



Hak cipta dan penggunaan kembali:

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk mengubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

Copyright and reuse:

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

BAB V

KESIMPULAN

5.1 Kesimpulan

Pada penelitian ini telah dilakukan sentimen analisis terhadap pelayanan yang berada di (MRT) *Mass Rapid Transit* yang diberikan oleh pengguna *instagram*, melalui komentar pada setiap post yang berada di akun *@mrtjkt*. Data yang digunakan pada penelitian ini merupakan, 500 post terakhir yang dilakukan oleh *@mrtjkt* dengan periode 30 Desember 2018 hingga 29 Februari 2020 dengan total sejumlah 69.492 komentar. Setelah didapatkan data tersebut lalu diolah dengan menyeleksi, dan menghapus data – data yang tidak berkaitan dengan layanan MRT. Dilakukan juga proses pembuatan visualisasi data ke dalam bentuk *dashboard* agar data yang telah diolah dapat dengan mudah dipahami oleh pembaca. Penelitian ini menggunakan aplikasi *R Studio* untuk mengolah data, dan aplikasi *tableau* untuk membuat visualisasi data.

Berikut adalah kesimpulan yang didapatkan untuk menjawab pertanyaan yang sudah ditentukan sebelumnya :

1. Sentimen pengguna transportasi MRT terhadap pelayanan yang sudah diberikan terbagi menjadi 3 klasifikasi atau kategori yaitu positif, netral, dan negatif. Dengan komposisi jumlah tanggapan masing – masing klasifikasi sentimen yang didapatkan adalah pada tabel 5.1 yang merupakan klasifikasi sentimen berikut ini :

Tabel 5.1. Rincian Total Tanggapan Berdasarkan Sentimen

Sentimen	Total Tanggapan
Positif	2739
Netral	5794
Negatif	7023
Total Tanggapan	15556

2. Dari hasil pengolahan analisis sentimen yang didapatkan pada penelitian ini. Klasifikasi sentimen tersebut terdapat tanggapan terbanyak yang diberikan pengguna transportasi MRT adalah sentimen negatif dengan jumlah 7023 tanggapan. Dengan ini maka pelayanan MRT yang ada selama ini harus diperbaiki atau ditingkatkan lagi, agar kedepannya pengguna MRT merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan seperti contohnya, pelayanan keamanan, kebersihan, dan pelayanan lainnya.
3. Penggunaan *dashboard* pada penelitian ini dapat digunakan sebagai visualisasi data tanggapan pengguna MRT untuk dijadikan sebagai acuan memperbaiki pelayanan yang ada. Jika sentimen pengguna MRT lebih banyak negatif maka pelayanan sebaiknya diperbaiki sesegara mungkin, sedangkan jika pengguna MRT lebih banyak netral ataupun positif maka pelayanan sebaiknya dipertahankan, dan ditingkatkan lagi agar pengguna MRT merasa nyaman dan puas terhadap pelayanan yang diberikan.
4. Pada pemilihan algoritma yang memberikan hasil optimal pada penelitian ini, didapatkan bahwa penggunaan algoritma *naïve bayes* sebagai algoritma pembanding adalah, algoritma yang sesuai dengan hasil paling optimal

dalam penelitian ini. Dimana algoritma *support vector machine* memiliki tingkat akurasi yang kecil dibanding algoritma *naïve bayes*.

5. Dari hasil penelitian ini, nilai akurasi pada *support vector machine* akan lebih baik jika menggunakan *data training* yang lebih sedikit. Sedangkan algoritma *naïve bayes* akan lebih baik jika menggunakan *data training* dengan jumlah yang banyak.

5.2 Saran

Berdasarkan penelitian yang sudah dilakukan, berikut adalah saran yang dapat digunakan untuk penelitian selanjutnya :

1. Mengembangkan hasil sentimen analisis ini dengan menggunakan algoritma lainnya, sehingga bisa mendapatkan akurasi yang berbeda dengan penelitian ini.
2. Menambahkan klasifikasi kata tidak formal dan kata formal dengan cara manual atau mencari data yang lain untuk memberikan hasil yang lebih optimal saat mencari sentimen pada sebuah kata.
3. Mengembangkan penelitian ini menggunakan bahasa pemrograman lainnya seperti contohnya adalah *Python* untuk memberikan hasil perbandingan dengan bahasa pemrograman R yang dilakukan pada penelitian ini.