

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan temuan dari penelitian yang telah dilaksanakan dan analisis yang telah disajikan dalam bab-bab sebelumnya, dapat diberikan kesimpulan bahwa:

1. Dari hasil pelabelan data untuk penelitian analisis sentimen Sicepat mendapatkan sentimen positif sebanyak 500 data, sentimen negatif sebanyak 731 data serta sentimen netral sebanyak 555 data. Dapat disimpulkan bahwa pelayanan jasa ekspedisi barang SiCepat mendapatkan lebih banyak sentimen negatif. Penyebab dari hasil sentimen negatif yang didapatkan oleh jasa ekspedisi barang SiCepat jika dilihat dari hasil data tweet para pemakainya mulai dari pengiriman paket *stuck* hingga terlampaui lama sampai melewati waktu estimasi pengiriman, paket yang hilang bahkan nyasar saat pengiriman, jasa pickup yang lambat saat proses pengambilan barang, admin customer services yang tidak responsif karena lambat dalam membalas tanggapan konsumennya di email, DM atau mention tweet di Twitter hingga Whatsapp selalu memberikan jawaban yang *template*, dan juga beberapa kurir tidak ramah saat melayani pengiriman paket untuk konsumennya.

2. Dari proses pengujian dengan persentase pengambilan *data training* sebanyak 90% dan didapatkan *data testing* sebanyak 180 data, *Support Vector Machine* mendapat hasil akurasi sebesar 80.0%, presisi sebesar 79.8%, *recall* sebesar 80.0% serta *F1-Score* sebesar 79.71%. Lalu untuk proses pengujian *Decision Tree* dengan persentase pengambilan *data training* sebesar 80% dan didapatkan *data testing* sebanyak 358 data, maka *Decision Tree* mendapatkan hasil akurasi sebesar 70.39%, presisi sebesar 70.08%, *recall* sebesar 70.39% serta *F1-Score* sebesar 70.09%. Dapat disimpulkan bahwa dari perbandingan kedua algoritma ini, algoritma *Support Vector Machine* menjadi algoritma dengan hasil akurasi terbaik dalam pengujian analisis sentimen Twitter SiCepat ini.
3. Dari perbandingan metode pelabelan data menggunakan metode kamus *corpus* dan metode fitur AI ChatGPT dapat disimpulkan bahwa hasil pelabelan data menggunakan metode AI ChatGPT lebih benar dan akurat.

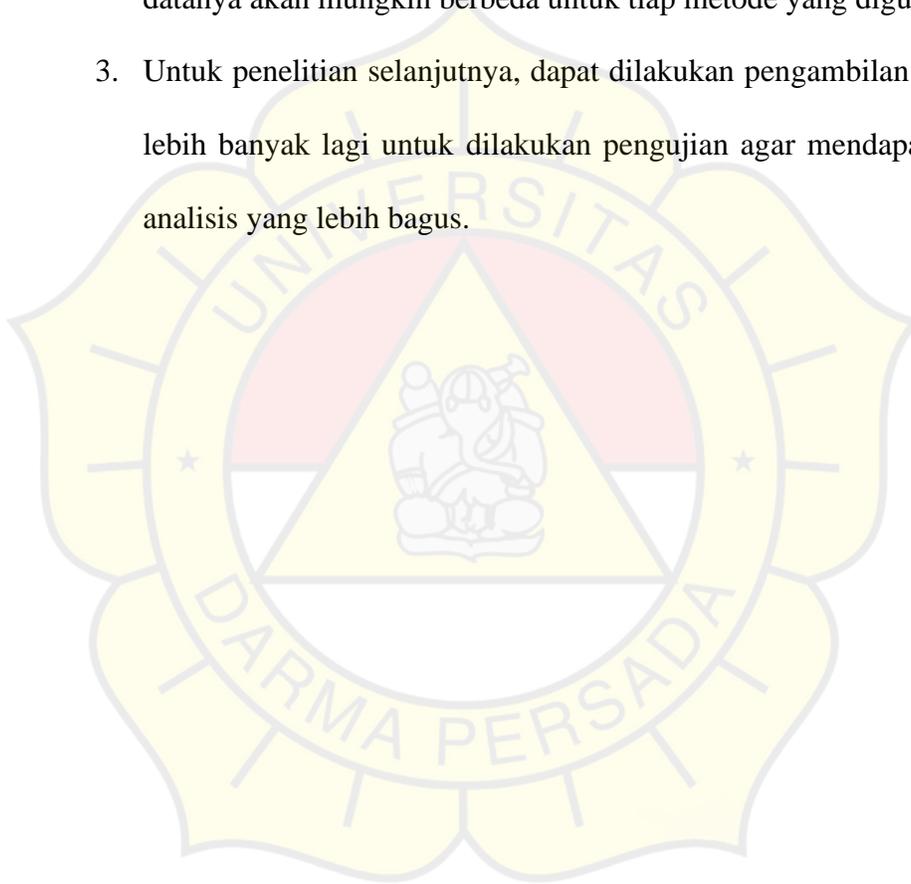
5.2 Saran

Dengan merujuk kepada temuan penelitian yang sudah dilaksanakan, peneliti mengemukakan saran untuk penelitian ini sebagai berikut:

1. Dengan adanya hasil dari analisis sentimen ini, diharapkan pihak jasa ekspedisi barang SiCepat dapat terbantu dalam membuat keputusan bisnis sebagai bentuk tindak lanjut terhadap masukan dari konsumen. Aspek yang positif dari jasa ekspedisi barang SiCepat dapat

ditingkatkan atau dipertahankan, sementara aspek negatif dapat segera diatasi.

2. Untuk penelitian berikutnya mengenai analisis sentimen Twitter, dapat digunakan metode algoritma lainnya yang berhubungan dan mampu melakukan klasifikasi dalam analisis sentimen. Cara pengolahan datanya akan mungkin berbeda untuk tiap metode yang digunakan.
3. Untuk penelitian selanjutnya, dapat dilakukan pengambilan data *tweet* lebih banyak lagi untuk dilakukan pengujian agar mendapatkan hasil analisis yang lebih bagus.





TEKNOLOGI INFORMASI

UNIVERSITAS DARMA PERSADA