

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Setelah dilakukan penelitian dan pembahasan, beberapa poin penting dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Persepsi pengguna aplikasi TikTok yang tercermin dari *review* pengguna di *Google Play Store* berdasarkan analisis sentimen adalah sebagian besar positif. Hasil klasifikasi sentimen menunjukkan bahwa ulasan positif mendominasi dengan proporsi 54.6%, mengindikasikan penerimaan yang baik terhadap aplikasi. Meskipun demikian, terdapat juga sejumlah signifikan ulasan negatif sebesar 44.1% dan netral sebesar 1.4%, yang menunjukkan adanya aspek-aspek yang masih perlu perhatian.
2. Pada pengklasifikasian sentimen ulasan pengguna terhadap aplikasi TikTok, performa algoritma *Naive Bayes* termasuk baik. Model ini berhasil mencapai akurasi keseluruhan sebesar 83%. Metrik evaluasi lain seperti *precision*, *recall*, dan *F1-score* juga memberikan hasil yang memuaskan untuk setiap kelas sentimen, dengan *F1-score* paling tinggi mencapai 0.88. Hasil tersebut mencerminkan bahwa model memiliki kapabilitas yang memadai dalam mendeteksi sentimen ulasan.
3. Hasil klasifikasi sentimen dapat digunakan sebagai dasar yang kuat untuk pengambilan keputusan dalam peningkatan kualitas aplikasi. Analisis mendalam terhadap kosakata yang dominan muncul dalam ulasan negatif, seperti "buka", "bug", "update", dan "lambat", secara spesifik mengidentifikasi permasalahan teknis dan fungsionalitas yang paling banyak dikeluhkan pengguna. Informasi ini memungkinkan pengembang untuk memprioritaskan perbaikan pada area-area kritis tersebut sehingga upaya peningkatan kualitas aplikasi menjadi lebih terarah dan efektif dalam memenuhi kebutuhan serta mengatasi keluhan pengguna.

4. Dinamika sentimen ulasan pengguna aplikasi TikTok menunjukkan adanya fluktuasi dari waktu ke waktu. Analisis perkembangan sentimen bulanan dari April hingga Juni 2025 memperlihatkan adanya variasi pada jumlah ulasan positif, netral, dan negatif. Meskipun sentimen positif cenderung stabil atau sedikit berfluktuasi, sentimen negatif menunjukkan adanya peningkatan kembali pada bulan Juni setelah sempat menurun di bulan Mei. Dinamika ini memberikan gambaran bahwa persepsi pengguna tidak statis dan dapat berubah seiring waktu sehingga memerlukan pemantauan berkelanjutan untuk mengidentifikasi tren atau masalah baru.

5.2 Saran

Merujuk pada temuan dalam penelitian ini, disarankan agar studi selanjutnya dapat mengeksplorasi beberapa aspek yang belum dibahas secara mendalam, di antaranya sebagai berikut:

1. Dalam penelitian di masa mendatang, disarankan untuk mengaplikasikan algoritma pembelajaran mesin yang lebih rumit, atau model pembelajaran mendalam seperti Recurrent Neural Network (RNN), Long Short-Term Memory (LSTM), atau model berbasis *Transformer* seperti BERT. Model-model ini memiliki kemampuan untuk mengidentifikasi pola dan konteks bahasa yang lebih rumit, yang berpotensi untuk meningkatkan akurasi klasifikasi sentimen secara drastis.
2. Dalam pengembangan teknik ekstraksi fitur selain TF-IDF disarankan untuk menjajaki penggunaan teknik ekstraksi fitur lainnya seperti *Word Embeddings* misalnya *Word2Vec* atau *FastText* atau *Contextual Embeddings*. Teknik ini dapat merepresentasikan makna semantik kata dan hubungannya dengan kata lain sehingga berpotensi menghasilkan fitur yang lebih kaya dan informatif untuk model.
3. Jangka waktu analisis perlu ditambah dalam mengumpulkan dan menganalisis data ulasan misalnya 6 bulan atau 1 tahun. Dengan demikian, akan membantu mengidentifikasi tren sentimen jangka panjang, pola musiman, atau dampak dari *event* besar seperti *major update* aplikasi terhadap persepsi pengguna.