

ABSTRAK

Peningkatan penggunaan aplikasi dompet digital seperti DANA turut memunculkan fenomena *technostress*, yaitu tekanan psikologis akibat interaksi negatif dengan teknologi. Penelitian ini bertujuan mengidentifikasi aspek-aspek pemicu *technostress* dalam ulasan pengguna aplikasi DANA di Google Play Store, serta mengklasifikasikan sentimen pengguna menggunakan algoritma *Support Vector Machine* (SVM).

Sebanyak 100.000 ulasan dianalisis menggunakan pendekatan *Knowledge Discovery in Databases* (KDD) yang mencakup seleksi data, praproses, transformasi, pemodelan, dan evaluasi. Proses praproses melibatkan *text preprocessing*, embedding FastText, dan pembobotan TF-IDF. Pemodelan topik dilakukan menggunakan BERTopic dengan komponen Sentence-BERT, UMAP, HDBSCAN, dan c-TF-IDF. Setelah topik terbentuk, dilakukan *Aspect-Based Sentiment Analysis* (ABSA), dan klasifikasi sentimen dilakukan dengan SVM menggunakan tiga kernel: linear, polynomial, dan RBF.

Hasil menunjukkan bahwa rasio data training dan testing 75:25 pada data undersampling memberikan performa terbaik. Kernel linear menghasilkan akurasi tertinggi sebesar 97%. Dari sembilan topik, BERTopic mengelompokkan empat topik utama: konektivitas & layanan premium, kemudahan penggunaan, keamanan transaksi, dan layanan aplikasi. Dua aspek pertama didominasi sentimen positif, sedangkan dua sisanya negatif. Nilai *topic coherence* sebesar 0.51 (*training*) dan 0.44 (*testing*) menunjukkan model stabil dan tidak mengalami *overfitting*.

Penelitian ini memberikan kontribusi dalam memahami keluhan pengguna dan mendukung pengembangan layanan aplikasi berbasis data.

Kata kunci: ABSA, BERTopic, DANA, *FastText*, Sentimen, SVM, *Technostress*, TF-IDF