

ANALISIS SENTIMEN KEPUASAN DRIVER TERHADAP KEBIJAKAN BARU SISTEM ORDER GOJEK

Hilmi Aulawi¹, Wahyu Andriyas Kurniawan², Faisal Abdul Rachman³

¹Teknik / Teknik Industri Sekolah Tinggi Teknologi Garut
Jl. Mayor Syamsu No.1 Jayaraga Garut 44151 Indonesia
Hilmi_aulawi@sttgarut.id.id

²Dosen, Teknik, Teknik Industri
Sekolah Tinggi Teknologi Garut
Wahyu@sttgarut.ac.id

³Mahasiswa, Teknik, Teknik Industri
Sekolah Tinggi Teknologi Garut
1603055@sttgarut.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi permasalahan pada kebijakan sistem order Gojek dan strategi solusi perbaikan yang bisa dilakukan untuk mengatasi permasalahan pada kebijakan sistem order Gojek. Analisis sentimen merupakan studi komputasi mengenai pendapat, perilaku dan emosi seseorang terhadap kejadian atau topik yang banyak diperbincangkan oleh masyarakat, salah satu topik yang banyak diperbincangkan pada tahun 2020 yaitu mengenai kebijakan sistem order Gojek. Dari kebijakan sistem order Gojek tersebut dicari permasalahan yang dominan menggunakan metode Naïve Bayes Classifier dan Asosiasi Teks. Naïve Bayes Classifier digunakan sebagai cara untuk menentukan kelompok kelas dokumen teks dan menghasilkan akurasi yang cukup tinggi, kemudian dianalisis menggunakan asosiasi teks untuk mengetahui permasalahan yang dominan berdasarkan kemunculan kata negatif. Dari banyak permasalahan, didapat 4 topik permasalahan yang dominan, kemudian melakukan wawancara dengan pihak internal Gojek untuk mengetahui solusi perbaikan dari masalah tersebut. Tahap berikutnya adalah menentukan prioritas solusi dari keluaran tahap pertama menggunakan Analytic Network Process (ANP) untuk menghasilkan bobot prioritas dari solusi. Solusi yang bisa diterapkan pada permasalahan kebijakan sistem order Gojek ini, antara lain: memperbaiki sistem error, merubah kebijakan sistem order, penambahan sistem kompensasi, mengurangi point insentif harian, membuat kebijakan yang transparan dan ketat, membuat kebijakan yang adil, melakukan evaluasi jajaran staff Gojek, memperbanyak bonus dan insentif, menyediakan asuransi kecelakaan, memperbaiki sistem order di aplikasi dan membuat kebijakan hukuman bagi konsumen yang melakukan cancel order. Prioritas strategi yang bisa diambil oleh perusahaan yaitu memperbaiki kebijakan sistem yang banyak dikeluhkan oleh driver, menambah sistem kompensasi yang diberikan, seperti menambah point bonus, bonus tutup akun dan membuat kebijakan yang transparan dan ketat berdasarkan undang-undang ketenagakerjaan.

Kata Kunci: Analisis Sentimen, Driver Gojek, Gojek, Naïve Bayes Classifier, Asosiasi Teks, Analytic Network Process

Abstract

This study aims to identify problems in the Gojek order system policy and remedial solution strategies that can be done to overcome problems in the Gojek order system policy. Sentiment analysis is a computational study of a person's opinion, behavior and emotions on events or topics that are widely discussed by the public, one of the most discussed topics in 2020, namely the Gojek order system policy. From the Gojek order system policy, the dominant problem is sought using the Naïve Bayes Classifier and Text Association methods. Naïve Bayes Classifier is used as a way to determine the class group of text documents and produce a fairly high accuracy, then analyzed using text associations to determine the dominant problem based on the appearance of negative words. Of the many problems, 4 dominant problem topics were obtained, then conducted interviews with Gojek

penelitian ini *Naïve bayes Classifier* digunakan untuk memprediksi akurasi data pelabelan, asosiasi kata untuk melihat kemunculan kata negatif yang sering diperbincangkan dan ANP digunakan untuk merancang perbaikan dan strategi. Penelitian ini dilakukan diperusahaan Gojek.

II. KAJIAN LITERATUR

Menurut Kristiyanti (2015 dalam Gumilang, 2018) menjelaskan bahwa analisa sentimen atau *opinion mining* merupakan studi komputasi mengenai pendapat, perilaku dan emosi seseorang terhadap entitas. Entitas tersebut dapat menggambarkan individu, kejadian atau topik. Analisa sentimen juga terlibat dalam pembuatan sistem untuk mengoleksi dan memeriksa pendapat tentang suatu produk yang dibuat pada suatu postingan *blog*, *review* atau *tweet*. Pada analisa sentimen terdapat beberapa tantangan dalam menganalisanya, misalnya suatu opini dapat dikatakan sebagai opini positif pada satu situasi tertentu namun juga bisa dikatakan negatif di lain situasi, orang-orang tidak menyampaikan opini-opini dengan cara yang sama sehingga akan susah dalam menganalisanya.

