

ABSTRAK

Perkembangan layanan keuangan digital sebagai alat pembayaran elektronik yang semakin populer di Indonesia termasuk adanya *e-wallet* seperti GoPay. Banyaknya jumlah pengguna, menggarisbawahi pentingnya analisis terhadap ulasan pengguna untuk memahami persepsi dan pengalaman pengguna dalam memanfaatkan layanan tersebut. Pemanfaatan *e-wallet* juga dapat memicu *technostress*, salah satu pendekatan yang dapat digunakan untuk menggali informasi dari ulasan yaitu analisis sentimen dan klasifikasi aspek yang memicu *technostress*. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi aspek-aspek dalam ulasan pengguna aplikasi GoPay yang berpotensi memicu *technostress*, dengan menggabungkan *pendekatan sentiment analysis, topic modeling*, dan ABSA. Data yang digunakan berasal dari ulasan pengguna GoPay dalam Bahasa Indonesia melalui teknik *scraping* di Google Play Store, diperoleh 100.000 baris data ulasan dalam rentang waktu 7 April 2023 hingga 1 Desember 2024. Dalam tahap klasifikasi sentimen, digunakan algoritma Naïve Bayes dengan teknik pembobotan kata TF-IDF, yang diuji dalam tiga skenario rasio data latih dan data uji: 75:25, 80:20, dan 90:10. Hasil evaluasi menunjukkan bahwa rasio 90:10 memberikan performa terbaik dengan akurasi sebesar 0.8514 pada data latih dan 0.8425 pada data uji. Selanjutnya, pemodelan topik BERTopic menghasilkan 8 topik utama dan topik optimal berada di topik 5 dengan nilai *coherence score* 0.7231. Tersebut kemudian dikelompokkan ke dalam 5 aspek termasuk *Feature & Functionality, Privacy, App Interface, User Satisfaction*, dan *Customer Service*. Analisis lanjutan dengan ABSA menunjukkan bahwa distribusi ulasan terbanyak terdapat pada aspek *App Interface*, sementara aspek *Customer Service* memiliki jumlah ulasan paling sedikit. Aspek *App Interface* dan *Privacy* memiliki jumlah sentimen negatif yang tinggi mengindikasikan bahwa kedua aspek tersebut menjadi aspek pemicu *technostress* pengguna.

Kata Kunci: ABSA, BERTopic, Naïve Bayes, *Sentiment Analysis, Technostress, Ulasan Pengguna*