

## RINGKASAN

Dengan maraknya perkembangan sistem pembayaran digital di Indonesia semakin pesat sejak Bank Indonesia meluncurkan Gerakan Nasional Non Tunai pada 2014, ulasan pengguna menjadi sumber data penting untuk memahami pengalaman dan sentimen pengguna terhadap layanan yang diberikan. ShopeePay sebagai salah satu *e-wallet* atau dompet digital, juga menerima berbagai ulasan dari penggunaanya yang mencerminkan kepuasan maupun ketidakpuasan terhadap layanan mereka. Permasalahan yang dihadapi adalah bagaimana menganalisis sentimen dari ulasan pengguna secara efektif dan akurat serta mengetahui topik apa yang menggambarkan ulasan untuk memberikan wawasan yang lebih baik tentang kualitas layanan ShopeePay.

Penelitian ini menggunakan algoritma *machine learning Naïve Bayes* untuk menganalisis sentimen dan topik pemodelan *Latent Dirichlet Allocation* untuk mengetahui topik dari ulasan aplikasi ShopeePay. Kinerja metode klasifikasi dievaluasi berdasarkan matrik akurasi, presisi, recall, dan F1-score. Pengujian dilakukan dengan skenario pembagian data, dalam penentuan topik optimal dalam pemodelan topik menggunakan uji koherensi.

Pada pembagian data dengan rasio 80:20, model *Naïve Bayes* berhasil mencapai akurasi sebesar 89,70%. Kinerja algoritma juga terlihat konsisten pada berbagai metrik evaluasi, termasuk *precision*, *recall*, dan *F1-score* yang menunjukkan hasil yang optimal. Analisis lebih lanjut melalui visualisasi data mengungkapkan mayoritas ulasan pengguna terhadap aplikasi ShopeePay didominasi oleh sentimen positif.

Pada pemodelan topik menunjukkan bahwa pemodelan topik terbaik untuk ulasan positif terdapat 7 topik dengan koherensi 0,5157 yang terfokus pada kepuasan pengguna terhadap kemudahan transaksi, keandalan sistem, dan kecepatan layanan. Sedangkan pemodelan topik terbaik untuk ulasan negatif terdapat 10 topik dengan koherensi 0,3453 yang didominasi terkait masalah teknis seperti kendala akun, layanan pinjaman ShopeePayLater dan ShopeePinjam, hambatan verifikasi akun. Secara keseluruhan, pengguna menilai positif pengalaman penggunaan aplikasi, namun layanan perlu ditingkatkan terkait penanganan isu teknis dan fitur pinjaman.