BAB 5
PENUTUP

5.1 Simpulan

PT. Gojek Indonesia sebagai salah satu perusahaan transportasi online yang sedang berkembang perlu memperhatikan opini yang tercipta dari para pengguna terkait produk atau jasa yang mereka berikan. Hal tersebut diharapkan mampu dimanfaat bagi pihak manajemen untuk memperbaiki layanan serta mencegah terjadinya permasalahan yang mungkin timbul dari opini publik. Twitter sebagai media yang memiliki banyak pengguna aktif di Indonesia menyediakan layanan untuk mengirimkan pesan pendek (*tweet).* Dengan pengguna aktif yang banyak, Twitter mampu menjadi media analisa yang baik.

Penilitian ini bertujuan untuk membantu pembangunan sistem klasifikasi opini publik pada media Twitter terkait layanan yang diberikan PT. Gojek Indonesia. Sistem dibangun menggunakan Algoritma Naïve Bayes dengan bahasa pemrograman PHP. Klasifikasi dilakukan untuk menentukan apakah suatu *tweet* memiliki sentimen positif atau negatif. Hasil klasifikasi kemudian diukur tingkat keakuratannya menggunakan metode *confussion matrix.*

Dari hasil uji coba sistem dapat disimpulkan bahwa algoritma Naïve Bayes dapat digunakan sebagai metode klasifikasi teks Twitter. Sistem mampu melakukan klasifikasi teks Twitter dengan kata kunci “Gojek” ke dalam dua kategori: sentimen positif dan sentimen negatif. Hasil dari klasifikasi juga memberikan nilai keakuratan yang baik. Nilai akurasi dari tiga percobaan yang dilakukan selalu lebih dari 88% dengan rata-rata akurasi dari ketiga percobaan mencapai 93.77%. Hal ini berarti sistem mampu menjawab tujuan dari permasalahan yang ada pada penelitian ini.

5.2 Saran

Penilitian tentu tidak terlepas dari kekurangan dan keterbatasan, oleh karena itu perlu adanya peningkatan pada penelitian dengan kajian serupa berikutnya. Adapun saran untuk pengembangan sistem berikutnya adalah sebagai berikut:

1. Menyatukan proses pencarian dengan proses klasifikasi.
2. Memperbaiki proses *preprocessing*.
3. Memberikan urutan kata yang paling sering muncul pada tiap sentimen agar memudahkan pengguna melakukan analisa terhadap objek penelitian.
4. Melakukan input data testing untuk dilakukan klasifikasi secara real time.