

ABSTRAK

Di era kemajuan teknologi yang pesat saat ini, sektor keuangan mengalami transformasi yang signifikan, sangat mempengaruhi kehidupan sehari-hari masyarakat Indonesia. Khususnya, layanan *Financial Technology* (Fintech) Di Indonesia, salah satu layanan Fintech yang menonjol adalah platform peer-to-peer (P2P) lending yang biasa disebut dengan Pinjaman Online. Studi ini berfokus pada analisis keluhan dan tanggapan pengguna terkait layanan pinjaman P2P yang banyak digunakan yang disediakan oleh Perusahaan PT. Pembiayaan Digital Indonesia. Untuk mencapai hal ini, digunakan metode yang tepat untuk memproses data keluhan dan tanggapan pengguna, yaitu Analisis Sentimen. Analisis Sentimen adalah pendekatan yang berharga untuk mengekstraksi wawasan tentang pendapat, sikap, dan emosi terhadap objek tertentu. Secara khusus, analisis ini bertujuan untuk mengukur kepuasan pelanggan dengan menilai tingkat stres yang terkait dengan penggunaan layanan fintech P2P lending Perusahaan PT. Pembiayaan Digital Indonesia, dengan mempertimbangkan berbagai aspek *Technostress*. Algoritma Naïve Bayes digunakan sebagai metodologi untuk analisis sentimen. Dengan menggunakan beberapa skenario yang telah ditentukan diantaranya penggunaan *textblob* dan *sentistrength* dengan memperhatikan proses preprocessing dengan menggunakan stemming stopword dan tanpa menggunakan stemming stopword. Dengan menerapkan beberapa skenario terhadap model naïve bayes yang dikembangkan, didapat hasil akurasi tertinggi yaitu pada penggunaan *SentiStrength* dengan rata-rata akurasi sebesar 81.8%. Berdasarkan hasil uji dengan memperhatikan berbagai aspek yang memicu terjadinya *Technostress*, aspek yang banyak dibicarakan terdapat pada aspek *Techno-Invasion* dan *Techno-Overload* yang membahas bahwa aplikasi tersebut sangat mempengaruhi kehidupan mereka, tetapi cara penyampaian mereka terhadap masyarakat terlalu berlebihan seperti contohnya pada iklan yang mereka luncurkan pada berbagai media sosial.

Kata Kunci: *fintech, stress level, sentiment analysis, technostress, Adopsi Teknologi*