

## ABSTRAK

Perkembangan teknologi merevolusi beragam aspek termasuk layanan keuangan yang melahirkan *fintech*. Transaksi dan akses layanan keuangan lebih mudah dengan *fintech*. Di Indonesia *fintech* berkembang pesat dengan produk paling populer digunakan adalah *e-wallet*. Perkembangan teknologi dapat menimbulkan dampak negatif seperti *technostress* yang mampu mempengaruhi perilaku pengguna. Pangsa pasar terbesar *e-wallet* dipegang OVO pada 2021, namun ada berita keluhan pengguna terhadap layanan OVO, sehingga pada 2022 *rating*-nya pun menurun. Penurunan tersebut dapat disebabkan oleh *technostress* yang dituangkan pengguna dalam ulasan di Google Play Store. Penelitian bertujuan mengidentifikasi aspek yang relevan dengan data hasil *scraping*, mengimplementasikan ABSA dengan *naïve bayes* dengan aspek yang telah diidentifikasi, mengidentifikasi penyebab *technostress* yang dialami pengguna OVO dengan menggunakan ABSA. Aspek yang diteliti berdasarkan hasil *topic modelling* dengan LDA menghasilkan 5 *cluster* dengan 4 topik yaitu fitur, akses, pelayanan dan keamanan. Pada sentimen analisis general ditemukan *split data* dengan rasio 70:30 memiliki akurasi tertinggi dengan 94,3% untuk TF-IDF dan 95,25% untuk BoW dibanding 75:25 dan 80:20. Model dengan BoW lebih unggul dibanding TF-IDF pada akurasi dan kualitas prediksi. Akurasi model dengan BoW pada aspek fitur 93,77%, akses 89,48%, pelayanan 86,84% dan keamanan 94,54%, sementara itu, model dengan TF-IDF pada aspek fitur 94,33%, akses 92,04%, pelayanan 80.19% dan keamanan 89,69%. Model tidak terindikasi *overfitting* setelah pengujian, evaluasi model dengan *confusion matrix* menunjukkan model dengan TF-IDF kesulitan dalam memprediksi ulasan positif. Penyebab *technostress* pengguna OVO pada aspek fitur ada pada transfer, aspek akses utamanya pada proses *login*, pada layanan kualitas dari pelayanan dari *customer service*, pengguna puas dengan keamanan.

Kata kunci: *e-wallet, technostress, TF-IDF, BoW, ABSA, LDA, Naïve Bayes*