

ABSTRAK

Pertumbuhan penggunaan aplikasi *e-wallet* di Indonesia membuat ulasan pengguna menjadi sumber penting untuk memahami pengalaman layanan secara langsung. Namun, analisis sentimen umum belum cukup menjelaskan bagian layanan mana yang paling banyak dibahas, dikeluhkan, atau diapresiasi oleh pengguna. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi kategori aspek layanan dalam ulasan pengguna aplikasi *e-wallet*, memetakan kecenderungan sentimen pada setiap aspek, serta membandingkan pola sentimen pada aspek yang sama pada OVO, DANA, dan ShopeePay. Data penelitian diperoleh dari ulasan pengguna aplikasi *e-wallet* di Google Play Store dengan total 35.353 ulasan setelah proses pembersihan data. Analisis dilakukan melalui pemetaan kategori aspek layanan dan klasifikasi sentimen biner menjadi positif dan negatif. Hasil penelitian mengidentifikasi enam kategori aspek utama, yaitu Transaksi & Saldo, Akses & Verifikasi, Fitur & Penggunaan, PayLater / Kredit / Cicilan, Biaya & Promo, serta Performa Aplikasi & Konektivitas. Secara keseluruhan, sentimen negatif paling kuat muncul pada aspek Akses & Verifikasi sebesar 98,43%, diikuti Performa Aplikasi & Konektivitas sebesar 93,09%, PayLater / Kredit / Cicilan sebesar 89,14%, Transaksi & Saldo sebesar 84,25%, dan Biaya & Promo sebesar 71,72%. Sebaliknya, Fitur & Penggunaan menjadi aspek dengan sentimen positif tertinggi sebesar 80,39%. Perbandingan antar aplikasi menunjukkan bahwa OVO memiliki proporsi sentimen negatif yang tinggi pada hampir seluruh aspek, DANA masih didominasi sentimen negatif pada akses, performa, PayLater, dan transaksi tetapi memperoleh respons positif pada Fitur & Penggunaan, sedangkan ShopeePay menunjukkan pola yang lebih positif pada Fitur & Penggunaan serta Biaya & Promo. Temuan ini menunjukkan bahwa pengalaman pengguna *e-wallet* tidak dapat dipahami hanya dari sentimen umum, tetapi perlu dibaca berdasarkan aspek layanan dan perbedaan pola pada masing-masing aplikasi.

Kata kunci: *e-wallet*, ulasan pengguna, pemodelan topik, BERTopic, pencocokan kamus

ABSTRACT

The growth of e-wallet app usage in Indonesia has made user reviews a crucial resource for understanding firsthand service experiences. However, general sentiment analysis is insufficient to accurately describe which service aspects are most discussed, complained about, or appreciated by users. This study aims to identify service aspect categories in e-wallet app user reviews, map sentiment trends for each aspect, and compare sentiment patterns for the same aspects across OVO, DANA, and ShopeePay. The research data was obtained from e-wallet app user reviews on the Google Play Store, totaling 35,353 reviews after data cleaning. The analysis was conducted by mapping service aspect categories and classifying binary sentiment into positive and negative. The study identified six main aspect categories: Transactions & Balance, Access & Verification, Features & Usage, PayLater / Credit / Installments, Fees & Promotions, and App Performance & Connectivity. Overall, the strongest negative sentiment emerged in the Access & Verification aspect at 98.43%, followed by Application Performance & Connectivity at 93.09%, PayLater / Credit / Installments at 89.14%, Transactions & Balance at 84.25%, and Fees & Promos at 71.72%. Conversely, Features & Usage was the aspect with the highest positive sentiment at 80.39%. Comparisons between applications show that OVO has a high proportion of negative sentiment in almost all aspects, DANA is still dominated by negative sentiment in access, performance, PayLater, and transactions but received a positive response in Features & Usage, while ShopeePay shows a more positive pattern in Features & Usage and Fees & Promotions. These findings indicate that the e-wallet user experience cannot be understood solely from general sentiment, but needs to be read based on service aspects and differences in patterns in each application.

Keywords: *e-wallet, user reviews, topic modeling, BERTopic, lexicon mapping.*