

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kinerja perusahaan melalui analisis sentimen pengguna pada aplikasi *Peer to Peer Lending* serta membandingkan kinerja dari ke tujuh aplikasi apakah sesuai dengan peringkat aplikasi yang diterima. Data yang digunakan dalam penelitian ini bersifat primer yang bersumber langsung dari ulasan pada Google Play. Jumlah sampel yang digunakan pada penelitian ini sebanyak tujuh aplikasi dengan total reviewer yang diperoleh 3.500 ulasan dengan jumlah ulasan positif dan negative sama. Periode pengambilan data dilakukan selama lima bulan dimulai pada Januari sampai dengan Mei 2022 dengan kategori ulasan berdasarkan ulasan yang paling relevan sesuai dengan aplikasi.

Penelitian ini menggunakan metode pembelajaran *machine learning* yaitu Naïve Bayes Classifier. Berdasarkan penelitian yang dilakukan didapatkan kesimpulan bahwa sentiment yang dihasilkan secara keseluruhan dengan jumlah ulasan negative lebih banyak daripada ulasan positif dengan total akurasi sentiment positif sebesar 39%, Sedangkan untuk ulasan negative sebesar 41%. Hal ini menggambarkan bahwa kinerja perusahaan *Peer to Peer Lending* masih belum optimal dan masih perlunya dilakukan peningkatan, jika dilihat dari pandangan masyarakat dan tidak sesuai dengan peringkat yang di peroleh. Selain itu pengguna P2P lending Indonesia lebih menghargai persetujuan cepat dan kecepatan mentransfer dana yang dipinjam. Banyak ulasan positif dengan harapan agar platform menyetujui pinjaman mereka dan akibatnya negatif jika permintaan pinjaman mereka ditolak. Hal ini disebabkan oleh kurangnya pengetahuan tentang cara kerja proses *Peer to Peer Lending* karena dilakukan hanya melalui platform tanpa ada penjelasan secara mendalam, sehingga pengguna menganggap meninggalkan review positif akan meningkatkan peluang mereka untuk mendapatkan

persetujuan. Dalam melihat performa hasil klasifikasi sentiment positif dan negative yang dihasilkan terhadap kinerja perusahaan *Peer to Peer Lending*, Perlu dilakukan perbaikan menggunakan data yang terkait terhadap kinerja perusahaan. Data tersebut mengandung sentiment-sentimen per kelasnya yaitu positif dan negative. Sentimen positif yang diberikan oleh pengguna dapat dipertahankan dan terus ditingkatkan, Sedangkan sentiment negative yang diberikan oleh pengguna perlu diperbaiki oleh masing-masing aplikasi *Peer to Peer Lending* terkait permasalahan yang dirasakan oleh pengguna. Terutama pada Aplikasi Kta kilat yang lebih banyak menghasilkan sentiment negative.

Perbandingan kinerja perusahaan pada tujuh aplikasi *Peer to Peer Lending* dimana setiap aplikasi memiliki peringkat (rating) yang berbeda-beda. Analisis hasil akurasi tidak menunjukkan bahwa rating tertinggi terletak pada aplikasi Klik kami yang memiliki peringkat 4.8 tidak menunjukkan kinerja yang lebih baik yang sesuai dengan rating yang diperoleh, melainkan hasil analisis akurasi tertinggi terletak pada aplikasi Ada pundi yang hanya memiliki peringkat 4.6 diantara ke tujuh aplikasi. Oleh karena itu setiap aplikasi yang memiliki rating tertinggi belum bisa dikatakan kinerjanya bagus, hal tersebut terlihat dari total persentase akurasi sentimen yang dihasilkan pada masing-masing aplikasi.

5. 2 Implikasi Penelitian

Hasil penelitian ini dapat digunakan oleh perusahaan sebagai acuan mereka dalam meningkatkan kinerja perusahaannya melalui ulasan yang diberikan oleh pengguna. Selain itu penelitian ini dapat membantu para pengembang sistem yang berkaitan dalam melakukan analisis suatu sentiment baik dari suatu media atau social media lainnya agar menggunakan aplikasi Python dalam membangun suatu sistem. Dengan mengetahui sentimen positif dan negative bagi perusahaan dapat menemukan solusi dari permasalahan yang dirasakan oleh pengguna agar perusahaan mampu memperbaiki kinerja, dengan begitu perusahaan dapat

