

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan pembahasan mengenai analisis sentimen dengan menggunakan *InSet Lexicon* dan SVM yang telah dijabarkan di atas, maka didapatkan kesimpulan yaitu:

1. Dari 40.376 ulasan pengguna, terdapat 6.678 ulasan positif dan 31.201 ulasan negatif. Ulasan positif umumnya menyoroti performa aplikasi dan manfaat fitur, terlihat dari kata seperti “mantap”, “premium”, dan “good”. Sementara itu, ulasan negatif didominasi oleh keluhan mengenai kewajiban berlangganan dan keterbatasan fitur, tercermin dari kata “tidak”, “harus”, dan “aplikasi”. Dengan demikian, sisi positif Getcontact terutama berasal dari kinerjanya, sedangkan sisi negatif banyak disebabkan oleh kebijakan premium yang dianggap mengurangi kenyamanan penggunaan.
2. Kernel Linear bekerja paling optimal dengan nilai  $C = 1$ , yang menunjukkan bahwa model menghasilkan batas pemisah yang sederhana, stabil, dan tidak terlalu memaksakan diri menyesuaikan semua data. Sementara itu, kernel RBF memperoleh hasil terbaik pada  $C = 100$  dan  $\gamma$  (Gamma) = 0,1, yang menunjukkan bahwa data membutuhkan batas keputusan yang lebih ketat namun tetap tidak terlalu sensitif terhadap perubahan kecil pada data. Secara keseluruhan, kernel Linear cocok untuk pola sederhana, sedangkan kernel RBF lebih efektif untuk menangkap pola ulasan yang kompleks dan non-linear.
3. Kernel RBF menghasilkan akurasi tertinggi sebesar 96,20% pada rasio 80:20, sedikit lebih tinggi dibandingkan kernel linear dengan akurasi 95,90%. Ini menunjukkan bahwa kernel RBF lebih efektif karena mampu menangkap pola data ulasan yang bersifat non-linear, sementara kernel linear hanya optimal ketika pola pemisahan kelas lebih sederhana.
4. Berdasarkan hasil analisis, tiga permasalahan utama dalam latar belakang penelitian, yaitu *spam call*, keamanan data, dan ketidakakuratan tagar, terbukti muncul secara nyata dalam pengalaman pengguna. Sebanyak 1.845 ulasan

membahas isu *spam call* dan penipuan yang menunjukkan keluhan mengenai ketidakkonsistenan fitur pemblokiran dalam mengatasi panggilan mencurigakan. Selain itu, 919 ulasan menyoroti kekhawatiran terhadap keamanan data dan privasi, termasuk risiko pencurian informasi, pelanggaran privasi, dan potensi ancaman *malware*. Pada sisi lain, 4.420 ulasan terkait ketidakakuratan tagar menggambarkan kesulitan dalam memperbarui informasi serta adanya potensi penyalahgunaan oleh pihak lain.

## 5.2 Saran

Peneliti memberikan beberapa masukan untuk para peneliti yang ingin melakukan penelitian lebih lanjut dengan melakukan perbandingan:

1. Menerapkan beberapa metode klasifikasi lain seperti *Naïve Bayes*, *Decision Tree*, *Logistic Regression*, dan *Random Forest*, atau model berbasis deep learning seperti *IndoBERT* dan *RoBERTa Indo*.
2. Memanfaatkan aplikasi serupa seperti *Truecaller*, *Hiya*, *Whoscall*, dan *CallApp* untuk memperoleh data ulasan pengguna mengenai topik yang sama.
3. Menerapkan metode *lexicon* lain seperti *SentiStrengthID* dan *VADER Lexicon*.