjadi masukan dalam meningkatkan kualitas layanan Coretax DJP. Sementara itu, bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk menggunakan algoritma klasifikasi lain seperti *Support Vector Machine* (SVM), *Random Forest*, atau *XGBoost* untuk membandingkan kinerja dengan Naive Bayes. Penelitian berikutnya juga dapat memanfaatkan dataset yang lebih besar dan diperoleh dari berbagai *platform* media sosial agar hasil analisis sentimen menjadi lebih representatif.