

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab-bab sebelumnya, maka dapat ditarik tiga kesimpulan utama yang menjawab rumusan masalah penelitian:

1. Penerapan Kerangka Kerja KDD: KDD telah berhasil diterapkan untuk mengekstrak informasi terstruktur dari 5.000 ulasan mentah aplikasi Adakami di Google Play Store. Proses ini meliputi tahap *Data Collection* (scraping), *Data Selection* (menghasilkan 3.989 ulasan unik setelah deduplikasi), *Data Preprocessing* (termasuk *case folding*, normalisasi slang, *stopword removal*, dan *stemming*), *Data Transformation* CountVectorizer, *Data Mining* (pemodelan), dan *Evaluation*.
2. Perbandingan Performa Model: Perbandingan kinerja antara dua algoritma machine learning yang telah melalui proses Optimasi Hyperparameter (GridSearchCV) menunjukkan bahwa SVM memiliki performa yang lebih unggul dibandingkan dengan Random Forest pada dataset ini. SVM mencapai akurasi keseluruhan sebesar 87,2%, sementara Random Forest (RF) mencapai akurasi 80,7%. Analisis granular menggunakan Classification Report juga mengkonfirmasi keunggulan SVM di semua kelas sentimen; dalam hal klasifikasi sentimen Negatif dan Positif, model ini lebih superior dengan F1-Score berturut-turut 0,912 dan 0,885, dibandingkan Random Forest yang mencatat angka 0,871 dan 0,797.
3. Faktor Pemicu Pengalaman: Berdasarkan model terbaik (SVM) dan analisis konten kualitatif (Word Cloud), telah diidentifikasi faktor-faktor pemicu utama kepuasan dan ketidakpuasan:
4. Faktor Pemicu Ketidakpuasan : Ketidakpuasan utama nasabah berpusat pada tiga isu: (1) Metode Penagihan (tercermin dari kata "teror", "tagih", "ganggu", "kasar"); (2) Biaya dan Bunga (kata "bunga", "telat", "bayar");

dan (3) Masalah Data dan Privasi (kata "data", "hapus", "tolak") . Kata kunci "hapus" secara spesifik mengindikasikan adanya *customer churn* (keinginan *uninstall*) yang mengancam pengalaman nasabah.

5. Faktor Pemicu Kepuasan : Kepuasan utama nasabah didorong oleh nilai guna (*utility value*) aplikasi, yaitu: (1) Kecepatan (kata "cepat", "cair"); (2) Kemudahan (kata "mudah", "proses"); dan (3) Kepercayaan (kata "bantu", "amanah", "percaya") .

5.2 Saran

Mengacu pada hasil simpulan penelitian, berikut disampaikan saran-saran konstruktif yang ditujukan kepada para praktisi industri sebagai bahan evaluasi, serta kepada peneliti selanjutnya sebagai referensi pengembangan studi.

5.2.1 Saran Praktisi (Untuk Adakami dan Regulator)

1. Bagi Perusahaan Adakami :
 - a. Reformasi SOP Penagihan: Temuan kata "teror", "ganggu", dan "tagih" sebagai pemicu utama sentimen negatif memerlukan evaluasi dan reformasi mendesak terhadap Standar Operasional Prosedur (SOP) *debt collector* pihak ketiga. Pelatihan etika komunikasi dan penegakan aturan OJK harus menjadi prioritas.
 - b. Transparansi Biaya: Kata "bunga" yang dominan menunjukkan kebingungan atau ketidakpuasan nasabah. Adakami disarankan untuk meningkatkan transparansi dalam menampilkan rincian bunga, denda keterlambatan, dan biaya layanan lainnya sebelum nasabah menyetujui pinjaman.
 - c. Peningkatan Manajemen Data: Munculnya kata "data" dan "hapus" pada sentimen negatif mengindikasikan kekhawatiran privasi. Perusahaan disarankan untuk mempermudah dan memperjelas prosedur penghapusan data pribadi sesuai regulasi, guna membangun kembali kepercayaan nasabah.
2. Bagi Regulator (OJK):

- a. Temuan ini dapat menjadi bukti empiris bagi OJK untuk memperkuat pengawasan terhadap praktik penagihan *fintech lending* di lapangan, memastikan kepatuhan penuh terhadap regulasi perlindungan konsumen yang telah ditetapkan.

5.2.2 Saran Akademis (Untuk Penelitian Selanjutnya)

1. Pengembangan Model: Penelitian ini membuktikan SVM (87.2%) unggul. Namun, akurasi ini masih dapat ditingkatkan. Penelitian selanjutnya disarankan untuk mengeksplorasi arsitektur penggunaan model berbasis *Deep Learning*, khususnya LSTM atau BERT, sangat direkomendasikan karena keandalannya dalam memproses semantik dan memahami keterkaitan konteks dalam kalimat kompleks dibandingkan metode konvensional
2. Penanganan *Class Imbalance*: Dataset ini menunjukkan ketidakseimbangan kelas (Negatif 40.74% vs Positif 28.23%) . Penelitian selanjutnya dapat menerapkan teknik *resampling* seperti SMOTE (*Synthetic Minority Over-sampling Technique*) untuk menyeimbangkan data sebelum pelatihan, yang berpotensi meningkatkan kinerja model.
3. Analisis Berbasis Aspek (ABSA): Penelitian ini masih bersifat *document-level* (satu ulasan = satu sentimen). Penelitian selanjutnya disarankan menggunakan *Aspect-Based Sentiment Analysis* (ABSA) untuk mengekstrak sentimen pada bidang tertentu (misal: sentimen terhadap "Bunga" saja, atau "Layanan CS" saja), sehingga memberikan wawasan yang lebih granular.
4. Pengembangan Leksikon: Analisis *Word Cloud* Netral membuktikan bahwa leksikon *InSet* yang digunakan memiliki keterbatasan (misal: tidak mengenali kata "keren"). Penelitian selanjutnya dapat membangun atau memperkaya kamus leksikon yang spesifik untuk domain *fintech* dan bahasa gaul (*slang*) Indonesia.