

ABSTRAK

Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) memiliki peran yang sangat penting dalam pertumbuhan ekonomi Indonesia, memberikan kontribusi yang signifikan terhadap PDB dan lapangan kerja. Seiring dengan kemajuan teknologi digital, integrasi solusi digital ke dalam operasi UMKM menjadi krusial untuk pertumbuhan berkelanjutan. Tantangan seperti akses internet terbatas dan infrastruktur yang kurang memadai menghambat digitalisasi penuh, sementara manajemen keuangan muncul sebagai perhatian penting karena berpotensi memengaruhi kelangsungan UMKM

Di lanskap bisnis saat ini, mengoptimalkan pengalaman pelanggan online, memanfaatkan potensi big data, melakukan analisis sentimen, dan menerapkan pemodelan topik telah muncul sebagai strategi penting. Pengalaman pelanggan mencakup berbagai dimensi yang memengaruhi loyalitas dan daya saing. Memanfaatkan volume, variasi, kecepatan, kebenaran, dan nilai dari big data memberikan keunggulan kompetitif. Analisis sentimen mengekstrak wawasan dari konten yang dihasilkan pengguna, sementara pemodelan topik mengungkapkan tema-tema yang dominan dengan efisien. Konsep-konsep ini membentuk kembali pengambilan keputusan, hubungan pelanggan, dan strategi bisnis, menjadi dasar yang kuat untuk berkembang di era digital.

Penelitian ini menargetkan ulasan pengguna pada aplikasi BukuWarung, MoneyLover, dan Kledo, dengan menggunakan sampel purposive untuk memilih data yang relevan. Memanfaatkan data sekunder, khususnya *User Generated Content (UGC)*, menjadi sumber berharga untuk memahami sentimen pengguna. Pre-processing data melibatkan teknik seperti *case folding*, *cleaning*, *stemming*, dan *stopword removal*. Melakukan analisis sentimen menggunakan algoritma Naïve Bayes, memungkinkan penilaian sentimen pengguna dalam ulasan, membantu rekomendasi aplikasi yang paling cocok untuk UMKM. Proses penelitian ini

diharapkan menghasilkan wawasan berharga tentang pengalaman dan preferensi pelanggan, membantu UMKM dalam pemilihan aplikasi yang sesuai.

Kata Kunci: UMKM, Manajemen Keuangan, big data, Analisis Sentimen, Pemodelan Topik, Solusi Digital