

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, ulasan pengguna pada aplikasi Amikom One yang berjumlah 670 ulasan sebelum *preprocessing* dan menjadi 653 ulasan setelah proses *preprocessing*, dengan pengguna mayoritas menyatakan 440 ulasan positif, 163 ulasan negatif, dan 54 ulasan netral. Dari jumlah ulasan yang diperoleh, dapat ditarik kesimpulan bahwa adanya sejumlah besar ulasan positif dalam komentar pengguna Amikom One di *Google Play Store*, menunjukkan bahwa pengguna menyukai aplikasi Amikom One. Berdasarkan hasil penelitian penerapan model BERT dalam melakukan analisis sentimen, dicapai tingkat akurasi sebesar 74%. Hal ini dicapai dengan melakukan *preprocessing* data dan memilih *hyperparameter*, yaitu *batch size* 16, 10 *epoch*, dan *learning rate* 2e-5. Tingkat akurasi yang didapatkan tersebut menunjukkan kelemahan BERT pada jumlah data yang relatif sedikit dan tidak seimbang.

Mayoritas pengguna telah menyukai aplikasi Amikom One, tetapi itu tidak mewakili seluruh ulasan pengguna. Pada penelitian ini terdapat beberapa keluhan pengguna yang sering penulis dapatkan, yaitu bahwa pengguna sering gagal masuk atau aplikasi tidak dapat dibuka. Keluhan ini merupakan harapan dari pengguna yang dapat berfungsi sebagai penilaian bagi tim pengembang dalam menanggapi dan memperbaiki serta meningkatkan pengalaman pengguna secara menyeluruh, terutama memperbaiki bagian *login*.

5.2 Saran

Dalam penelitian ini, terdapat beberapa aspek yang dapat diperluas atau dikembangkan untuk penelitian berikutnya, yaitu dengan melakukan *upsampling* atau *downsampling*, menambah jumlah dataset, dan/atau dapat menggunakan metode data mining lainnya. Selain itu, saran dari hasil analisis sentimen ini diberikan kepada tim pengembang dengan harapan agar dapat merespons masukan pengguna, meningkatkan kualitas aplikasi Amikom One, serta mengoptimalkan pengalaman pengguna. Dengan begitu, aplikasi Amikom One akan menjadi

aplikasi penunjang aktivitas mahasiswa yang lebih efisien dan sesuai dengan kebutuhan pengguna di era digital dan transformasi teknologi yang terus berlanjut.

