

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1. Simpulan

Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis dan mengelompokkan ulasan pengguna terhadap fitur Spinjam pada aplikasi Shopee menggunakan metode klasterisasi K-Means.

1. Hasil klasterisasi menghasilkan gambaran opini dan pengalaman pengguna yang dibagi kedalam 5 klaster. Ulasan terbanyak berisi mengenai isu keamanan, performa aplikasi, dan kekecewaan terhadap layanan dengan 37.32% ulasan, lalu ulasan mengenai frustrasi akibat penolakan dan pembekuan akun dengan 25.53% ulasan. Terdapat juga ulasan mengenai masalah aktivasi, respons *costumer service* (CS), dan pengajuan berulang dengan 21.75% ulasan, lalu mengenai isu perhitungan tagihan dan aktivitas akun tidak sah dengan 10.13% ulasan dan pada klaster terakhir mengenai keterbatasan limit dan harapan yang tidak terpenuhi dengan 5.26% ulasan.
2. Berdasarkan hasil temuan dari penelitian yang telah dilakukan, menunjukkan bahwa kombinasi algoritma K-Means, IndoSBERT dan UMAP untuk klasterisasi data ulasan fitur Spinjam pada aplikasi Shopee menunjukkan bahwa algoritma ini mampu mengelompokkan data ulasan dengan baik. Dengan nilai *Silhouette coefficient* sebesar 0,521 menunjukkan bahwa kualitas klaster yang dihasilkan berada dalam kategori cukup baik, di mana sebagian besar data berada pada klaster yang sesuai. Hal ini mengindikasikan bahwa pendekatan klasterisasi dapat memberikan gambaran umum terhadap variasi opini pengguna terhadap fitur Spinjam secara lebih terstruktur.

Secara keseluruhan, penelitian ini berhasil mengidentifikasi bahwa isu teknis aplikasi, kurangnya transparansi informasi dan proses, serta kualitas layanan pelanggan yang belum optimal adalah faktor-faktor dominan yang berkontribusi pada sentimen negatif pengguna Spinjam. Temuan ini memberikan wawasan

mendalam tentang area-area yang memerlukan intervensi strategis untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas pengguna.

5.2 Saran

Penelitian ini telah berhasil mengidentifikasi berbagai isu dan sentimen pengguna fitur Spinjam melalui klasterisasi ulasan. Untuk memperkaya pemahaman dan melanjutkan eksplorasi di area ini, beberapa saran untuk penelitian selanjutnya dapat dipertimbangkan:

1. Penelitian selanjutnya dapat mempertimbangkan penggunaan metode klasterisasi lain seperti DBSCAN atau *Hierarchical Clustering* untuk membandingkan performa dan hasil pengelompokan dengan metode K-Means.
2. Disarankan untuk menambahkan fitur lain seperti rating, tanggal ulasan, atau kategori produk agar hasil analisis menjadi lebih komprehensif dan dapat memberikan wawasan yang lebih mendalam.