

ABSTRAK

Transformasi pembayaran digital di Indonesia mendorong penggunaan Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) sebagai sistem transaksi non-tunai yang efisien dan inklusif, khususnya pada sektor Usaha Mikro Kecil, dan Menengah (UMKM). Pasar Kuliner Pajak Universitas Sumatera Utara (USU) merupakan salah satu lokasi dengan tingkat adopsi QRIS yang tinggi, namun kepuasan penggunaannya belum banyak dianalisis secara komprehensif. Adapun tujuannya dari penelitian ini guna menganalisis kinerja metode Support Vector Machine (SVM) dalam mengukur tingkat kepuasan pengguna QRIS melalui analisis sentimen. Penelitian ini mengadopsi pendekatan kuantitatif dengan pengumpulan data melalui kuesioner berbasis Google Form kepada 559 responden. Data yang diolah menggunakan Python melalui tahapan preprocessing, normalisasi data, dan klasifikasi menggunakan metode SVM dengan kernel linear. Hasil penelitian menunjukkan bahwa metode ini mampu mengklasifikasi tingkat kepuasan pengguna QRIS dengan tingkat akurasi mencapai 98,21%. Melalui hasil penelitian ini, metode SVM dinilai efektif dalam melakukan klasifikasi tingkat kepuasan penggunaan QRIS.

Kata Kunci: QRIS, Support Vector Machine, Analisis Sentimen, Kepuasan Pengguna, Pembayaran Digital.

ABSTRACT

The digital payment transformation in Indonesia is driving the adoption of the Indonesian Standard Quick Response Code (QRIS) as an efficient and inclusive cashless transaction system, particularly in the Micro, Small, and Medium Enterprises (MSMEs) sector. The University of North Sumatra (USU) Tax Culinary Market is one of the locations with a high QRIS adoption rate, but its user satisfaction has not been comprehensively analyzed. The purpose of this study is to analyze the performance of the Support Vector Machine (SVM) method in measuring the level of QRIS user satisfaction through sentiment analysis. This study adopted a quantitative approach by collecting data through a Google Form-based questionnaire from 559 respondents. The data were processed using Python through preprocessing, data normalization, and classification using the SVM method with a linear kernel. The results showed that this method was able to classify the level of satisfaction of QRIS users with an accuracy of 98.21%. Through these results, the SVM method is considered effective in classifying the level of satisfaction of QRIS users.

Keywords: QRIS; Support Vector Machine; Sentiment Analysis; User Satisfaction; Digital Payment