

HACKTIV8 & IBM

*DATA CLASSIFICATION AND SUMMARIZATION USING IBM GRANITE*

# CERDAS MENYARING SUARA PELANGGAN

Klasifikasi dan Rangkuman Komentar E-Commerce  
Menggunakan IBM Granite



FATURROHMAN



# LATAR BELAKANG

- E-commerce Indonesia tumbuh pesat
- Ribuan komentar pelanggan masuk setiap hari
- Tantangan: sulit menyaring insight dari komentar secara manual
- Solusi: Gunakan AI (Granite-style) untuk klasifikasi & rangkuman otomatis



# TUJUAN PROJECT



- Mengelompokkan komentar pelanggan ke dalam: pujian, keluhan, netral
- Menyajikan ringkasan komentar secara otomatis
- Menyediakan insight nyata bagi pengambil keputusan



# SUMBER DATASET

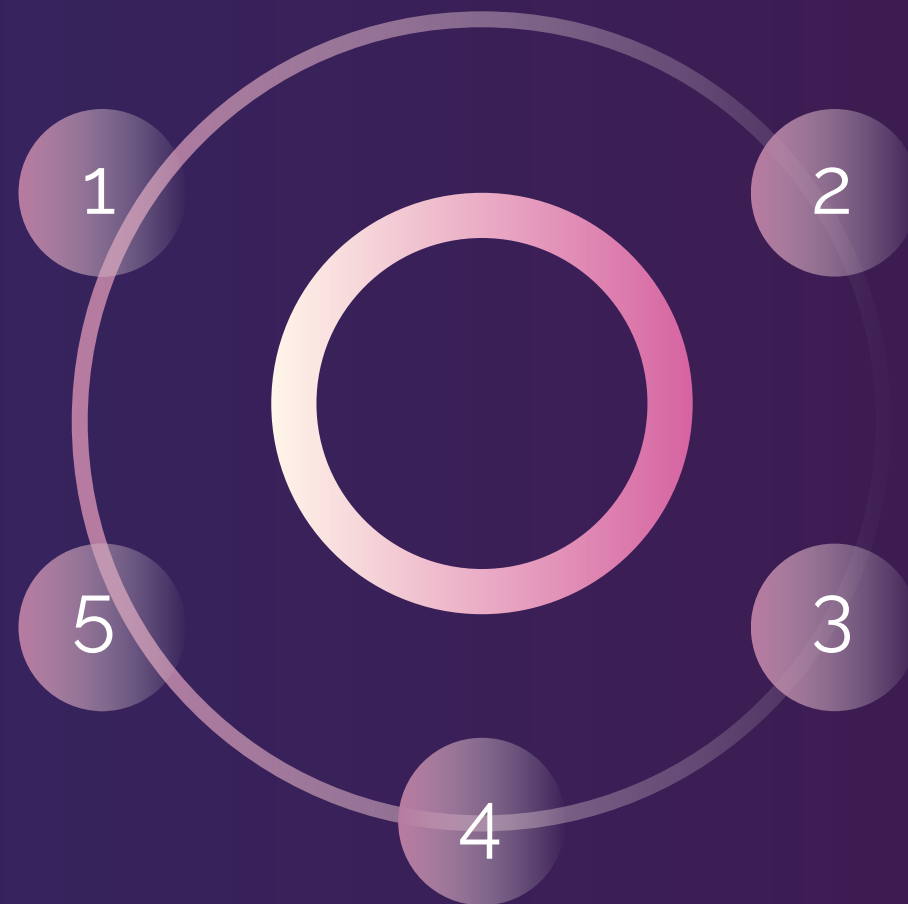
LINK SOURCE: <https://www.kaggle.com/datasets/satyaahb/e-commerce-sampled-reviews-in-bahasa-indonesia>

- Sumber: Kaggle – E-Commerce Sampled Reviews in Bahasa Indonesia
- File: `Shopee\_Sampled\_Reviews.csv`
- Jumlah komentar: >10.000 komentar dari Shopee & Tokopedia
- Kolom utama: content, score (rating), username

