

## BAB V

### KESIMPULAN

#### 5.1 Kesimpulan

Penelitian ini telah menganalisis sentimen ulasan pengguna terhadap aplikasi Ceria by BRI dengan menggunakan algoritma Support Vector Machine (SVM) dan Naive Bayes. Berdasarkan hasil analisis, persepsi pengguna terhadap aplikasi ini didominasi oleh sentimen netral dan positif. Ulasan positif banyak menyoroti kemudahan dalam penggunaan aplikasi dan kecepatan dalam proses transaksi. Namun, beberapa ulasan negatif juga muncul, yang berkaitan dengan kendala teknis, lambatnya respons layanan pelanggan, serta kekhawatiran pengguna terhadap keamanan data pribadi.

Efektivitas algoritma dalam mengklasifikasikan sentimen menunjukkan bahwa Support Vector Machine memiliki performa yang lebih baik dengan akurasi sebesar 88% dibandingkan dengan Naive Bayes yang mencapai akurasi 84%. Algoritma SVM mampu mengklasifikasikan ulasan netral dengan tingkat presisi dan akurasi yang tinggi, sementara kinerja pada kelas sentimen positif dan negatif masih perlu ditingkatkan, terutama karena jumlah data ulasan negatif yang terbatas. Naive Bayes, meskipun memiliki keunggulan dalam efisiensi pemrosesan, menunjukkan kesulitan dalam mengenali data ulasan negatif dan hanya mampu mengklasifikasikan sebagian kecil ulasan positif.

Hasil penelitian juga mengungkapkan bahwa aspek keamanan dan privasi data menjadi salah satu faktor penting yang mempengaruhi persepsi negatif pengguna. Kekhawatiran terhadap perlindungan data pribadi muncul dalam sejumlah ulasan, yang mengindikasikan bahwa pengguna membutuhkan jaminan keamanan yang lebih baik dari pengelola aplikasi. Oleh karena itu, kepercayaan terhadap aplikasi ini dapat ditingkatkan dengan memperbaiki transparansi dalam pengelolaan data dan memperkuat sistem keamanan digital.

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil analisis dan kesimpulan di atas, terdapat beberapa saran yang dapat dijadikan acuan oleh pengelola aplikasi Ceria by BRI:

### 1. Peningkatan Kualitas Layanan

Pengelola perlu meningkatkan stabilitas teknis aplikasi dan responsivitas layanan pelanggan untuk mengurangi ulasan negatif. Hal ini dapat dilakukan dengan menambah fitur bantuan interaktif dan mempercepat respons terhadap keluhan pengguna.

### 2. Optimalisasi Keamanan Data

Disarankan untuk memperkuat sistem keamanan data pengguna serta memberikan edukasi tentang kebijakan privasi. Transparansi dalam pengelolaan data pribadi akan membantu meningkatkan kepercayaan dan loyalitas pengguna terhadap aplikasi.

### 3. Pengembangan Desain Antarmuka

Perbaikan antarmuka aplikasi yang lebih intuitif dan ramah pengguna perlu diprioritaskan. Ulasan yang menyoroti kesulitan dalam navigasi aplikasi menunjukkan bahwa antarmuka yang lebih sederhana dan efisien dapat meningkatkan pengalaman pengguna secara keseluruhan.

### 4. Pemanfaatan Analisis Sentimen Berkelanjutan

Analisis sentimen berbasis algoritma seperti SVM dan Naive Bayes dapat diterapkan secara berkala untuk memantau persepsi pengguna. Pengelola disarankan untuk menggunakan hasil analisis ini sebagai dasar dalam pengambilan keputusan terkait pengembangan layanan.

### 5. Penyeimbangan Data untuk Klasifikasi Sentimen

Agar hasil analisis lebih akurat, data ulasan dengan sentimen negatif perlu ditingkatkan jumlahnya. Hal ini akan membantu algoritma dalam mengenali pola sentimen secara lebih baik, khususnya pada ulasan dengan konten negatif yang saat ini kurang terklasifikasi dengan baik.

