

ABSTRAK

Inovasi teknologi informasi telah menjadi sentral di berbagai aspek kehidupan, salah satunya pada bidang keuangan atau biasa dikenal dengan *Financial Technology (fintech)*. Diantara banyaknya jenis layanan *fintech* di Indonesia, dompet digital adalah salah satu layanan *fintech* yang paling populer. Pada tahun 2020, OVO merupakan salah satu dompet digital yang paling sering digunakan, namun pada tahun 2022 OVO mengalami penurunan *rating* pada Google Play Store, hal ini disebabkan oleh banyaknya *error* pada beberapa layanan yang membuat pengguna memberikan keluhan seperti limit transaksi, batasan fitur dan kinerja yang lambat. Hal ini ditengarai disebabkan oleh *technostress*. Orang yang mengalami *technostress* memiliki sikap dan perasaan negatif terhadap teknologi. Oleh karena itu, penelitian ini menggunakan *Aspect-Based Sentiment Analysis* untuk mendapatkan ekstraksi sentimen dan aspek dari aplikasi tersebut. Untuk menentukan aspek secara manual peneliti menggunakan pemodelan topik LDA yang menghasilkan 4 topik yaitu fitur, akses, pelayanan dan keamanan. Data yang digunakan adalah hasil *web scraping* ulasan pengguna OVO di Google Play Store. Klasifikasi sentimen pada penelitian ini menggunakan *Decision Tree C4.5* dengan rasio optimal pembagian data sebesar 75:25, akurasi tinggi berhasil dicapai pada setiap aspek. Aspek fitur mendapatkan akurasi 97,02%, aspek Akses 94,24%, aspek Pelayanan 91,85% dan aspek Keamanan sebesar 95,63%. Hasil tersebut menunjukkan bahwa kinerja model *Decision Tree C4.5* pada setiap aspek sangat baik dalam menilai sentimen. Selain itu, dengan mengetahui sentimen dari beberapa aspek yang telah didapat, diharapkan perusahaan *fintech* terutama OVO dapat mengetahui aspek apa saja yang menyebabkan *technostress* pada pengguna sehingga OVO dapat mengatasi hal tersebut agar dapat meningkatkan pengalaman dan jumlah pengguna.

Kata Kunci — *Fintech, Dompet Digital, Technostress, Aspect-Based Sentiment Analysis, LDA, Decision Tree C4.5*