

## LAMPIRAN

### Lampiran 1. Surat Observasi



### Lampiran 2. Dokumentasi Observasi



### Lampiran 3. Hasil Wawancara Pihak Blue Karma Ubud

| No | Pertanyaan  | Jawaban   |
|----|---|---|
| 1  | Apakah selama ini tim Blue Karma Ubud rutin memantau ulasan pelanggan di platform seperti Google Review, TripAdvisor, atau media sosial?                | Ya, kami rutin memantau ulasan di berbagai platform seperti Google Review, TripAdvisor, dan media sosial untuk memahami pengalaman tamu dan menjaga reputasi kami.                    |
| 2  | Sejauh ini, apakah ulasan pelanggan online pernah menjadi bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan usaha? Jika iya, bagaimana cara penggunaannya? | Ya, ulasan pelanggan sangat berpengaruh dalam pengambilan keputusan. Kami menggunakannya untuk mengevaluasi kualitas layanan, memperbaiki fasilitas, dan meningkatkan pelatihan staf. |
| 3  | Apakah sudah ada tim khusus atau orang yang bertugas untuk memantau dan menanggapi ulasan pelanggan secara rutin?                                       | Ada. Saya sendiri bertugas memantau dan menanggapi ulasan setiap harinya.   |
| 4  | Apa kendala utama yang dihadapi dalam menganalisis ulasan pelanggan secara online? Apakah karena keterbatasan waktu, SDM, atau faktor lainnya?          | Kendala utama biasanya terkait keterbatasan waktu dan fokus karena SOP nya adalah ulasan disini harus dibalas kurang dari 24 jam  |
| 5  | Ketika ada banyak ulasan positif atau negatif di internet, apakah biasanya tim langsung merespons atau dibiarkan saja?                                  | Kami berusaha merespons ulasan secara aktif, terutama yang sifatnya penting atau mendesak. Namun, beberapa mungkin tertunda tergantung pada   |

| No | Pertanyaan  | Jawaban  |
|----|---|--|
|    |   | prioritas. Seperti yang dijelaskan sebelumnya SOP disini ulasannya harus dibalas kurang dari 24 jam  |
| 6  | Apakah Blue Karma Ubud tertarik untuk mengetahui tren sentimen pelanggan, seperti apakah pelanggan lebih sering memuji rasa makanan, pelayanan, atau justru mengeluh soal harga atau antrean? | Tertarik sekali. Informasi seperti itu penting untuk kami gunakan dalam evaluasi dan peningkatan kualitas layanan.   |
| 7  | Jika tersedia sistem yang bisa menganalisis ribuan ulasan secara otomatis, apa harapan Blue Karma Ubud terhadap hasil yang diperoleh?   | Kami berharap sistem tersebut bisa memberikan ringkasan yang jelas, mendeteksi pola sentimen, dan memberikan rekomendasi praktis untuk pengembangan layanan. |
| 8  | Apakah pihak Blue Karma Ubud bersedia jika nama perusahaannya dicantumkan pada skripsi saya?  | Ya, Blue Karma Ubud bersedia namanya dicantumkan dalam skripsi Anda.   |

## Lampiran 4. Surat Pelabelan Ahli



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA  
FAKULTAS TEKNIK DAN KEJURUAN  
JURUSAN TEKNIK INFORMATIKA  
Alamat : Jalan Udayana No. 11 Singaraja  
Telepon : (0362) 23884  
Laman: [fk@undiksha.ac.id](mailto:fk@undiksha.ac.id)

---

### SURAT KETERANGAN LABELING DATASET

Yang bertanda tangan di bawah:

Nama: Kadek Trina Des Ryantini, S.Pd., M.Pd.

NIP: 198612302025212042

Menerangkan bahwa Mahasiswa Universitas Pendidikan Ganesha di bawah:

Nama: I Wayan Adi Maha Wiguna

NIM: 2215051049

Prodi/Jurusan: Pendidikan Teknik Informatika/Teknik Informatika

Telah melaksanakan proses pelabelan dataset pada penelitian yang dilakukan. Proses pelabelan tersebut telah dilaksanakan dan diselesaikan pada tanggal 2 September 2025 sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku.

Demikian surat keterangan ini dibuat dengan sebenarnya untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya

Singaraja, 15 September 2025

Ahli/Pakar 1

Kadek Trina Des Ryantini, S.Pd., M.Pd.