Chen, Su&Chen (2011 dalam Cahyani, 2019) menjelaskan bahwa analisis sentimen mengacu pada bidang yang sangat luas mulai dari penerapan bahasa alami, komputasi *linguistic* dan *teks mining* yang bertujuan untuk menganalisa sikap, evaluasi, sentimen, pendapat penilaian serta emosi seseorang yang berkaitan dengan suatu produk, layanan, topik, individu, maupun kegiatan tertentu. Analisis sentimen memiliki tugas utama yaitu untuk mengelompokkan *teks* yang sudah ada pada sebuah dokumen atau kalimat, lalu menentukan pendapat yang terkandung dalam kalimat atau dokumen tersebut, apakah termasuk kedalam sentimen positif, negatif atau netral. Analisis sentimen juga dapat menyatakan perasaan emosional seperti gembira, sedih ataupun marah, analisis sentimen memiliki tujuan yaitu untuk menentukan opini atau perilaku dari seorang dengan memperhatikan suatu topik tertentu.

Aronson, Liang & McCarthy (2006 dalam Gumilang, 2018) menyatakan data *mining* sebagai suatu konsep yang umumnya digunakan untuk menemukan pengetahuan yang tersembunyi dalam basis data. Data *mining* secara umum merupakan proses semi otomatis yang menggunakan teknik statistik, matematika, kecerdasan buatan dan *machine learning* untuk mengekstraksi dan

mengidentifikasi informasi pengetahuan potensial dan berguna yang tersimpan dalam basis data. Data *mining* ini berhubungan dengan analisa data dan penggunaan teknik-teknik perangkat lunak untuk mencari keteraturan dan pola dalam himpunan data yang bersifat tersembunyi. Teknik-teknik ini banyak variasinya dan disesuaikan dengan kebutuhan analisis datanya.

Pola yang ditemukan harus penuh arti dan pola tersebut memberikan keuntungan. Terdapat 4 operasi utama yang termasuk kedalam teknik data *mining*, berikut merupakan operasi utama teknik data *mining* yang disajikan pada tabel 1.

Tabel 1 Operasi Utama Teknik Data *Mining*

| <i>Operations</i> | <i>Data Mining Techniques</i> |
|-----------------------------|---|
| <i>Predictive Modelling</i> | <i>Classification</i> <i>Value prediction</i> |
| <i>Segmentation</i> | <i>Demographic Cluster</i> <i>Neural Clustering</i> |
| <i>Link Analysis</i> | <i>Association Discovery</i> <i>Sequential Pattern</i> <i>Discovery</i> <i>Similar Time Sequence</i> <i>Discovery</i> |
| <i>Deviation Detection</i> | <i>Statistics</i> <i>Visualization</i> |

Sumber: (Han, Kamber & Pei, 2015)

III. METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di perusahaan Gojek dengan melakukan tinjauan di media sosial untuk mengetahui permasalahan yang menjadi topik perbincangan masyarakat. Metode pengolahan data yang digunakan pada penelitian ini sebagai berikut:

- Melakukan *crawling* dan *scraping* di *Twitter*, *Facebook* dan aplikasi Gojek *Driver* untuk mengetahui permasalahan pada kebijakan baru sistem order Gojek;
- Melakukan teks *preprocessing*, untuk menyeleksi data yang tidak terstruktur dari hasil *crawling* *Twitter*, *Facebook* dan Aplikasi Gojek *Driver*;
- Melakukan pelabelan dan pembobotan, untuk mengetahui data tersebut apakah termasuk kedalam sentimen positif atau negatif;
- Klasifikasi sentimen menggunakan *Naïve Bayes Classifier*, untuk menganalisis hasil pelabelan dan pembobotan serta tingkat akurasi dalam membaca data pelabelan yang dihasilkan berdasarkan dari opini atau pendapat

- driver mengenai kebijakan baru sistem order Gojek;
- Melakukan asosiasi teks, untuk mengidentifikasi kata apa saja yang sering muncul dan banyak diperbincangkan masyarakat berkaitan dengan adanya kebijakan baru sistem order Gojek ini, baik itu sentimen positif atau negatif;
 - Melakukan analisis permasalahan berdasarkan hasil asosiasi teks negatif;
 - Melakukan wawancara dengan pihak internal Gojek untuk mengetahui solusi perbaikan dari permasalahan yang didapat dari hasil asosiasi teks negatif;
 - Melakukan pengolahan ANP dengan bantuan *Software Super Decision* untuk memperbaiki masalah yang memiliki prioritas tertinggi agar dilakukan perbaikan.
 - Melakukan wawancara dengan pihak internal Gojek untuk merancang strategi terhadap prioritas permasalahan terpilih berdasarkan metode ANP.

