

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berikut adalah kesimpulan dalam membangun model analisis sentimen berbasis aspek ulasan aplikasi InDrive di google play store.

1. Pada penelitian ini ditemukan 3 aspek dominan yang didapatkan dari hasil topic modelling menggunakan LDA (Latent Dirichlet Allocation) dengan dataset periode 1 Januari 2023 – 11 Juli 2023 yaitu fitur lelang, sistem aplikasi dan tarif & layanan transportasi.
2. Kelebihan dan kekurangan fitur lelang dapat disimpulkan dari wordcloud dan sepuluh kata yang paling sering muncul. Kelebihannya termasuk kemudahan dalam melakukan lelang, memungkinkan pengguna untuk mendapatkan penawaran terbaik dari pelanggan dan driver. Namun, keluhan muncul dari para driver terkait beberapa pengguna yang menggunakan bot atau APK mod untuk melakukan autobid. Dalam aspek sistem aplikasi, pengguna mengalami kemudahan dalam melakukan pemesanan, tetapi banyak yang mengeluhkan potongan saldo tanpa alasan yang jelas dan kesulitan mendapatkan pesanan karena dihalangi oleh pengguna yang menggunakan autobid. Sementara itu, dalam hal tarif & layanan transportasi, pelanggan menyukai tarif yang ditawarkan dan pelayanan yang memuaskan. Namun, para driver mengeluhkan bahwa ambang batas tarif dalam lelang terlalu rendah.
3. Analisis trend pada aspek fitur lelang menunjukkan bahwa ulasan sentimen negatif dan positif tidak jauh berbeda sepanjang periode Januari hingga Juli 2023. Meskipun sentimen negatif terjadi penurunan pada bulan Juli, grafik mencerminkan keluhan yang terus muncul terkait fitur lelang, menunjukkan tantangan yang perlu

diatasi dalam aspek ini khususnya terkait keluhan dari para driver mengenai banyaknya penggunaan apk mod. Lalu pada aspek sistem aplikasi, ulasan dengan sentimen negatif mendominasi sepanjang periode Januari hingga Juli 2023. Meskipun terjadi peningkatan sentimen negatif pada bulan Maret, grafik menunjukkan penurunan pada bulan-bulan berikutnya, ini mengindikasikan adanya respons atau perbaikan terhadap keluhan pengguna. Lalu pada aspek tarif & layanan transportasi menunjukkan bahwa sentimen positif mendominasi, dengan puncak tertinggi terjadi pada bulan Juni. Meskipun bulan Juli mengalami penurunan, grafik tetap mencerminkan bahwa tarif & layanan transportasi yang ditawarkan InDrive sangat diminati oleh para pengguna.

5.2 Saran

Berikut beberapa saran yang dapat diberikan untuk pengembangan penelitian selanjutnya:

1. Pada penelitian selanjutnya dapat menggunakan penambahan skenario seperti melakukan oversampling terhadap data yang imbalance.
2. Pada penelitian selanjutnya dapat menggunakan penambahan skenario dengan variasi batch size dan learning rate.

Berikut adalah beberapa saran untuk developer aplikasi inDrive:

1. Developer inDrive mempertimbangkan untuk memperketat keamanan sehingga dapat mengurangi penggunaan apk mod yang kerap menjadi keluhan dari para driver terhadap fitur lelang yang ada di aplikasi inDrive,
2. Developer inDrive memberikan solusi terhadap *performance* dari sistem aplikasi inDrive yang kerap masih mendapatkan keluhan seperti hilangnya saldo tanpa alasan yang jelas.

3. Developer inDrive mempertimbangkan terkait ambang batas dari tarif yang bisa dilelang sehingga driver tidak merasa rugi oleh tarif yang ditawarkan.
Diharapkan dengan mempertimbangkan saran-saran di atas, dapat tercapai
Diharapkan dengan mempertimbangkan saran-saran di atas, dapat tercapai analisis sentimen berbasis aspek yang lebih bermanfaat dan menghasilkan model dengan performa dan akurasi yang lebih baik serta diharapkannya ada peningkatan kualitas dari aplikasi inDrive terutama beberapa hal yang masih dikeluhkan oleh para pengguna.