NIP. 198612302025212042



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA  
FAKULTAS TEKNIK DAN KEJURUAN  
JURUSAN TEKNIK INFORMATIKA  
Alamat : Jalan Udayana No. 11 Singaraja  
Telepon : (0362) 23884  
Laman: [ftk@undiksha.ac.id](mailto:ftk@undiksha.ac.id)

---

**SURAT KETERANGAN  
LABELING DATASET**

Yang bertanda tangan di bawah:

Nama: Luh Putu Dian Kresnawati, S.Pd., M.Pd.  
NIP: 198503262023212023

Menerangkan bahwa Mahasiswa Universitas Pendidikan Ganesha di bawah:

Nama: I Wayan Adi Maha Wiguna  
NIM: 2215051049  
Prodi/Jurusan: Pendidikan Teknik Informatika/Teknik Informatika

Telah melaksanakan proses pelabelan dataset pada penelitian yang dilakukan. Proses pelabelan tersebut telah dilaksanakan dan diselesaikan pada tanggal 3 September 2025 sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku.

Demikian surat keterangan ini dibuat dengan sebenarnya untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya

Singaraja, 15 September 2025  
Ahli/Pakar 1

Luh Putu Dian Kresnawati, S.Pd., M.Pd.  
NIP. 198503262023212023



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA  
FAKULTAS TEKNIK DAN KEJURUAN  
JURUSAN TEKNIK INFORMATIKA  
Alamat : Jalan Udayana No. 11 Singaraja  
Telepon : (0362) 23884  
Laman: [fk@undiksha.ac.id](mailto:fk@undiksha.ac.id)

---

**SURAT KETERANGAN  
LABELING DATASET**

Yang bertanda tangan di bawah:

Nama: Kadek Trina Des Ryantini, S.Pd., M.Pd.

Profesi: Manajer Blue Karma Ubud

Menerangkan bahwa Mahasiswa Universitas Pendidikan Ganesha di bawah:

Nama: I Wayan Adi Maha Wiguna

NIM: 2215051049

Prodi/Jurusan: Pendidikan Teknik Informatika/Teknik Informatika

Telah melaksanakan proses pelabelan dataset pada penelitian yang dilakukan. Proses pelabelan tersebut telah dilaksanakan dan diselesaikan pada tanggal 1 September 2025 sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku.

Demikian surat keterangan ini dibuat dengan sebenarnya untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya

Gianyar, 10 September 2025

Ahli/Pakar 1

I Made Asta  
(Praktisi Industri)

**Lampiran 5. Hasil Labeling Final 3 Ahli**

| <b>ID</b> | <b>Ahli 1</b> | <b>Ahli 2</b> | <b>Ahli 3</b> | <b>Label Final</b> |
|-----------|---------------|---------------|---------------|--------------------|
| 1         | Positif       | Positif       | Positif       | Positif            |
| 2         | Positif       | Positif       | Positif       | Positif            |
| 3         | Positif       | Positif       | Positif       | Positif            |
| 4         | Positif       | Positif       | Positif       | Positif            |
| 5         | Positif       | Positif       | Positif       | Positif            |
| 6         | Positif       | Positif       | Positif       | Positif            |
| 7         | Positif       | Positif       | Positif       | Positif            |
| 8         | Positif       | Positif       | Positif       | Positif            |
| 9         | Positif       | Positif       | Positif       | Positif            |
| 10        | Positif       | Positif       | Positif       | Positif            |
| 11        | Positif       | Positif       | Positif       | Positif            |
| 12        | Negatif       | Negatif       | Negatif       | Negatif            |
| 13        | Positif       | Positif       | Positif       | Positif            |
| 14        | Positif       | Positif       | Positif       | Positif            |
| 15        | Positif       | Positif       | Positif       | Positif            |
| 16        | Positif       | Positif       | Positif       | Positif            |
| 17        | Positif       | Positif       | Positif       | Positif            |
| 18        | Positif       | Positif       | Positif       | Positif            |
| 19        | Positif       | Positif       | Positif       | Positif            |
| 20        | Positif       | Positif       | Positif       | Positif            |
| .         | .             | .             | .             | .                  |
| .         | .             | .             | .             | .                  |
| .         | .             | .             | .             | .                  |
| 669       | Negatif       | Negatif       | Negatif       | Negatif            |

### Lampiran 6. Dokumentasi Labeling

