

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Penelitian ini mengkaji ulasan pengguna terhadap aplikasi BYOND by BSI di *Google Play Store*, dianalisis secara kualitatif dan diperkuat melalui wawancara. Enam elemen UX (*Useful, Usable, Desirable, Findable, Accessible, dan Credible*), diintegrasikan dengan temuan analisis. Untuk memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif tentang pengalaman pengguna dan memperkuat validitas temuan, penelitian ini tidak hanya melakukan klasifikasi sentimen tetapi juga memetakan masalah ke dalam komponen UX dan menerapkan triangulasi data antara ulasan dan hasil wawancara. Berdasarkan hasil kategori sentimen dan pemetaan ke dalam elemen UX, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan utama sebagai berikut:

1. Klasifikasi sentimen dilakukan menggunakan *Large Language Model* (LLM) untuk membagi ulasan menjadi dua kategori utama: sentimen positif dan sentimen negatif. Dari total 50.778 ulasan, setelah penyaringan diperoleh 21.994 ulasan positif, dan 22.478 ulasan negatif.
2. Isu utama sentimen positif didominasi oleh *Usable, Desirable, dan Useful*. Terkait antarmuka aplikasi modern, transaksi lancar, dan stabilitas teknis semuanya memiliki dampak signifikan terhadap pengalaman pengguna BYOND by BSI.

3. Isu utama sentimen negatif dari ulasan menyoroti elemen *Accessible*, *Desirable*, dan *Credible*. Sedangkan hasil wawancara menyoroti elemen *Accessible*, *Usable*, dan *Findable* sebagai sentimen negatif.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, penulis masih memiliki beberapa saran yang bisa menjadi masukan dan bahan pertimbangan untuk penelitian berikutnya, yaitu sebagai berikut:

1. Penelitian ini hanya menggunakan dua kategori sentimen, yaitu positif dan negatif. Sehingga, disarankan pada penelitian mendatang menggunakan kategori sentimen netral agar hasil analisis lebih lengkap dan representatif.
2. Data set penelitian ini hanya berasal dari Google Play Store menggunakan pendekatan kualitatif, maka untuk mendapatkan hasil yang lebih luas disarankan penelitian mendatang menggunakan media sosial seperti *X*, *Instagram*, atau forum diskusi menggunakan pendekatan kuantitatif dengan *Machine Learning Sentiment* yang lebih akurat seperti BERTindo atau model Indonesia lain, bukan hanya LLM.

Merujuk pada temuan penelitian mengenai sentimen pengguna aplikasi BYOND by BSI, maka penulis memiliki beberapa saran yang bisa menjadi masukan dan bahan pertimbangan perusahaan, yaitu sebagai berikut:

1. Meningkatkan akseibilitas dan stabilitas aplikasi. Bank Syariah Indonesia (BSI) perlu memperbaiki masalah akses seperti kesulitan login, aplikasi yang lambat, dan error yang masih sering terjadi.

2. Menyederhanakan navigasi dan memperjelas tampilan fitur. Bank Syariah Indonesia (BSI) disarankan untuk menyederhanakan navigasi, perbaikan tata letak, serta membuat tampilan lebih jelas agar pengguna dapat mengakses fitur tanpa kebingungan.
3. Memperkuat keandalan dan kredibilitas aplikasi. Bank Syariah Indonesia (BSI) perlu meningkatkan reliabilitas sistem terkait keluhan error saat transaksi dan kekhawatiran terhadap keamanan. BSI perlu mempercepat respons terhadap bug, meningkatkan keamanan, serta memastikan proses transaksi berjalan lancar dan konsisten.