

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan dengan penelitian yang dilakukan yang meliputi hasil analisis dan pembahasan, berikut merupakan hal yang dapat disimpulkan :

1. Model klasifikasi sentimen metode *Naïve Bayes Classifier* dilakukan dengan menggunakan metode *Multinomial Naïve Bayes*. Setelah melakukan pengumpulan data selanjutnya dilakukan pelabelan data, *pre-processing*, pembobotan kata, dan pembagian data uji dan data latih. Kemudian dilakukan proses klasifikasi yang hasilnya akan dievaluasi menggunakan *confusion matrix*.
2. Model klasifikasi sentimen metode *Naïve Bayes Classifier* dan seleksi fitur *Information Gain* dilakukan dengan menggunakan metode *Multinomial Naïve Bayes*. Setelah melakukan pengumpulan data selanjutnya dilakukan pelabelan data, *pre-processing*, pembobotan kata, seleksi fitur *information gain* dan pembagian data uji dan data latih. Kemudian dilakukan proses klasifikasi yang hasilnya akan dievaluasi menggunakan *confusion matrix*.
3. Hasil evaluasi performa model klasifikasi *Naïve Bayes* dengan jumlah fitur yang digunakan sebanyak 1.489 kata memperoleh akurasi sebesar 81,42%, *recall* sebesar 69,64%, *precision* sebesar 63,93% dan *specificity* sebesar 85,71%. Sedangkan hasil evaluasi performa model klasifikasi *Naïve Bayes* dan *Information Gain* dengan jumlah fitur sebanyak 597 kata memperoleh akurasi sebesar 86,66%, *recall* sebesar 71,42%, *precision* sebesar 76,92%, dan *specificity* sebesar 92,20%. Berdasarkan hasil tersebut, diketahui bahwa hasil klasifikasi *Naïve Bayes* dengan seleksi fitur menghasilkan performa yang lebih baik.
4. Berdasarkan dengan data yang telah dikumpulkan hasil sentimen masyarakat terhadap layanan transjakarta sebelum masa pandemi di media sosial *instagram* pada bulan Januari 2020 – Februari 2022

mendapatkan respon positif sebanyak 7% dan respon negatif sebanyak 93%. Hasil sentimen masyarakat terhadap layanan transjakarta pada masa pandemi di media sosial *instagram* pada bulan Oktober 2021 – Februari 2022 mendapatkan respon negatif sebanyak 75% dan respon positif sebanyak 25%. Berdasarkan hasil tersebut, sentimen masyarakat sebelum dan saat adanya pandemi mengarah pada respon negatif yang mana hal ini menandakan bahwa sebagian besar pengguna mengungkapkan rasa kekecewaan dan ketidakpuasan akan layanan transjakarta.

5.2 Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan yang meliputi hasil analisis dan pembahasan, berikut merupakan beberapa saran yang dapat diberikan :

1. Pengambilan data tidak hanya tertuju pada unggahan yang membahas mengenai informasi layanan pada masa PPKM yang mencakup jam operasional, rute, dan kapasitas penumpang tetapi juga mengambil data pada unggahan yang membahas layanan lainnya seperti layanan uji coba bus listrik.
2. Pengambilan data juga bisa didapatkan dengan memanfaatkan media sosial lain, sehingga lebih banyak opini yang didapatkan.
3. Menggunakan metode dan klasifikasi lainnya seperti *Support Vector Machine* (SVM), Random Forest, Chi Square, *Particle Swarm Optimization* (PSO), dan lain-lain.
4. Dapat meningkatkan performa model dengan menambahkan kamus normalisasi yang memuat lebih banyak data, serta pelabelan yang dilakukan dengan bantuan ahli.