

BAB V **PENUTUP**

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan mengenai analisis sentimen terhadap penggunaan Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) di Twitter menggunakan algoritma BERT, dapat disimpulkan bahwa algoritma BERT berhasil diterapkan secara efektif untuk menganalisis sentimen terhadap QRIS di Twitter. Hasil analisis menunjukkan bahwa algoritma ini mampu mengenali dan memahami tingkat kepuasan atau ketidakpuasan pengguna dengan akurasi yang memadai. Sentimen pengguna terhadap QRIS dibagi menjadi tiga kategori: positif, negatif, dan netral. Hasil penelitian menunjukkan distribusi yang bervariasi di antara ketiga kategori ini, memberikan gambaran yang jelas tentang pandangan umum masyarakat terhadap QRIS. Analisis sentimen ini memberikan wawasan yang mendalam tentang pandangan dan respons masyarakat terhadap QRIS, termasuk aspek-aspek seperti kepuasan, ketidakpuasan, serta saran dan kritik dari pengguna. Penelitian ini memberikan kontribusi yang signifikan terhadap pemahaman tentang adopsi dan penggunaan teknologi pembayaran digital di Indonesia. Informasi yang diperoleh dapat digunakan oleh pengembang QRIS, pemerintah, dan pelaku industri untuk meningkatkan fitur dan layanan QRIS.

Selain itu, program edukasi yang lebih intensif harus diimplementasikan untuk meningkatkan pemahaman masyarakat tentang QRIS, seperti melalui pelatihan dan materi edukatif yang mudah diakses. Dalam analisis sentimen, model menunjukkan performa yang baik dalam memprediksi sentimen positif dan negatif, dengan precision masing-masing 0,84 dan 0,80 serta recall 0,83 dan 0,81. Meskipun akurasi keseluruhan mencapai 80%, model mengalami kesulitan mendeteksi sentimen netral, dengan recall hanya 0,56 dan F1-score 0,57.

Untuk meningkatkan kinerja pada sentimen netral, disarankan untuk menambah data latih yang lebih beragam, menerapkan class weighting, tuning hyperparameter, dan mempertimbangkan arsitektur model yang lebih kompleks seperti ensemble learning atau deep learning, juga dapat membantu dalam meningkatkan akurasi deteksi sentimen netral.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah diuraikan, beberapa saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut: Pengembang QRIS sebaiknya terus meningkatkan fitur dan layanan berdasarkan umpan balik dari pengguna, termasuk memperbaiki aspek keamanan, kenyamanan, dan kemudahan penggunaan. Penting juga untuk meningkatkan literasi digital masyarakat terkait penggunaan QRIS, sehingga dapat membantu pengguna memahami manfaat dan cara penggunaan QRIS dengan benar, yang pada gilirannya dapat meningkatkan tingkat kepuasan pengguna. Selain itu, pengembang QRIS dan pihak terkait sebaiknya secara rutin melakukan pemantauan sentimen di media sosial untuk memahami pandangan pengguna secara real-time, sehingga dapat mengidentifikasi masalah dan peluang perbaikan dengan cepat.

Disarankan pula untuk melakukan penelitian lanjutan dengan metode dan dataset yang lebih luas untuk mendapatkan hasil yang lebih komprehensif, yang dapat mencakup analisis sentimen terhadap berbagai platform media sosial lainnya selain Twitter. Terakhir, pemerintah dan regulator sebaiknya menggunakan hasil penelitian ini sebagai dasar untuk membuat kebijakan dan regulasi yang mendukung pengembangan dan penggunaan QRIS secara lebih luas di masyarakat. Dengan menerapkan saran-saran di atas, diharapkan QRIS dapat semakin diterima dan digunakan oleh masyarakat, serta memberikan kontribusi yang positif terhadap perkembangan teknologi pembayaran digital di Indonesia.