

BAB V

PENUTUP

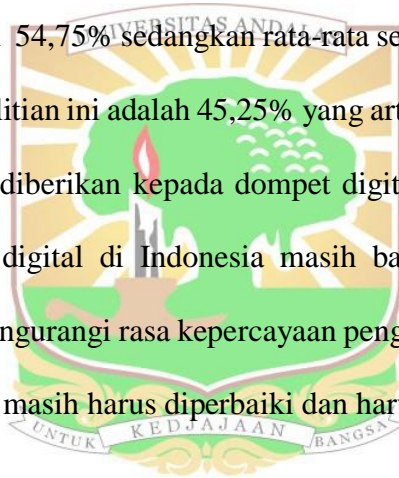
Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk melakukan perbandingan analisis para pengguna dompet digital di Indonesia dengan melihat komentar-komentar yang ada di media sosial Twitter. Dompet digital pada penelitian ini adalah Gopay, Dana, Ovo, dan ShopeePay. Jumlah Sampel yang di ambil adalah 4000 tweet masing-masing dompet digital 1000 tweet yang diambil pada bulan januari sampai oktober. Pada penelitian ini sentiment dibagi menjadi dua kelas yaitu sentiment positif dan negative. Pengambilan data dalam penelitian ini diambil dari media sosial twitter dengan jumlah data yang besar maka dalam penelitian ini menggunakan Machine Learning dengan menggunakan text mining menggunakan Algoritma Naïve Byes Classifier dengan bantuan Aplikasi Rapidminer.

Kesimpulan dari penelitian ini Berdasarkan perbandingan dari empat dompet digital yang terdiri dari ShopeePay, Gopay, Ovo dan Dana dan dompet digital yang memiliki sentiment negative paling banyak jika diurutkan adalah Dana, Ovo, Gopay dan ShopeePay. Jumlah sentiment positif yang paling tinggi dari keempat dompet digital adalah ShopeePay dan sentiment negative yang paling tinggi adalah Dana. Artinya dari keempat dompet digital yang memiliki layanan dompet digital terbaik jika dilihat dari analisis sentimen media sosial twitter menggunakan Algoritma Naïve Bayes Classifier adalah yang pertama ShopeePay dimana diantara keempat dompet

digital pada penelitian ini yang memiliki sentimen positif yang paling banyak dan yang memiliki sentimen negative yang paling sedikit diantara keempat dompet digital, artinya dari keempat dompet digital pada penelitian ini ShopeePay yang memiliki layanan dompet digital terbaik dan pelanggan lebih merasa puas pada layanan dompet digital ShopeePay.

Secara keseluruhan Rata-rata Sentiment negative pada empat dompet digital pada penelitian ini adalah 54,75% sedangkan rata-rata sentiment positif pada keempat dompet digital pada penelitian ini adalah 45,25% yang artinya masih banyak komentar-komentar negative yang diberikan kepada dompet digital di Indonesia. Menandakan bahwa layanan dompet digital di Indonesia masih banyak masalah-masalah yang terjadi yang membuat mengurangi rasa kepercayaan pengguna pada dompet digital dan merasa kurang aman dan masih harus diperbaiki dan harus dievaluasi lagi.



Implikasi Penelitian

Implikasi adalah suatu konsekuensi atau akibat langsung dari hasil penemuan suatu penelitian ilmiah. Penelitian ini memiliki Dua implikasi :

1. Implikasi Praktik

Dengan adanya analisis sentimen untuk pengklasifikasian opini pada tweet media sosial twitter dompet digital ini dapat membantu masyarakat

menentukan dompet digital yang akan digunakan dengan melihat sentimen positif yang paling banyak pada dompet digital yang ada pada penelitian ini.

Implikasi Manajerial, secara manajerial hasil klasifikasi sentimen dapat digunakan pihak manajemen dompet digital untuk mengetahui komentar yang ditulis oleh pengguna dompet digital yang menggunakan media sosial twitter agar menjadi bahan evaluasi untuk meningkatkan layanan dari dompet digital agar dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat sehingga dapat meningkatkan intensitas pengguna dari dompet digital secara tidak langsung akan meningkatkan financial dari dompet digital.

2. Implikasi Teoritis

Penelitian ini dapat dikembangkan untuk klasifikasi text, dan menggunakan data lebih banyak lagi dari twitter, dan dapat dikembangkan dengan algoritma klasifikasi lain seperti algoritma Neutal Network, K-Nearest Neighbours, ataupun yang lain dan juga bisa melakukan perbandingan dengan klasifikasi lain sehingga dapat melihat yang lebih baik dan juga bisa memberikan hasil yang dari penelitian yang lebih tepat dalam akurasinya.

5.4 Keterbatasan Penelitian

Keterbatasan dalam Penelitian ini adalah dalam pemberian sampel dalam penelitian ini penulis menggunakan cara manual untuk memberikan label, kalimat yang

tidak terstruktur dan kata yang tidak formal pada dokumen, kosa kata pada dokumen yang terlalu luas sehingga klasifikasi kurang maksimal, selain itu dalam data di tweet dikarenakan data yang diambil hanya mengambil data tweet buka penggunanya jadi tidak bisa membedakan pengguna palsu dan real yang dapat mengurangi keakuratan data tweet yang di dapatkan.

Saran

Adapun beberapa hal yang perlu dikembangkan dalam analisis sentimen pada keempat digital payment menggunakan metode Naive Bayes, dan visualisasi menggunakan word cloud adalah sebagai berikut:

1. Pada penelitian selanjutnya diharapkan bisa membandingkan dengan algoritma klasifikasi lainnya seperti Support Vector Machine, Artificial Neural Network, ataupun Maximum Entrophy dan lain-lain.
2. Pada peneltiian selanjutnya diharapkan bisa dikembangkan dengan pengujian regresi logistic.
3. Pada penelitian selanjutnya dapat menggunakan objek digital payment lainnya seperti LinkAja, Jenius dan lain-lain.
4. Proses Preprocessing Data harus selalu mengikuti zaman. Karena mengingat kalimat-kalimat yang diambil dari Twitter merupakan bahasa gaul.
5. Berdasarkan sentimen negatif dari keempat dompet digital perusahaan harus terus berusaha meningkatkan layanan kualitas, baik produk dan fitur.

