

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini dijelaskan mengenai kesimpulan dan saran. Kesimpulan merupakan jawaban dari tujuan penelitian sedangkan saran merupakan masukan yang ditujukan kepada pihak tertentu atau penelitian selanjutnya. Berikut merupakan hasil dari kesimpulan dan saran.

V.1 Kesimpulan

Kesimpulan ditujukan untuk menjawab tujuan penelitian yang telah ditentukan berdasarkan rumusan permasalahan. Terdapat 2 buah tujuan dari penelitian ini sehingga juga terdapat 2 buah kesimpulan berdasarkan pengumpulan dan pengolahan data yang dilakukan. Berikut merupakan hasil dari kesimpulan yang diperoleh.

1. Aspek yang mempengaruhi *rating* konsumen terhadap aplikasi bank digital diperoleh dengan ekstraksi aspek pada metode LDA. Parameter yang digunakan pada model LDA yaitu jumlah aspek yaitu 5 dengan terdapat 130 *token* unik pada *dictionary*. Terdapat 5 aspek atau aspek yang dihasilkan berdasarkan model LDA yang dilakukan yaitu aspek *experience*, aspek *customer service & verification*, aspek *log in*, aspek *feature*, dan aspek *registration*.
2. Pembuatan usulan difokuskan pada aspek *experience* untuk aplikasi Motion Banking dan dalam menghasilkan usulan dilibatkan juga diskusi dengan *problem owner* yaitu pihak PT. MNC Bank Internasional selaku pengembang aplikasi, sehingga dihasilkan sebanyak 9 usulan dengan 7 usulan yang diterima dan 2 usulan yang dipertimbangkan. Hasil usulan perbaikan pengembangan aplikasi bank digital Motion Banking antara lain:
 - a. Melakukan *update* aplikasi dengan tampilan *UI* yang didesain berdasarkan riset UX sesuai kebutuhan pengguna.
 - b. Memperbarui dan menambahkan fitur yang dibutuhkan pengguna seperti fitur investasi, VCC serta melakukan pengembangan fitur

yang dapat ditingkatkan dengan *benchmarking* terhadap fitur aplikasi bank digital kompetitor.

- c. Pengajuan *refund* saldo dilakukan dengan pengajuan secara *online* melalui aplikasi, *email*, atau *platform* Whatsapp.
- d. Menurunkan biaya transfer dan tarik tunai.
- e. Pembaruan data dapat dilakukan dengan verifikasi dari email pengguna atau menggunakan pertanyaan keamanan, serta menggunakan platform lain seperti Whatsapp untuk komunikasi dengan *admin*.
- f. Informasi mengenai data pengguna yang tidak sesuai dapat dilakukan via *email*.
- g. Peningkatan kapasitas *server*.
- h. Mengganti vendor jaringan yang digunakan sehingga kapasitas kuota transaksi lebih banyak
- i. Penambahan sumber daya manusia pada *customer service*.

V.2 Saran

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, maka terdapat pengembangan yang masih dapat dilakukan agar hasil penelitian yang diperoleh dapat lebih baik. Saran yang diberikan dapat ditujukan kepada pihak pengembang aplikasi Motion Banking maupun penelitian yang serupa. Terdapat beberapa saran yang diberikan.

1. Bagi Perusahaan dapat mempertimbangkan jika terdapat aspek yang berada pada area *over-served* di *opportunity landscape map* karena aspek pada area tersebut dapat dijadikan pengembangan inovasi bagi aplikasi bank digital.
2. Bagi penelitian selanjutnya dapat melakukan penentuan *number of above* yang juga melibatkan *coherence value*, sehingga jika terdapat beberapa calon *number of above* yang dihasilkan maka juga dapat dilakukan evaluasi dari *coherence value* seperti penentuan *number of below*.

DAFTAR PUSTAKA

- Alamsyah, A., & Aulia, A. (2017, April). Social Network and *Sentiment* Analysis for Social Customer Relationship Management in Indonesia Banking Sector. *Advanced Science Letters*, 23(4), 3808-3812. doi: 10.1166/asl.2017.9279
- Allahyari, M., Safaei, S., Pouriyeh, S., Trippe, E. D., Kochut, K., Assefi, M., & Gutierrez, J. B. (2017). A Brief Survey of Text Mining: Classification, Clustering and Extraction Techniques. *KDD Bigdas*.
- Arviana, G. N. (2021, Februari). *Sentiment* Analysis, Teknik untuk Pahami Maksud di Balik Opini Pelanggan. *Glints*. Diakses pada 10 September 2021, dari <https://glints.com/id/>
- Blei, D. M., Ng, A. Y., & Jordan, M. I. (2003, Januari). Latent Dirichlet Allocation. *Journal of Machine Learning Research*, 3. 993-1022
- Bonta, V., Kumares, N., & Janardhan. N. (2019, Maret). A Comprehensive Study on *Lexicon* Based Approaches for *Sentiment* Analysis. *Asian Journal of Computer Science and Technology*, 8 (S2), 1-6. doi: 10.51983/ajcst-2019.8.S2.2037
- Boulton, C. (2021, Juni). What is digital transformation? A necessary disruption. *CIO*. Diakses pada 10 September 2021, dari <https://www.cio.com/>
- Brownlee, J. (2019). A Gentle Introduction to Bayes Theorem for Machine Learning. Diakses pada 22 Januari 2022 dari <https://machinelearningmastery.com/>
- D'Andrea, A., Ferri, F., Grifoni, P., & Guzzo, T. (2015, September). Approaches, Tools and *Applications* for *Sentiment* Analysis Implementation. *International Journal of Computer Applications*, 125(3), 26-33.
- Danuri, M. (2019, September). Perkembangan dan Transformasi Teknologi Digital. *Infokam*, 15(2), 116-123
- Glauninger, S. (2017, Oktober). Why *Ratings* and Reviews Matter in App Store Optimization. *Medium*. Diakses pada 8 September 2021, dari <https://medium.com/>

