

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Setelah peneliti melakukan penelitian terkait sentimen ulasan aplikasi Digital Korlantas Polri dengan metode *Naïve Bayes* dan *K-Nearest Neighbor* maka didapatkan kesimpulan sebagai berikut:

1. Algoritma *Naïve Bayes* dan *K-Nearest Neighbor* dapat diterapkan untuk Analisis Sentimen aplikasi Digital Korlantas Polri Dan diklasifikasi menjadi 3 (Tiga) kelas sentimen, yaitu Positif, Negatif, dan Netral. Data Analisis Sentimen positif berjumlah 41,7%, negatif berjumlah 46,7%, netral berjumlah 11,6%.
2. Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa metode *Naïve Bayes* dan *K-Nearest Neighbor* menghasilkan akurasi yang cukup baik untuk analisis sentimen ulasan aplikasi Digital Korlantas Polri, yaitu sebesar 53.61% untuk *Naïve Bayes* dan 61.15% untuk metode *K-Nearest Neighbor*. Sehingga dapat disimpulkan dari hasil analisis sentimen menunjukkan *K-Nearest Neighbor* sedikit lebih baik daripada *Naïve Bayes*.
3. Teknik *web scraping* menjadi metode yang efektif dan efisien untuk mengambil data ulasan aplikasi pada situs resmi *Google Play Store*. Dan untuk model analisis sentimen dapat dibuat menggunakan bahasa pemrograman *python* menggunakan platform *Google Colaboratory*.

4. Ulasan aplikasi yang kurang relevan dengan rating bintang yang diberikan menyebabkan model klasifikasi kesulitan dalam mempelajari data latih sehingga model kurang baik dalam memprediksi antar kelas sentimen yang ditandai dengan rendahnya skor akurasi.
5. Metode pelabelan data yang digunakan kurang akurat dan memberikan rating kurang relevan oleh pengguna aplikasi menyebabkan beberapa ulasan mendapatkan label yang kurang tepat sehingga mempengaruhi model dalam mempelajari data latih.

5.2 Saran

Dalam pembuatan program analisis sentimen ini tentu tidak luput dari kesalahan dan terdapat banyak kekurangan yang harus dimaksimalkan agar menjadikan program ini lebih berguna di masa yang akan datang. Oleh karena itu terdapat saran yang dapat dilakukan untuk memaksimalkan pengembangan pada penelitian selanjutnya sebagai berikut:

1. Aspek Manajerial
 - a. Berdasarkan hasil dari analisis sentimen, bahwa keluhan mayoritas pengguna aplikasi Digital Korlantas Polri adalah perihal proses daftar Perpanjangan SIM. Maka disarankan pihak Digital Korlantas Polri membuat kemudahan pada proses pendaftaran.
 - b. Sebaiknya bekerjasama dengan fintech untuk opsi metode pembayaran agar para pengguna aplikasi Digital Korlantas Polri yang memiliki dompet digital dapat melakukan pembayaran di aplikasi.

- c. Meningkatkan performa aplikasi, terutama pada menu layanan pembuatan SIM Baru agar pengguna aplikasi Digital Korlantas Polri dapat menggunakan layanan tersebut.

2. Aspek Penelitian Selanjutnya

- a. Menggunakan Menggunakan algoritma klasifikasi yang lain sehingga dapat mengetahui hasil yang berbeda.
- b. Model klasifikasi ini dapat ditingkatkan performanya dengan menggunakan model pelabelan data dengan tingkatan yang lebih tinggi agar model lebih baik dalam mempelajari data latih sehingga hasil klasifikasi lebih akurat dan lebih baik.
- c. Melakukan *deployment* model klasifikasi ke dalam bentuk *website* atau aplikasi *android* agar analisis sentimen menjadi lebih mempermudah dalam penggunaan dan praktis.