IV. HASIL / TEMUAN

Penelitian ini dilakukan dengan cara melakukan analisis permasalahan berdasarkan kriteria kepuasan kerja, komitmen, ketenagakerjaan dan kualitas sistem informasi. Tahap pertama yaitu menentukan permasalahan yang dominan dari hasil *crawling* dan *scraping* menggunakan metode *Naive Bayes Classifier* dan Asosiasi Teks.

4.1. Naive Bayes Classifier dan Asosiasi Teks

Tabel 2 *Naive Bayes Classifier* dan Asosiasi Teks

| Prediksi | Aktual | | Class Specificity |
|-------------------|---------|---------|-------------------|
| | Negatif | Positif | |
| Negatif | 10.214 | 5 | 99,95% |
| Positif | 0 | 1.417 | 100% |
| Class Sensitivity | 100% | 99,65% | |
| Akurasi | | | |
| 99,90% | | | |

Sumber: Pengolahan Data 2020

Tabel 2 menjelaskan hasil *confusion matrix* dengan menggunakan metode *Naive Bayes Classifier* didapatkan hasil prediksi dari 10.214 ulasan yang masuk dalam kelas negatif terdapat 10.214 ulasan yang telah terklasifikasi dengan benar, itu artinya tidak terdapat kesalahan prediksi sehingga didapatkan nilai *sensitivity* untuk kelas negatif sebesar 100%, sedangkan dari 1.422 ulasan yang masuk dalam kelas positif terdapat 1.417 ulasan terklasifikasi dengan benar dan terdapat kesalahan prediksi sebanyak 5 ulasan yang masuk dalam ulasan negatif sehingga didapatkan nilai *sensitivity* sebesar 99,65%. Selanjutnya dari hasil *confusion matrix* tersebut maka diperoleh tingkat akurasi sebesar 99,90%, yang artinya dari 11.636 data ulasan yang diuji, terdapat 11.631 ulasan yang sudah benar diklasifikasikan oleh model *Naive Bayes Classifier*. Berikut merupakan asosiasi teks yang sering muncul berdasarkan kelas sentimen negatif disajikan pada Tabel 3.

Tabel 3 Asosiasi Kata Pada Kelas Negatif

| Sistem | Order | Kebijakan | Komitmen | Kinerja |
|----------------|-------------|---------------------|--------------|-------------|
| Perata 0,26 | Cancel 0,12 | Negatif 0,21 | Khusus 0,15 | Lama 0,27 |
| Ubah 0,11 | Fiktif 0,15 | Susah 0,21 | Anggar 0,26 | Buruk 0,18 |
| Rangking 0,10 | Sepi 0,14 | Ironis 0,21 | Plastik 0,22 | Kecewa 0,25 |
| Prioritas 0,20 | Anyep 0,17 | Kritik 0,12 | Sampah 0,11 | |
| Sepet 0,11 | Nunggu 0,13 | Potongan 0,11 | Ngeliat 0,23 | |
| Buruk 0,22 | Perata 0,21 | Terdzolimi 0,11 | Catat 0,12 | |
| | | Nganggur parah 0,11 | | |

Sumber: Pengolahan Data 2020

Hasil dari asosiasi teks permasalahan tersebut merupakan indikator permasalahan yang didasarkan pada indikator kepuasan kinerja karyawan atau *driver* terhadap perusahaan seperti kepuasan kerja, komitmen, ketenagakerjaan dan kualitas sistem informasi. Berikut merupakan permasalahan dan solusi mengenai kebijakan baru sistem order Gojek berdasarkan hasil wawancara dengan pihak internal Gojek.

Tabel 4 Permasalahan dan Usulan Perbaikan

| No | Kriteria | Permasalahan | Solusi Perbaikan |
|----|----------------|-------------------------------|-----------------------------------|
| 1 | Kepuasan Kerja | 1. Susah mendapatkan orderan. | 1. Memperbarui sistem yang error. |