- Goyal, C. (2021). Part 16 : Step by Step Guide to Master NLP – *Topic Modelling* using LSA. *Analytics Vidhya*. Diakses pada 24 Januari 2022, dari <https://www.analyticsvidhya.com/>
- Hadiono, K., & Santi, R. C. (2020, Juli). Menyongsong transformasi digital. *Proceeding SENDIU 2020*, 81-84
- Jeong, B., Yoon, J., & Lee, J. M. (2019, Oktober). Social media mining for product planning: A product *opportunity* mining approach based on aspek modeling and *sentiment* analysis. *International Journal of Information Management*. doi: 10.1016/j.ijinfomgt.2017.09.009
- Kapadia, S. (2019, Agustus). Evaluate Topic Models: Latent Dirichlet Allocation (LDA). Diakses pada 5 Desember 2021, dari <https://towardsdatascience.com>
- Landry, G. (2020, April). Pentingnya Fungsi Review Aplikasi di Play Store Bagi Aplikasimu. Kompasiana. Diakses 11 Februari 2022, dari <https://www.kompasiana.com/>
- Liu, B. (2012). Sentimen Analysis and Opinion Mining. *Morgan & Claypool Publishers*. Diunduh dari <https://www.cs.uic.edu/~liub/FBS/SentimentAnalysis-and-OpinionMining.pdf>
- Moralwar, S. B., & Deshmukh, S. N. (2015, Maret). Different Approaches of *Sentiment Analysis*. *International Journal of Computer Sciences and Engineering*, 3(3), 160-165.
- Osmundsen, K., Iden, J., & Bygstad, B. (2018, September). Digital Transformation: Drivers, Success Factors, and Implications. *The 12th Mediterranean Conference on Information Systems (MCIS)*, 12, 1-15
- Pykes, K. (2020). Part Of Speech *Tagging* for Beginners. Diakses pada 25 Januari 2022, dari <https://towardsdatascience.com>
- Sefferman, A. (2020, Februari). Mobile App *Ratings* and Reviews: Where to Start and How to Win. *Apptentive*. Diakses pada 10 September 2021, dari <https://www.apptentive.com/blog/2020/02/04/mobile-app-ratings-and-reviews/>
- Seth, N. (2019, Juni). Part 2: Aspek Modeling and Latent Dirichlet Allocation (LDA) using Gensim and Sklearn. *Analytics Vidhya*. Diakses pada 24 November 2021, dari <https://www.analyticsvidhya.com/>

- Seth, N. (2019, Juni). Part 3: Aspek Modeling and Latent Dirichlet Allocation (LDA) using Gensim and Sklearn. *Analytics Vidhya*. Diakses pada 24 November 2021, dari <https://www.analyticsvidhya.com/>
- Shahnaz, F., Berry, M. W., Pauca, V. P., & Plemmons, R. J. (2006, Maret). Document clustering using nonnegative matrix factorization. *Information Processing and Management*, 42(2), 373-386. doi: 10.1016/j.ipm.2004.11.005
- Siringoringo, R., & Jamaluddin. (2019, April). Text Mining dan Klasterisasi Sentimen Pada Ulasan Produk Toko Online. *Jurnal Penelitian Teknik Informatika*, 2(2), 314-319.
- The Marketing Journal. (2017, Juli). "The Path to Growth: The *Opportunity Algorithm*" – Anthony Ulwick. *The Marketing Journal*. Diakses pada 20 September 2021, dari <https://www.marketingjournal.org/>
- Thomas, S., Yuliana., & Noviyanti, P. (2021, Maret). Studi Analisis Metode Analisis Sentimen pada YouTube. *Journal of Information Technology*, 1 (1), 1-7.
- Zvornican, E. (2021). When Coherence Score is Good or Bad in *Topic Modeling*. *Baeldung*. Diakses pada 24 Januari 2022, dari <https://www.baeldung.com/>