

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

1. Berdasarkan analisis terhadap 1000 data ulasan pengguna aplikasi AdaKami yang telah divalidasi secara manual, ditemukan bahwa sentimen negatif mendominasi ulasan, dengan jumlah 709 data, sedangkan sentimen positif dan netral masing-masing berjumlah 171 dan 120. Ulasan negatif banyak memuat keluhan terkait bunga tinggi, sistem penagihan, dan pengalaman tidak menyenangkan, sementara ulasan positif menyoroti kemudahan, kecepatan, dan manfaat layanan. Visualisasi *wordcloud* memperkuat karakteristik utama tiap sentimen. Temuan ini menjawab tujuan penelitian pertama, yaitu mendeskripsikan bentuk sentimen positif, negatif, dan netral dalam ulasan pengguna.
2. Hasil evaluasi menunjukkan bahwa *algoritma Support Vector Machine (SVM)* memiliki performa lebih unggul dibandingkan *Naïve Bayes*, dengan akurasi mencapai 97,5% dan *F1-score* 0,97, sedangkan *Naïve Bayes* memperoleh akurasi 81,4% dan *F1-score* 0,77. Uji statistik *paired t-test* membuktikan bahwa perbedaan performa kedua model signifikan secara statistik. Model SVM terbukti lebih stabil baik dalam evaluasi awal maupun melalui pengujian *cross-validation*, dan kemudian digunakan untuk memprediksi 971 data ulasan tanpa label. Hasil prediksi menunjukkan dominasi sentimen negatif. Penelitian ini juga menyoroti bahwa ketidakseimbangan distribusi data, khususnya pada kelas netral, berdampak pada akurasi model, serta pentingnya pendekatan klasifikasi yang mampu menangani ekspresi ambigu secara lebih kontekstual.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian ini, terdapat beberapa saran yang dapat dipertimbangkan untuk penelitian selanjutnya dan penerapan di dunia nyata. Pertama, disarankan agar penelitian mendatang memperbanyak data sentimen netral, mengingat jumlah data pada kategori ini masih terbatas dan sering kali mengandung ekspresi yang ambigu. Penambahan data ini diharapkan dapat membantu meningkatkan akurasi model dalam mengenali semua jenis sentimen

secara lebih seimbang. Kedua, pendekatan analisis yang lebih kontekstual perlu dieksplorasi, terutama dalam menangani kalimat-kalimat netral yang tidak secara eksplisit menunjukkan emosi. Peneliti selanjutnya dapat mempertimbangkan analisis linguistik atau teknik identifikasi makna kalimat secara manual untuk menjaga keutuhan konteks.

Selain itu, hasil dari penelitian ini sebaiknya dimanfaatkan oleh pengembang aplikasi pinjaman online, seperti AdaKami, untuk mengevaluasi dan meningkatkan kualitas layanan, terutama pada aspek yang banyak dikeluhkan oleh pengguna seperti sistem penagihan, bunga pinjaman, serta kenyamanan penggunaan aplikasi. Terakhir, penelitian ini juga dapat menjadi bahan sosialisasi dalam meningkatkan literasi digital masyarakat. Dengan memahami isi ulasan pengguna, masyarakat diharapkan lebih kritis dan berhati-hati dalam memilih layanan pinjaman online yang sesuai dengan kebutuhan dan kemampuannya.

