

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dijelaskan pada bagian sebelumnya, maka diperoleh beberapa simpulan sebagai berikut

1. □ Hasil klasifikasi sentimen menggunakan metode *Naïve Bayes Classifier* pada aplikasi Dana dengan menggunakan 8000 data latih dan 2001 data uji. Dari data uji tersebut sebanyak 277 data masuk kelas positif dan sisanya 1.723 data masuk pada kelas negatif atau dengan perbandingan data latih dan data uji sebesar 80% : 20%. serta menghasilkan tingkat akurasi sebesar 83,75%, sedangkan pada saat dilakukan uji coba dengan perbandingan data latih dan data uji sebesar 70% : 30% atau 7000 data latih dengan 3001 data uji. Dari data uji tersebut 968 data masuk kelas positif dan sisanya 6.033 data masuk pada kelas negatif atau dengan perbandingan data latih dan data uji sebesar. Serta menghasilkan tingkat akurasi sebesar 83,17%.
2. □ Dengan menggunakan metode asosiasi dan diagram *fishbone* dapat menyelesaikan permasalahan keluhan negatif pengguna, seperti berikut salah satu contoh penyelesaian masalah dalam faktor process seperti pengembalian dana dalam bentuk uang (*refund*) sulit dalam proses pemecahan masalahnya yaitu dengan memperbaiki sistem mengenai fitur pengembalian uang (*refund*) sehingga menjadi cepat, cekatan dan tidak mempersulit dalam proses pengembalian uang pengguna aplikasi dana.
3. □ Dengan menggunakan metode implementasi visual dengan *wordcloud* peneliti dapat mengetahui topik apa saja yang sering jadi bahan muncul dan menjadi pembicaraan pengguna dalam bentuk kata-kata yang divisualisasikan dengan *wordcloud*.

4. □Peneliti dapat menyimpulkan dengan penelitian ini peneliti dapat mengetahui ulasan mana yang bersifat positif, maupun ulasan yang bersifat negatif. Dengan detail ulasan sentimen yang bersifat positif sebesar 1.383 ulasan positif dan ulasan sentimen yang bersifat negatif berjumlah sebesar 8.618 ulasan negatif jika ditotalkan menjadi 10.001 ulasan dengan sentimen positif maupun negatif

4.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan maka ada beberapa saran yang disampaikan diantaranya sebagai berikut.

1. □Sistem pelabelan kelas sentimen hanya berdasarkan pada susunan kata yang terdapat pada *lexicon based*, sehingga kata-kata negasi belum dapat teridentifikasi dengan baik, untuk penelitian selanjutnya sebaiknya dapat menggunakan sistem pelabelan yang memiliki tingkatan lebih tinggi, sehingga dapat mampu mendeteksi sentimen pada frasa dan kalimat.
2. □Untuk penelitian selanjutnya, sebaiknya dapat menggunakan pendekatan machine learning lain sebagai pembandingan performa algoritma *Naïve Bayes Classifier*.
3. □Pada penelitian ini data ulasan yang digunakan masih terbatas yang menggunakan bahasa indonesia, untuk penelitian selanjutnya sebaiknya bisa menggunakan data ulasan dengan berbagai macam bahasa.
4. □Pada penelitian ini data yang diambil terbatas hanya per-periode 20 April 2021–25 Mei 2021, Untuk penelitian selanjutnya mungkin pengambilan ulasan datanya bisa lebih banyak dan menyeluruh sehingga hasil ekstrasi data yang didapatkan semakin baik.