

## ABSTRAK

*Fintech* dalam era digital telah menghadirkan inovasi dalam transaksi keuangan seperti *e-wallet*. Salah satu kebutuhan umum masyarakat adalah transfer antar bank, namun biaya transfer yang tinggi sering menjadi hambatan. Untuk mengatasi masalah ini, beberapa aplikasi *e-wallet* termasuk Flip menawarkan transfer antar bank tanpa biaya administrasi tambahan, sehingga menjadi pilihan menguntungkan bagi pengguna. Meskipun demikian, terdapat beberapa kekurangan dalam aplikasi Flip, seperti seringnya terjadi kegagalan transaksi, kesulitan dalam proses pengembalian dana, dan pelayanan yang buruk. Untuk mengetahui seberapa banyak keluhan dari pengguna aplikasi Flip di Play Store, dilakukan penelitian menggunakan analisis sentimen berbasis aspek dengan menggunakan algoritma *Support Vector Machine* (SVM) yang bertujuan untuk memberikan hasil sentimen terhadap aplikasi Flip yang nantinya dapat dijadikan bahan referensi bagi developer Flip untuk melakukan perbaikan dan inovasi aplikasi dan referensi bagi pengguna untuk memanfaatkan Flip dengan tepat. Aspek yang digunakan dalam penelitian ini adalah aspek kecepatan, keamanan, dan biaya berdasarkan data ulasan Flip pada Play Store. Model SVM yang digunakan memberikan hasil yang baik dalam memprediksi sentimen untuk setiap aspek dengan akurasi kecepatan (0.89), keamanan (0.90) dan biaya (0.93). Metode *Grid Search* dan *Splitting* sederhana memberikan hasil yang serupa dan konsisten, sementara *K-Fold Cross Validation* memberikan hasil yang sedikit lebih rendah namun masih menjadi pendekatan yang kuat dalam mengukur performa model. Secara keseluruhan, analisis sentimen berbasis aspek dengan menggunakan algoritma SVM efektif dan baik dalam mengklasifikasikan sentimen ulasan pengguna aplikasi Flip. Berdasarkan *word cloud* untuk setiap aspek pada aplikasi Flip, dapat diketahui bahwa pengguna sering menyebutkan kata-kata yang terkait dengan transaksi, transfer, dan biaya. Aspek biaya cenderung mendapatkan sentimen positif serta sentimen negatif dominan diberikan pada aspek keamanan oleh pengguna. Maka dalam upaya meningkatkan pengalaman pengguna perlu diperhatikan layanan yang cepat, aman, dan biaya administrasi yang gratis bagi pengguna.

Kata kunci: analisis sentimen berbasis aspek, *support vector machine*, ulasan