# PROSES ANALISIS

Preprocessing teks: normalisasi  
dan hapus simbol

Visualisasi hasil, insight dan  
rekomendasi

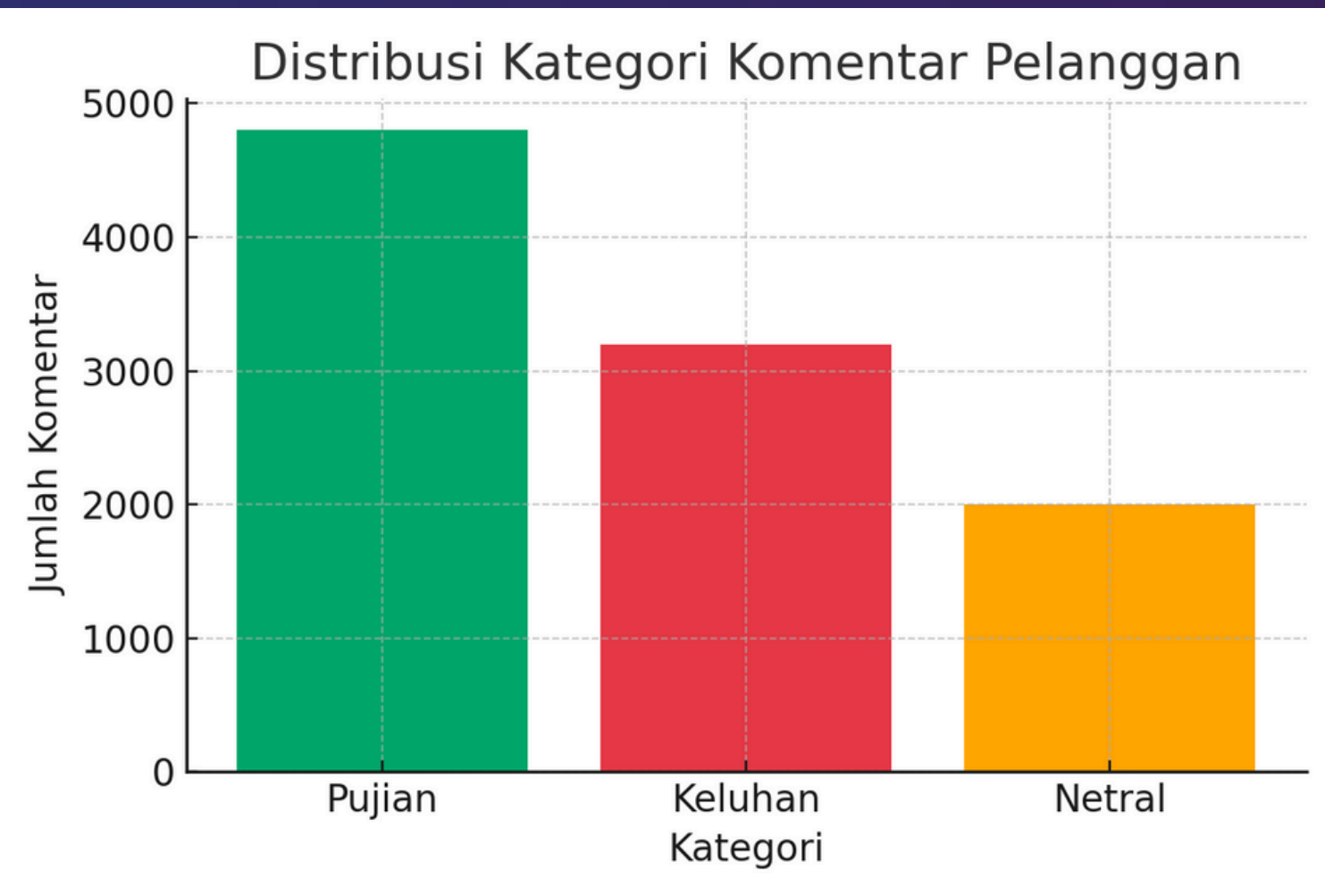


Label otomatis berdasarkan "score"

Classification centiment: klasifikasi  
komentar customer

Summarization: Rangkuman per  
kategori

# VISUALISASI KOMENTAR ( CLASSIFICATION )



- Pie chart / bar chart distribusi komentar dengan kategori: pujian, keluhan, netral
- Keluhan lebih banyak dibanding komentar netral
- Sebagian besar pengguna memberikan skor 4-5

# RINGKASAN KOMENTAR [ SUMMARIZATION ]



Sebagian besar pelanggan mengeluhkan kualitas kemasan dan keterlambatan pengiriman. Namun, banyak pula yang memuji harga terjangkau dan kecepatan respons penjual.





