

ABSTRAK

Seiring dengan pesatnya perkembangan industri digital, aplikasi fintech telah menjadi solusi utama dalam mengoptimalkan proses transaksi keuangan. Salah satu aplikasi fintech yang berkembang pesat di Indonesia adalah Flip, yang menawarkan layanan transfer antar bank tanpa biaya admin, sehingga menjadi alternatif efisien untuk kebutuhan transaksi finansial. Dengan jumlah pengguna yang terus berkembang, penting untuk mengevaluasi kualitas layanan aplikasi ini dari perspektif pengguna guna meningkatkan kepuasan dan daya saing aplikasi tersebut di pasar.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas layanan aplikasi Flip melalui ulasan yang diberikan pengguna di Google Play Store, menggunakan teknik text classification dan topic modeling. Dimensi kualitas layanan yang dianalisis meliputi keandalan, daya tanggap, kepastian, empati, dan hal-hal nyata. Data yang digunakan berasal dari ulasan pengguna yang diambil dari Google Play Store pada periode 2022 hingga 2024. Ulasan ini kemudian dianalisis menggunakan model Bidirectional Encoder Representations from Transformers (BERT), khususnya model IndoBERT untuk analisis sentimen dan topic modeling untuk mengidentifikasi dimensi yang paling positif dan paling negatif dalam ulasan pengguna.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa 57,1% ulasan pengguna memiliki sentimen positif, sementara 42,9% ulasan lainnya bersifat negatif. Dimensi dengan sentimen positif tertinggi adalah Reliability, yang mencerminkan kepuasan pengguna terhadap kemudahan transfer antar bank tanpa biaya tambahan dan transaksi yang aman. Sebaliknya, dimensi Responsiveness memiliki sentimen negatif tertinggi, yang menggambarkan keluhan utama terkait kelambatan dalam transaksi dan waktu tunggu yang lama untuk mendapatkan bantuan dari customer service.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang lebih mendalam mengenai persepsi pengguna terhadap kualitas layanan Flip, serta memberikan rekomendasi untuk perbaikan layanan guna meningkatkan kepuasan pengguna dan daya saing Flip di industri fintech yang semakin kompetitif.

Kata Kunci : Teknologi Keuangan, Flip, Service Quality, Analisis Sentimen, Pemodelan Topik, BERT