

ABSTRAK

Belakangan ini, sektor Industri Jasa Keuangan (IJK) menggunakan berbagai inovasi, khususnya di bidang teknologi untuk meningkatkan pelayanan ke pelanggan. Penggunaan teknologi *blockchain* bagi industri jasa keuangan dipercaya akan meningkatkan pelayanan untuk konsumen dan pada sisi internal perusahaan. Beberapa keunggulan yang ditawarkan teknologi *blockchain* adalah transparansi, kekekalan, dan keamanan.

Penggunaan teknologi tersebut akan menimbulkan respon di kalangan masyarakat. Pada umumnya, masyarakat mengungkapkan respon mereka terhadap sesuatu melalui media sosial yang dapat dilihat publik. Metode yang digunakan untuk menganalisa respon tersebut adalah *sentiment analysis* untuk mengetahui mayoritas respon mengenai industri jasa keuangan dan *blockchain* dan *topic modeling* untuk mengetahui topik apa yang dibicarakan mengenai industri jasa keuangan dan *blockchain*. Penelitian ini menggunakan data yang dihasilkan dari pengguna media sosial Twitter. Penelitian ini menganalisa respon dari masyarakat terkait IJK dan *blockchain* yang nantinya dapat digunakan oleh pelaku usaha industri jasa keuangan untuk mengidentifikasi dampak buruk dari penerapan *blockchain* agar dapat menjadi pertimbangan untuk diperbaiki. Penelitian ini menemukan bahwa masyarakat cenderung memiliki sentimen positif dalam menanggapi penggunaan *blockchain* pada industri jasa keuangan. Topik yang mendominasi pembicaraan masyarakat dalam penelitian ini adalah kurangnya literasi masyarakat mengenai industri jasa keuangan. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa masyarakat hanya memahami *blockchain* sebagai teknologi yang melatarbelakangi mata uang kripto. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan terhadap pelaku industri jasa keuangan dan legislator untuk memfasilitasi masyarakat dalam meningkatkan literasi mereka mengenai *blockchain* pada bidang keuangan.

Kata kunci: *blockchain*, industri jasa keuangan, *sentiment analysis*, *topic modeling*