# INSIGHT UTAMA

- Keluhan dominan: keterlambatan, produk rusak, kemasan jelek
- Pujian dominan: harga murah, fast response, produk sesuai
- Komentar netral banyak berisi saran konstruktif





# IMPROVING REKOMENDASI NYATA

## Produk

- Perbaiki proses logistik dan pengemasan
- Perbaiki mekanisme pengiriman

## Pelayanan

- Gunakan summarization LLM untuk laporan rutin
- Bangun auto-response bot untuk komentar negatif
- Kembangkan chat-bot untuk melayani pelanggan dengan cepat

# AI SUPPORT EXPLANATION

## Classification

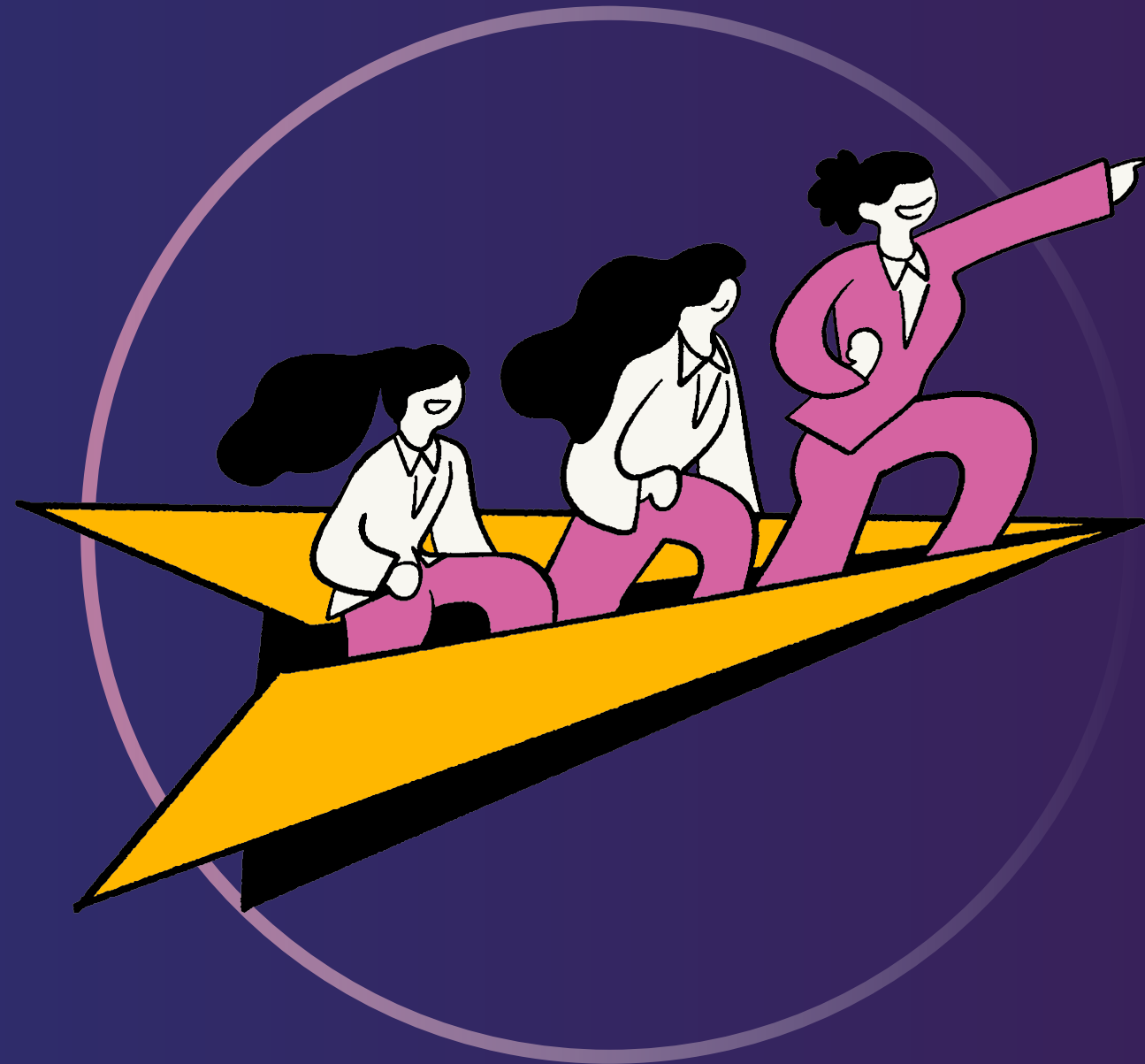
Klasifikasi: Zero-shot  
LLM (simulasi IBM  
Granite)

## Summarization

Rangkuman: mT5  
multilingual

## Intelligence

AI mampu  
menangani bahasa  
Indonesia tanpa  
training tambahan.  
Efektif, scalable, dan  
hemat waktu



# CONCLUSION

## RECOMMENDATIONS

- Proyek ini membuktikan AI bisa menyaring insight dari komentar
- Potensi besar untuk e-commerce dan customer service



HACKTIV8

IBM

# THANK YOU!

*DATA CLASSIFICATION AND  
SUMMARIZATION USING IBM GRANITE*

FATURROHMAN