

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan terhadap data *review* Tokopedia selama Februari 2020 dan April 2020, didapat beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. *Rating* aplikasi Tokopedia pada Februari 2020 sebanyak 56% pengguna sangat tidak menyukai dan 17% sangat menyukai aplikasi Tokopedia dari total 764 *review*. Sedangkan pada April 2020, sebanyak 32% pengguna sangat tidak menyukai dan 41% sangat menyukai aplikasi Tokopedia dari total 1243 *review*. Terlihat bahwa performa Tokopedia pada April 2020 lebih baik.
2. Hasil klasifikasi sentimen menggunakan *Support Vector Machine* (SVM) pada aplikasi Tokopedia selama Februari 2020 menggunakan 611 data latih dan 153 data uji. Dari data uji tersebut 87 data tergolong kelas positif dan sisanya 66 data tergolong kelas negatif serta menghasilkan tingkat akurasi sebesar 87%, sehingga tergolong ke dalam klasifikasi baik. Artinya bahwa dari 153 *review* terdapat 133 *review* terklasifikasi dengan tepat pada kelas sentimennya. Sedangkan pada April 2020 menggunakan 993 data latih dan 250 data uji. Dari data uji tersebut sebanyak 181 data tergolong kelas positif dan 69 data tergolong kelas negatif serta menghasilkan tingkat akurasi sebesar 84%, sehingga

tergolong ke dalam klasifikasi baik. Artinya dari 250 *review* terdapat 209 *review* yang terklasifikasi dengan tepat pada kelas sentimennya.

3. Jumlah *review* positif pada kedua bulan tersebut pun lebih besar dibanding *review* negatif. Pada Februari 2020, sebanyak 43% pengguna menilai negatif Tokopedia. Sedangkan pada April 2020, sebanyak 27% pengguna memberikan nilai negatif pada Tokopedia. Dapat dilihat bahwa setelah munculnya Covid-19, *review* negatif Tokopedia semakin menurun. Disisi lain dapat dilihat dari jumlah pengguna yang tetap memberikan skor 5 (lima) atau sangat menyukai Tokopedia pada April 2020 mengalami peningkatan menjadi 904 pengguna dan sebesar 73% pengguna Tokopedia memberikan penilaian positif. Sehingga dapat disimpulkan bahwa setelah munculnya Covid-19 di Indonesia, tidak berpengaruh berarti terhadap performa Tokopedia dan Tokopedia mampu menjaga performa menjadi lebih baik.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil analisis dan kesimpulan, dapat diberikan saran sebagai berikut:

1. Bagi pihak Tokopedia, hasil ekstraksi informasi dari *reviews-reviews* yang telah diberikan oleh pengguna khususnya *reviews* negatif dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi dalam peningkatan kepuasan pengguna dan memberikan pelayanan semaksimal mungkin, serta untuk pengembangan pembaharuan aplikasi maupun bisnis selanjutnya.

2. Data *review Google Play* mengenai Tokopedia yang digunakan pada penelitian ini hanya satu bulan sebelum dan sesudah munculnya Covid-19 di Indonesia, sehingga perlu ditambahkan data agar hasil klasifikasi sentimen lebih baik.
3. Sistem pelabelan kelas sentimen hanya berdasarkan pada susunan kata yang terdapat pada kamus *lexicon*, sehingga kata-kata negasi belum dapat teridentifikasi dengan baik. Maka untuk penelitian selanjutnya sebaiknya dapat menggunakan sistem pelabelan yang memiliki tingkatan lebih tinggi, yakni seiring berkembangnya zaman dan teknologi mampu mendeteksi sentimen pada frasa dan kalimat.
4. Bagi penelitian selanjutnya, dapat membandingkan beberapa jenis kernel untuk melihat performa terbaik algoritma *Support Vector Machine*.