| | | | |
|---|---------------------------|--|--|
| | | <ol style="list-style-type: none"> Waktu kerja menjadi lama untuk mengejar bonus dan insentif. Kompensasi susah didapatkan atau sedikit. Penghasilan perhari menjadi sedikit. | <ol style="list-style-type: none"> Membuat atau merubah kebijakan baru mengenai sistem order. Penambahan sistem kompensasi yang diberikan dengan syarat point yang mudah. Memperbaiki sistem order Gojek dan mengurangi point insentif harian. |
| 2 | Komitmen | <ol style="list-style-type: none"> Kebijakan baru Gojek dibuat secara sepihak dan tidak transparan. Loyalitas <i>driver</i> berkurang. | <ol style="list-style-type: none"> Membuat kebijakan secara transparan dan secara ketat berdasarkan UU ketenagakerjaan. Menambah sistem kompensasi <i>driver</i> dan membuat kebijakan sistem Gojek yang adil. |
| 3 | Ketenagakerjaan | <ol style="list-style-type: none"> Kebijakan baru Gojek dibuat secara sepihak dan tidak transparan. Kesejahteraan <i>driver</i> menurun akibat adanya kebijakan baru Gojek. Tidak ada perlindungan kerja atau asuransi untuk <i>driver</i>. | <ol style="list-style-type: none"> Melakukan evaluasi terhadap jajaran staff Gojek dan melakukan perjanjian kemitraan secara ketat berdasarkan UU ketenagakerjaan. Memperbanyak bonus dan insentif harian. Menyediakan jaminan asuransi kecelakaan untuk <i>driver</i>. |
| 4 | Kualitas Sistem Informasi | <ol style="list-style-type: none"> Cancel order dan fiktif order yang dilakukan sengaja oleh konsumen. Verifikasi muka dan <i>Maps</i> pada aplikasi sering error atau tidak sesuai dengan alamat yang dituju. | <ol style="list-style-type: none"> Memperbaiki sistem order di aplikasi dan membuat kebijakan hukuman bagi konsumen yang melakukan <i>cancel</i> dan fiktif order. Memperbaiki sistem di aplikasi seperti fitur baru verifikasi muka dan <i>maps</i> yang sering error. |

Sumber: Pengolahan Data 2020

4.2. Analytic Network Process (ANP)

Setelah menentukan alternatif solusi yang akan dilakukan, selanjutnya dilakukan perbandingan berpasangan untuk menentukan prioritas utama yang perlu dilakukan untuk melakukan perbaikan pada permasalahan kebijakan baru sistem order Gojek. Berikut merupakan hasil perhitungan prioritas perbandingan berpasangan dengan *Software Super Decision*.

Sebelum menentukan perbaikan yang tepat untuk mengatasi permasalahan kebijakan baru sistem order Gojek, maka dilakukan perhitungan *inconsistency* dengan menggunakan *Software Super Decision*.

| Inconsistency: 0.07418 | | |
|------------------------|--|---------|
| Kepuasan ~ | | 0.50829 |
| Ketenagak~ | | 0.26534 |
| Komitmen | | 0.07520 |
| Kualitas ~ | | 0.15118 |

Sumber: Pengolahan Data 2020

Gambar 2 Tampilan Perhitungan *Inconsistency*

Berdasarkan hasil perhitungan *inconsistency* diperoleh hasil bahwa seluruh kriteria memenuhi

syarat konsistensi karena memiliki nilai dibawah 0,1 sehingga perhitungan dapat dilanjutkan pada tahap berikutnya, yaitu melakukan perbandingan berpasangan untuk menentukan prioritas permasalahan yang perlu dilakukan perbaikan.

3.2.1 Perbandingan Berpasangan

Pada hasil penghitungan *Inconsistency* dengan *Software Super Decision* ternyata diperoleh hasil bahwa seluruh kriteria memenuhi syarat konsistensi karena memiliki nilai dibawah 0,1, sehingga perhitungan dapat dilanjutkan pada tahap berikutnya, yaitu melakukan perbandingan berpasangan untuk menentukan prioritas masalah yang perlu dilakukan perbaikan. Dari permasalahan tersebut, didapat 4 kriteria permasalahan yang dominan. Berikut merupakan pengolahan menggunakan *SoftwareSuper Decision* yang disajikan pada gambar 3.

| | | | | |
|------------------|-----------------------|-----------------|----------------|---------------|
| 1. Kepuasan Ker- | >=9.5 9 8 7 6 5 4 3 2 | 2 3 4 5 6 7 8 9 | >=9.5 No comp. | Ketenagakerj- |
| 2. Kepuasan Ker- | >=9.5 9 8 7 6 5 4 3 2 | 2 3 4 5 6 7 8 9 | >=9.5 No comp. | Komitmen |
| 3. Kepuasan Ker- | >=9.5 9 8 7 6 5 4 3 2 | 2 3 4 5 6 7 8 9 | >=9.5 No comp. | Kualitas Sis- |
| 4. Ketenagakerj- | >=9.5 9 8 7 6 5 4 3 2 | 2 3 4 5 6 7 8 9 | >=9.5 No comp. | Komitmen |
| 5. Ketenagakerj- | >=9.5 9 8 7 6 5 4 3 2 | 2 3 4 5 6 7 8 9 | >=9.5 No comp. | Kualitas Sis- |
| 6. Komitmen | >=9.5 9 8 7 6 5 4 3 2 | 2 3 4 5 6 7 8 9 | >=9.5 No comp. | Kualitas Sis- |

Gambar 3 Pengolahan Perbandingan Berpasangan

Berdasarkan contoh pengolahan matriks perbandingan berpasangan pada gambar 3.2, diperoleh bahwa nilai perbedaan kepentingannya sebagai berikut:

