

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan, penulis dapat mengambil beberapa kesimpulan yakni sebagai berikut:

1. Berdasarkan pengambilan data pada tanggal 5 April 2022 hingga 20 April 2022, proses klasifikasi menggunakan metode *Support Vector Machine* mendapatkan nilai akurasi tertinggi yaitu 82,33% yang dimiliki oleh skenario data latih 90% dan data uji 10% sebesar 82,33%. Kemudian untuk hasil *confusion matrix* mampu memprediksi tingkat kesalahan yang terjadi saat memprediksi kelas negatif atau bisa disebut dengan *false positive* berjumlah 15 ulasan dan mampu memprediksi kelas negatif yang benar sebesar 82 ulasan. Kemudian kelas positif (*false negative*) sebanyak 4 ulasan yang didapatkan dari tingkat kesalahan yang terjadi saat dilakukan prediksi dan yang terakhir yaitu sebanyak 93 ulasan kelas positif yang benar dapat diprediksi oleh *confusion matrix*.
2. Terdapat beberapa informasi yang telah ditemukan melalui hasil proses klasifikasi yang terdapat pada kelas sentimen positif. Beberapa kata yang kerap kali muncul yaitu *neo*, *bank*, *bagus*, *sudah*, *sangat*, dan *membantu*. Melalui hasil ini dapat menunjukkan bahwa Neobank merupakan aplikasi *online banking* yang bagus dan sudah banyak yang menggunakan, kemudian aplikasi ini juga sangat membantu pengguna dalam proses transaksi yang dilakukan dalam aplikasi ini.
3. Pada *association rule* positif terdapat kata yang memiliki frekuensi tertinggi yaitu pada kata “terbaik” yang berasosiasi dengan kata “semoga” dan “sejak”. Ini menunjukkan bahwa pada aplikasi Neobank merupakan salah satu *online banking* terbaik yang telah mereka gunakan, dan berharap pada aplikasi tersebut untuk memberikan layanan yang terbaik.
4. Terdapat beberapa informasi pada kelas sentimen negatif yang beberapa kata kerap kali muncul pada ulasan aplikasi yaitu *bisa*, *gak*, *kenapa*, *saldo*,

tolong, lama. Hal ini menunjukkan bahwa aplikasi Neobank juga mempunyai banyak kekurangan dalam penerapan maupun pelayanan yang telah diberikan. Berdasarkan kelas sentimen negatif, pengguna merasa kurang puas pada saat menjalankan aplikasi, bisa dilihat melalui kata yang dominan muncul pada sentimen negatif. Kata seperti "bisa", "gak", "saldo", dan "lama" merupakan kata yang dapat dituangkan oleh pengguna saat melakukan transaksi maupun penyimpanan dalam aplikasi. Kesimpulan ini diperkuat dengan adanya diagram *fishbone* pada faktor *process* dan *purchase* yang memuat kalimat seperti "Pulsa tidak masuk", "Saldo terpotong", dan "Top up menunggu lama". Ini membuktikan bahwa pengguna masih kesulitan dan gangguan saat menggunakan aplikasi karena kurangnya edukasi penggunaan pada aplikasi Neobank.

5. Pada *association rule* sentimen negatif menunjukkan kata "kepada", dan "bug", berasosiasi dengan kata "apk", "gagal", "untuk", "saya", "kalo", "bug", "neo", "ini". Kemudian pada diagram *fishbone* juga menunjukkan pada faktor *people* memuat kalimat ulasan "Tidak tahu cara update" Dari hasil *association rule* dan diagram *fishbone* ini semakin memperkuat pernyataan bahwa benar kurangnya edukasi dan banyaknya gangguan dalam penggunaan pada aplikasi Neobank sebagai fasilitas penting yang perlu diberikan kepada pengguna.

## 5.2 Saran

Dari penelitian yang telah dilakukan, terdapat beberapa saran yang dapat dikembangkan untuk penelitian selanjutnya. Berikut merupakan saran yang penulis berikan:

1. Penelitian selanjutnya diharapkan untuk dapat melakukan pengambilan data dengan jarak waktu yang lebih lama, dengan tujuan untuk meningkatkan keakuratan dari penelitian itu sendiri.
2. Saat melakukan tahap *pre-processing* data, lebih tepatnya saat melakukan proses *spelling normalization* diharapkan pengambilan kata agar lebih

banyak lagi, dengan tujuan supaya setiap kata yang dihasilkan memiliki kata makna yang benar.

3. Pada tahap pelabelan dan pembobotan, diharapkan untuk penelitian selanjutnya dapat menggunakan tambahan *tools* lain untuk mendapatkan kata yang lebih banyak lagi sehingga hasil dari pembobotan dan pelabelan lebih maksimal lagi. Karena dalam penelitian ini pelabelan dan pembobotan kata hanya menggunakan kamus *lexicon* dengan bobot kata yang telah ditentukan pada kamus *lexicon* tersebut.

