

ABSTRAK

Penelitian ini mengkaji sentimen pengguna terhadap aplikasi e-wallet DANA dan GoPay yang marak digunakan saat ini. Data yang digunakan adalah 10.000 ulasan di Google Play Store dan X untuk masing-masing platform dalam rentang 1 Mei–1 Juni 2025, dengan 6.457 data DANA dan 7.274 data GoPay tersisa setelah proses pembersihan. Metode klasifikasi sentimen menggunakan model IndoBERT menunjukkan akurasi rata-rata 93 % untuk DANA dan 88 % untuk GoPay, membuktikan keandalan pendekatan ini. Hasil analisis sentimen memperlihatkan dominasi sentimen positif (GoPay 37,4 % dan DANA 34,7 %), diikuti sentimen netral (31,0 % dan 32,6 %) serta negatif (31,6 % dan 32,7 %), menandakan tingkat kepuasan pengguna yang signifikan. Evaluasi dimensi E-Service Quality mengungkap keunggulan *reliability* (GoPay 49,1% dan DANA 37,4%) dan *responsiveness* (38,0% dan 34,9%), namun mengidentifikasi area kritis pada *site organization* GoPay (58,8% negatif) serta *user friendliness* (35,7% negatif) dan *personal needs* (34,4% negatif) DANA. Selanjutnya, *topic modeling* menyoroti tema positif seperti antarmuka responsif, kecepatan transaksi, promo/cashback, serta tema netral–negatif terkait bantuan teknis, kegagalan transaksi, isu keamanan, dan performa aplikasi. Temuan ini menyediakan dasar empiris bagi DANA dan GoPay untuk merancang strategi peningkatan UX/UI, stabilitas sistem, dan layanan pelanggan demi memperkuat kepuasan dan loyalitas pengguna.

Kata Kunci: Analisis Sentimen, DANA, GoPay, IndoBERT, *Topic Modeling*