1. Kepuasan kerja 5x lebih penting dari ketenagakerjaan
2. Kepuasan kerja 7x lebih penting dari komitmen
3. Kepuasan kerja 3x lebih penting dari kualitas sistem
4. Ketenagakerjaan 5x lebih penting dari komitmen

5. Ketenagakerjaan 3x lebih penting dari kualitas sistem
6. Kualitas sistem 3x lebih penting dari komitmen

Perbandingan berpasangan tersebut dilakukan pada masing-masing kriteria untuk menentukan prioritas solusi yang perlu dilakukan dalam melakukan perbaikan permasalahan kebijakan baru sistem order Gojek. Berikut merupakan rekapitulasi hasil prioritas perbandingan berpasangan:

Tabel 5 Rekapitulasi Prioritas Solusi Terpilih

| Prioritas Perbaikan | | Nilai Prioritas | Ranking |
|---|--|-----------------|---------|
| Kepuasan Kerja | | | |
| Susah mendapatkan orderan | Memperbarui sistem yang error. | 0,583648 | 1 |
| Penghasilan perhari menjadi sedikit | Memperbaiki sistem order Gojek dan mengurangi point insentif harian. | 0,508287 | 2 |
| Kompensasi susah didapatkan | Penambahan sistem kompensasi yang diberikan dengan syarat point yang mudah. | 0,504825 | 3 |
| Waktu kerja menjadi lama | Membuat atau merubah kebijakan baru mengenai sistem order. | 0,475481 | 4 |
| Ketenagakerjaan | | | |
| Tidak ada perlindungan kerja atau asuransi untuk <i>driver</i> | Menyediakan jaminan asuransi kecelakaan untuk <i>driver</i> . | 0,583648 | 1 |
| Perusahaan tidak memberdayakan <i>driver</i> secara optimal dan manusiawi | Melakukan evaluasi terhadap jajaran staff Gojek dan melakukan perjanjian kemitraan secara ketat. | 0,508287 | 2 |
| Kesejahteraan <i>driver</i> menurun | Memperbanyak bonus dan insentif bagi para <i>driver</i> yang rajin. | 0,504825 | 3 |

Lanjutan Tabel 5 Rekapitulasi Prioritas Solusi Terpilih

| Prioritas Perbaikan | | Nilai Prioritas | Ranking |
|---|---|-----------------|---------|
| Kualitas Sistem | | | |
| <i>Cancel</i> order dan fiktif order | Memperbaiki sistem order di aplikasi dan membuat kebijakan hukuman bagi konsumen yang melakukan <i>cancel</i> dan fiktif order. | 0,583648 | 1 |
| Verifikasi muka dan <i>maps</i> pada aplikasi sering error | Memperbaiki sistem di aplikasi seperti fitur baru verifikasi muka dan <i>maps</i> yang sering error. | 0,504825 | 2 |
| Komitmen | | | |
| Kebijakan baru Gojek dibuat secara sepihak dan tidak transparan | Membuat kebijakan secara transparan dan secara ketat berdasarkan UU ketenagakerjaan. | 0,583648 | 1 |
| Loyalitas <i>driver</i> berkurang | Menambah sistem kompensasi <i>driver</i> dan membuat kebijakan sistem Gojek yang adil. | 0,475481 | 2 |

Sumber: Pengolahan Data 2020

Tabel 5 memperlihatkan hasil perhitungan ANP (*Analytic Network Process*), terdapat prioritas solusi terpilih untuk melakukan perbaikan pada permasalahan kebijakan sistem order Gojek. Pada kriteria kepuasan kerja, didapatkan hasil bahwa

prioritas pertama yaitu memperbarui sistem yang error dengan nilai 0,583648. Prioritas kedua yaitu memperbaiki sistem order Gojek dan mengurangi point bonus insentif harian dengan nilai 0,508287. Prioritas ketiga yaitu penambahan sistem

kompensasi dengan nilai 0,504825. Prioritas keempat yaitu membuat atau merubah kebijakan baru mengenai sistem order dengan nilai 0,475481. Pada kriteria ketenagakerjaan didapatkan hasil bahwa prioritas pertama yaitu menyediakan jaminan asuransi kecelakaan untuk *driver* dengan nilai 0,583648. Prioritas kedua yaitu melakukan evaluasi terhadap jajaran staff Gojek dan melakukan perjanjian kemitraan secara ketat dengan nilai 0,508287. Prioritas ketiga yaitu memperbanyak bonus dan insentif harian dengan nilai 0,504825. Pada kriteria kualitas sistem didapatkan hasil bahwa prioritas pertama yaitu memperbaiki sistem order di aplikasi dan membuat kebijakan hukuman bagi konsumen yang sengaja melakukan *cancel* order dan fiktif order dengan nilai 0,583648. Prioritas kedua yaitu memperbaiki sistem di aplikasi seperti fitur baru verifikasi muka dan *maps* supaya *google maps* aplikasi *driver* Gojek dapat sesuai dengan orderan

