

ABSTRAK

Fintech adalah sebuah perkembangan teknologi dalam sektor keuangan yang telah mengubah proses transaksi keuangan pada masa ini. Fintech P2P *lending* adalah salah satu layanan populer Fintech yang telah memberikan berbagai kemudahan kepada pengguna. Kredivo salah satu layanan P2P *lending* yang telah memiliki total ulasan sebanyak 3,99 jt dan 50 jt+ jumlah *download* aplikasi dalam *platform* google playstore. Kredivo memiliki berbagai macam kelebihan dari sisi layanan yang ditawarkan dan pencapaian aplikasi. Namun, Kredivo masih memiliki beberapa keluhan terkait kemudahan, kepercayaan, dan keamanan pengguna dalam menggunakan aplikasi. Hal ini dapat menyebabkan fenomena *technostress* pada pengguna yang memiliki kaitan dengan minat pengguna dalam penggunaan aplikasi. Adanya urgensi pengembangan ini menjadi dasar dilakukannya penelitian dengan menggunakan proses *sentiment analysis*. *Sentiment analysis* dilakukan untuk mengetahui *insight* aspek *technostress* terperinci yang dirasakan oleh pengguna menggunakan model *Logistic Regresion* untuk menganalisa *sentiment*, BERTopic untuk klusterisasi topik data dengan *sentiment* positif dan negatif, dan ABSA untuk identifikasi aspek *technostress* terperinci dari topik yang dihasilkan. Model ini dibangun menggunakan data *train* dan dilakukan evaluasi performa menggunakan data *test*. Hasil dari penelitian ini menunjukkan model *Logistic Regresion* memiliki akurasi sebesar 0,999 dan BERTopic menghasilkan 8 topik utama dalam data ulasan pengguna yang dengan rata-rata *coherence* topik sebesar 0.9079 yang juga dikategorisasikan ke dalam aspek fungsionalitas aplikasi yaitu, pinjaman, upgrade akun, pemblokiran akun, layanan pelanggan, bunga, penolakan daftar, transaksi, dan iklan. Dengan ini, *insight* yang didapatkan mengenai aspek *technostress* terperinci yang dialami pengguna dapat menjadi saran perbaikan dan pengembangan bagi tim pengembang aplikasi Kredivo.

Kata kunci: *Aspect-Based Sentiment Analysis*, BERTopic, Fintech, Kredivo, *Sentiment Analysis*