memperoleh masukan inti dari pengguna secara efisien. Selain itu perusahaan bisa menjadikan penelitian ini sebagai acuan dalam peningkatan rating perusahaan yang tidak hanya dilihat dari jumlah penginstal aplikasi saja melainkan sentiment dari pengguna serta masalah yang dialami oleh pengguna dari aplikasi *Peer to Peer Lending* yang terlihat dari sentimen negative yang dihasilkan. Selain itu permasalahan yang dirasakan pengguna tidak semua kesalahan yang dari perusahaan, maka sebaiknya pihak perusahaan memberikan penjelasan serta panduan untuk menggunakan aplikasi secara lengkap dan lebih mudah serta jelas bagi pengguna yang masih mengalami masalah. Penelitian ini juga dapat dijadikan sebagai acuan bagi para investor untuk mengambil keputusan melakukan investasi terhadap suatu perusahaan. Investor dapat melihat gambaran kinerja perusahaan tidak hanya dari peringkat aplikasi melainkan sentiment yang dihasilkan pengguna. Semakin positif sentiment yang dihasilkan maka hal ini berarti semakin baik kinerja perusahaan. Sedangkan bagi masyarakat yang akan menggunakan aplikasi dapat menjadi acuan sebagai pengguna aplikasi agar dapat memberikan ulasan sesuai dengan apa yang dirasakan. Bagi peneliti selanjutnya penelitian ini dapat membantu dalam hal penggunaan metodologi yang diterapkan dalam penelitian dapat dijadikan sebagai acuan dalam penggunaan metodenya serta pencarian penemuan masalah terkait *Peer to Peer Lending*.

5. 3 Keterbatasan Penelitian

Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam penelitian ini. Hal ini disebabkan karena adanya keterbatasan sehingga hasil yang diperoleh masih belum sempurna. Populasi dan sampel yang digunakan pada penelitian ini masih terbatas hanya melihat kinerja perusahaan dari peringkat 4. 5 sampai dengan 5. 0. Penelitian ini juga menggunakan periode data yang singkat selama lima bulan dan jumlah data yang digunakan masih belum maksimal serta pada tahap pembersihan data (preprocessing) masih belum sempurna karena ada beberapa tahap yang belum di jalankan seperti spelling normalization atau penggunaan kata baku yang

belum sempurna dimana kata baku dapat membuat sentiment yang dihasilkan nantinya menjadi lebih baik.

5. 4 Saran

Berdasarkan pengalaman penulis dalam melakukan penelitian dan dengan mempertimbangkan keterbatasan yang ada, penelitian yang akan datang diharapkan dapat menggali informasi lebih dalam mengenai cara pengambilan data besar dengan memperhatikan seluruh proses yang akan dilalui. Saran lain yang dapat penulis berikan untuk penelitian selanjutnya diharapkan untuk menggunakan sumber data yang berbeda pada social media seperti Twiter, Instagram dan lain-lain mengenai aplikasi pinjaman online atau aplikasi *financial technology* lainnya seperti Dana, Ovo, Gopay. Selain itu diharapkan untuk peneliti selanjutnya dapat menambahkan periode pengumpulan data dengan waktu yang panjang dan jumlah data yang besar hal ini bertujuan untuk menghasilkan akurasi pada masing-masing sentiment yang baik. Untuk penelitian selanjutnya dapat menggunakan algoritma klasifikasi yang berbeda seperti Artificial Neural Network, Support Vector Machine ataupun pembelajaran machine lerning yang lebih tepat. Selain itu penulis menyarankan dapat menambahkan variable-variable lain yang juga mempengaruhi suatu Analisa sentiment seperti mood, emosi kegembiraan, kesedihan dan kecenderungan dari subjek yang sudah ditentukan pada penelitian selanjutnya. Penelitian selanjutnya diharapkan menggunakan objek pada satu aplikasi agar bisa menggali secara mendalam permasalahan terkait aplikasi. Penelitian ini juga dibatasi pada tujuh aplikasi dengan peringkat diatas 4, diharapkan penelitian selanjutnya dapat menggunakan aplikasi lain sebagai bahan perbandingan. Kecendrungan sentimen negative yang diperoleh sangat bergantung pada ulasan yang dirasakan pengguna. Penelitian ini masih memerlukan pengembangan selanjutnya.