

## ABSTRAK

Perkembangan perusahaan pinjaman online di Indonesia tidak hanya memberikan dampak positif, namun juga memberikan dampak negatif pada masyarakat. Sejak tahun 2018 s.d. Februari 2023 terhitung jumlah *platform* pinjaman online ilegal yang telah ditutup oleh OJK (Otoritas Jasa Keuangan) sebanyak 4.567 perusahaan. Jumlah korban yang terjerat kasus pinjaman online ilegal di Indonesia semakin meningkat setiap tahunnya.

Tujuan penelitian yaitu mengetahui kondisi industri perusahaan pinjaman online atau *peer to peer lending* di Indonesia jika dilakukan analisis menggunakan semantik dan mengetahui indikator keberhasilan implementasi semantik analisis menggunakan data *crawling* aplikasi pinjaman online di Google Playstore. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi alternatif sumber informasi kepada pelanggan pinjaman online ketika akan memilih menggunakan suatu aplikasi pinjaman online.

Penelitian ini dilakukan menggunakan *text mining* yaitu semantik analisis. Semantik analisis dilakukan menggunakan aplikasi Wmatrix5. Data diperoleh dari hasil *crawling* menggunakan *Google Collaboration* pada *reviews* komentar pelanggan masing-masing perusahaan pinjaman online legal dari aplikasi yang tersedia di *Google Playstore*.

Hasil analisis menunjukkan aspek fokus industri pada aplikasi dan *platform*, penekanan pada proses peminjaman, upaya menciptakan kemudahan dan kepuasan pelanggan, serta perhatian pada keamanan dan kepercayaan. Selain itu, analisis juga mengungkap aspek-aspek negatif, termasuk ketidakjelasan dalam batas pinjaman, keamanan data yang perlu diperhatikan, praktik penagihan yang dapat merugikan pelanggan, dan kemungkinan adanya biaya tersembunyi.

**Kata Kunci:** Semantik Analisis, Pinjaman Online, Pengalaman Pelanggan, Kepercayaan Pelanggan.