dengan nilai 0,504825. Pada kriteria komitmen didapatkan hasil bahwa prioritas pertama yaitu membuat kebijakan secara transparan dan secara ketat berdasarkan UU ketenagakerjaan dengan nilai 0,583648. Prioritas kedua yaitu menambah sistem kompensasi *driver* dan membuat kebijakan sistem Gojek yang adil dengan nilai 0,475481, dapat dilakukan dengan cara membuat kebijakan baru untuk meningkatkan loyalitas *driver* seperti mempermudah orderan, orderan tidak dibatas dalam satu jam, menambah sistem kompensasi seperti bonus tambahan bagi para *driver* yang rajin narik orderan serta mengurangi point bonus dan insentif harian.

Setelah didapatkan prioritas solusi terpilih, kemudian menentukan prioritas strategi perbaikan untuk mengatasi permasalahan kebijakan sistem order Gojek. Berikut merupakan rekapitulasi prioritas strategi terpilih yang disajikan pada tabel 6:

Tabel 6 Rekapitulasi Prioritas Strategi Terpilih

| Prioritas Strategi Perbaikan | Nilai Prioritas | Ranking |
|---|-----------------|---------|
| Strategi menambah sistem kompensasi dan memperbarui kebijakan sistem yang banyak dikeluhkan oleh <i>driver</i> . | 0,583648 | 1 |
| Strategi membuat kebijakan yang transparan dan melakukan perjanjian kemitraan secara ketat berdasarkan undang-undang ketenagakerjaan. | 0,508287 | 2 |
| Strategi memperbaiki sistem order di aplikasi dan membuat kebijakan hukuman bagi konsumen yang sengaja melakukan <i>cancel</i> order dan fiktif order. | 0,504825 | 3 |
| Strategi meningkatkan hubungan mitra kerja antara perusahaan dengan <i>driver</i> dan membuat kebijakan yang lebih memperhatikan kebutuhan dan kepuasan <i>driver</i> . | 0,475481 | 4 |

Sumber: Pengolahan Data 2020

Pada prioritas strategi perbaikan, terdapat empat strategi utama untuk menangani prioritas masalah pada permasalahan kebijakan sistem order Gojek. Pertama, strategi menambah sistem kompensasi yang diberikan, seperti menambah point bonus, bonus tutup akun, memberikan penghargaan bagi *driver* yang rajin narik orderan agar banyak *driver* yang bisa dapat insentif setiap harinya dengan jumlah orderan yang tidak terlalu banyak. Kemudian melakukan *upgrade* sistem order agar para *driver* bisa mendapat jatah orderan yang lumayan banyak dalam se harinya dan tidak terhalangi dengan sistem yang banyak error. Kemudian membuat kebijakan yang transparan dan ketat berdasarkan UU ketenagakerjaan sehingga *driver* merasa dihargai dan tidak dirugikan, jika perusahaan Gojek membuat kebijakan baru, pihak mitra atau *driver* tahu kebijakan yang dibuat tersebut tidak merugikan untuk pihak *driver*. Kedua, strategi membuat

kebijakan yang transparan dan melakukan perjanjian kemitraan secara ketat berdasarkan UUketenagakerjaan. Kemudian memperbanyak bonus dan insentif sehingga para *driver* bisa mudah mendapatkan bonus dan insentif dengan tidak terlalu banyak orderan dalam sehari dan meng*upgrade* sistem order *driver* supaya para *driver* bisa mudah mendapatkan orderan dalam sehari dengan tidak ada kendala sistem error, tidak dibatas dengan satu jam satu orderan yang dirasa merugikan pihak *driver*.Ketiga, strategi memperbaiki sistem order di aplikasi dan membuat kebijakan hukuman bagi konsumen yang sengaja melakukan *cancel* order dan fiktif order agar para *driver* bisa melayani konsumen secara maksimal dan tidak takut untuk dicancel orderannya karena perusahaan sudah memberlakukan hukuman yang berat bagi konsumen yang sengaja melakukan *cancel* order dan fiktif order. Kemudian memperbaiki sistem di aplikasi

seperti fitur-fitur baru mengenai verifikasi muka dan *maps* yang sering error ketika melakukan penjemputan terhadap konsumen, karena masalah verifikasi muka dan *maps* ini sangat penting bagi *driver* untuk mempermudah mendapatkan orderan maka dari itu pihak perusahaan harus memperbaiki sistem di aplikasi supaya tidak banyak terjadi *error* khususnya fitur-fitur baru seperti verifikasi muka dan *maps*. Keempat, strategi meningkatkan hubungan mitra kerja antara perusahaan dengan *driver* untuk saling mendukung, pihak perusahaan harus menjembatani dan mempunyai komitmen untuk menciptakan lingkungan kerja, dimana *driver* didorong untuk memiliki loyalitas tinggi dengan kebijakan yang lebih memperhatikan kebutuhan dan kepuasan *driver* serta memperbaiki sistem order *driver* agar para *driver* mudah dalam mendapatkan orderan sehingga membantu menaikkan pendapatan para *driver* dan akan berdampak pada loyalitas *driver* untuk terus bermitra kerja dengan perusahaan Gojek.

V. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pengolahan dan pembahasan data pada penelitian ini, maka dapat disimpulkan bahwa gambaran umum mengenai permasalahan kebijakan baru sistem order Gojek dapat dilihat dari ulasan atau komentar masyarakat khususnya *driver* Gojek dari media sosial *Twitter*, *Facebook* dan aplikasi *Gojekdriver* di *Play Store*, pengambilan data dilakukan pada bulan Januari sampai Agustus, data ulasan yang paling banyak terdapat di bulan Februari sebanyak 10.670 ulasan karena pada bulan ini sedang hangat-hangatnya atau telah diberlakukan kebijakan sistem baru *driver* yang telah diumumkan oleh perusahaan Gojek, kemudian untuk data ulasan yang paling sedikit terjadi pada bulan Agustus sebanyak 756 ulasan karena pada bulan ini pengguna atau *driver* GOJEK hanya sedikit mengalami masalah dengan sistem kebijakan baru Gojek. Dari gambaran umum yang telah didapatkan tersebut, didapatkan permasalahan yang dominan dengan menggunakan metode *naïve bayes classifier* dan asosiasi teks negatif, permasalahan tersebut terbagi menjadi empat topik permasalahan, antara lain: permasalahan pada kepuasan kerja yang terbagi menjadi empat permasalahan yaitu: susah mendapatkan orderan, waktu kerja menjadi lama, kompensasi susah didapatkan dan penghasilan perhari menjadi sedikit. Permasalahan pada komitmen, antara lain: kebijakan baru Gojek dibuat secara sepihak dan tidak transparan dan loyalitas *driver* berkurang. Permasalahan pada ketenagakerjaan, antara lain: Pihak Gojek tidak memberdayakan secara optimal dan manusiawi,

kesejahteraan *driver* menurun akibat adanya kebijakan baru Gojek dan tidak ada perlindungan kerja atau asuransi untuk *driver*. Permasalahan pada kualitas sistem, antara lain: *cancel* order dan fiktif order yang dilakukan sengaja oleh konsumen masih banyak terjadi dan verifikasi muka serta *Maps* pada aplikasi sering error atau tidak sesuai dengan alamat yang dituju. Solusi yang menjadi prioritas pertama dari hasil perhitungan ANP yaitu pada kepuasan kerja, maka dapat dilakukan rancangan perbaikan untuk menangani permasalahan kebijakan sistem order Gojek dengan cara menambah sistem kompensasi yang diberikan, seperti menambah point bonus, bonus tutup akun, memberikan penghargaan bagi *driver* yang rajin narik orderan agar banyak *driver* yang bisa dapat insentif setiap harinya dengan jumlah orderan yang tidak terlalu banyak sehingga akan membuat para *driver* untuk termotivasi untuk *on bid* atau narik orderan dan memperbaiki kebijakan sistem yang banyak dikeluhkan oleh *driver*. Kemudian melakukan *upgrade* sistem order agar para *driver* bisa mendapat jatah orderan yang lumayan banyak dalam seharinya dan tidak terhalangi dengan sistem yang banyak error. Kemudian membuat kebijakan yang transparan dan ketat berdasarkan UU ketenagakerjaan supaya jika perusahaan Gojek membuat kebijakan baru, pihak mitra atau *driver* tahu kebijakan yang dibuat tersebut tidak merugikan untuk pihak *driver*.

VI. DAFTAR PUSTAKA

- A., V., & Sonawane, S. S. (2016). Sentiment Analysis of Twitter Data: A Survey of Techniques. *International Journal of Computer Applications*, 139(11), 5–15. <https://doi.org/10.5120/ijca2016908625>
- Azhar, A. H., & Destari, R. A. (2018). Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Memilih Air Yang Layak Minum Dalam Kemasan Galon Dengan Metode ANP. *IT Journal*, 6(2), 174–183.
- Cahyani, R. (2020). Analisis Sentimen Pada Media Sosial Twitter Terhadap Tokoh Publik Peserta Pilpres 2019. *Matics*, 12(1), 79. <https://doi.org/10.18860/mat.v12i1.8356>
- Cholissodin, I., & Riyandan, E. (2018). Analisis Big Data (Teori & Aplikasi): Big Data vs Big Information vs Big Knowledge. *Fakultas Ilmu Komputer Universitas Brawijaya (Filkom UB)*, 1.01, 1–476. https://www.academia.edu/36718594/Buku_Analisis_Big_Data
- Delfanti, R. L. (2018). Implementasi Naive Bayes Classifier dan Asosiasi Untuk Analisis

