

ABSTRAK

Saat ini, kemajuan teknologi telah merambah di berbagai aspek kehidupan, termasuk sektor keuangan. Salah satu teknologi keuangan yang populer digunakan di Indonesia adalah dompet digital. Penggunaan aplikasi dompet digital memungkinkan transaksi keuangan dilakukan secara daring tanpa perlu menggunakan uang tunai atau kartu fisik, mendukung sistem pembayaran non-tunai (cashless). Aplikasi dompet digital yang sangat populer saat ini, seperti Dana, OVO, dan Gopay, memiliki banyak pengguna, sehingga sering kali terdapat ulasan yang tidak relevan dengan aplikasi serta rating yang diberikan di *Google Play Store*.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk membandingkan performa empat algoritma machine learning, yaitu *Random Forest*, *K-Nearest Neighbors* (KNN), *Support Vector Machine* (SVM), dan *Naïve Bayes* dalam melakukan analisis sentimen pada ulasan aplikasi dompet digital. Data ulasan dompet digital diperoleh melalui teknik data scraping dan selanjutnya dilakukan text preprocessing untuk membersihkan teks agar dapat dieksekusi dengan baik.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa algoritma *Naïve Bayes* dan *Random Forest* memiliki performa terbaik dalam analisis sentimen aplikasi dompet digital. *Naïve Bayes* mencapai akurasi tertinggi pada aplikasi Gopay dengan nilai 84.44%, *recall* 84.44%, dan *F1-score* 82.44%. Sementara itu, *Random Forest* menunjukkan performa yang konsisten dengan akurasi terbaik pada aplikasi OVO sebesar 81.82% dan *recall* 81.82%, serta pada aplikasi Gopay dengan akurasi 83.06% dan *F1-score* 80.84%. Hal ini membuktikan bahwa algoritma tersebut memiliki potensi yang baik dalam menganalisis sentimen ulasan aplikasi dompet digital.

Kata kunci: Aplikasi Dompet Digital, Analisis Sentimen, *Data Scraping*, *Machine Learning*.