- Sentimen Data Ulasan Aplikasi E-Commerce Shopee Pada Situs Google Play. *New England Journal of Medicine*, 372(2), 2499–2508. <https://doi.org/10.1007/s00401-018-1825-z><http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/27157931>
- Ningrum, E. L. (2018). Analisis Sentimen Pada Twitter Mengenai Pelayanan GO-JEK Menggunakan Metode Naive Bayes Classifier. *Analisis Sentimen Pada Twitter Mengenai Pelayanan Go-Jek Menggunakan Metode Naive Bayes Classifier*, 17–20.
- Govindaraju, R., & Pratama Sinulingga, J. (2017). Pengambilan Keputusan Pemilihan Pemasok di Perusahaan Manufaktur dengan Metode Fuzzy ANP. *Jurnal Manajemen Teknologi*, 16(1), 1–16. <https://doi.org/10.12695/jmt.2017.16.1.1>
- Gusriani, S., Wardhani, K. D. K., & Zul, M. I. (2016). Analisis Sentimen Terhadap Toko Online di Sosial Media Menggunakan Metode Klasifikasi Naive Bayes (Studi Kasus: Facebook Page BerryBenka). *4th Applied Business and Engineering Conference*, 1(1), 1–7.
- Kurniawan, W. A. (2018). Analisa Risiko SCM di Industri Kulit Sukaregang Dengan Menggunakan Metode SCOR dan ANP. *Jurnal SCM*, 51(1), 51.
- Liu, J., Tian, Z., Liu, P., Jiang, J., & Li, Z. (2016). An approach of semantic web service classification based on naive bayes. *Proceedings - 2016 IEEE International Conference on Services Computing, SCC 2016, June 2016*, 356–362. <https://doi.org/10.1109/SCC.2016.53>
- Martiningsih, F., Informatika, P. S., Komunikasi, F., Informatika, D. A. N., & Surakarta, U. M. (2018). *Sistem evaluasi kepuasan pelanggan go-jek menggunakan metode naive bayes*.
- Prabhat, A., & Khullar, V. (2017). Sentiment classification on big data using Naive bayes and logistic regression. *2017 International Conference on Computer Communication and Informatics, ICCCI 2017, March*. <https://doi.org/10.1109/ICCCI.2017.8117734>
- Razzaq, M. A., Qamar, A. M., & Bilal, H. S. M. (2014). Prediction and analysis of Pakistan election 2013 based on sentiment analysis. *ASONAM 2014 - Proceedings of the 2014 IEEE/ACM International Conference on Advances in Social Networks Analysis and Mining, August*, 700–703. <https://doi.org/10.1109/ASONAM.2014.6921662>
- Satyahadewi, N., & Perdana, H. (2019). *Sistem Pendukung Keputusan Dalam Pembelian Rumah Yuksel Menggunakan ANP*. 08(3), 579–588.
- Simanjuntak, & Alfionita, R. (2018). *Analisis Sentimen pada Layanan Gojek Indonesia Menggunakan Multinomial Naive Bayes*. <http://repositori.usu.ac.id/handle/123456789/6858>
- Sulistyo. (2015). Twitter Sentiment Analysis Terhadap Brand Reputation: Studi Kasus PT XL Axiata Tbk. *Nhk 技研*, 151, 10–17.
- Syakuro, A. (2017). Analisis Sentimen Pada Media Sosial Menggunakan Metode Naive Bayes Classifier (NBC). *Analisis Sentimen Masyarakat Terhadap E-Commerce Pada Media Sosial Menggunakan Metode Naive Bayes Classifier (NBC) Dengan Seleksi Fitur Information Gain (IG)*, 1–89.
- Wasistiono, S., Indrayani, E., & Pitono, A. (2002). Teori dan Panduan Praktis Data Science dan Big Data. *Quality, March*, 1–6. https://www.researchgate.net/profile/Yulingga_Hanief/publication/330752923_Cara_Cepat_Kuasai_Message_Kebugaran_Berbasis_Aplikasi_Android/links/5c529bca458515a4c74c5373/Cara-Cepat-Kuasai-Message-Kebugaran-Berbasis-Aplikasi-Android.pdf
- Wijaya, A., & Girsang, A. S. (2015). Use of Data Mining for Prediction of Customer Loyalty. *CommIT (Communication and Information Technology) Journal*, 10(1), 41. <https://doi.org/10.21512/commit.v10i1.1660>
- Yazdavar, A. H., Ebrahimi, M., & Salim, N. (2017). *Fuzzy Based Implicit Sentiment Analysis on Quantitative Sentences*. 3(4), 7–18. <http://arxiv.org/abs/1701.00798>