

# Penggalian opini masyarakat terhadap layanan dan aplikasi perusahaan mobile payment di Indonesia dengan sentiment analysis = Mining customers opinion on services and applications of mobile payment companies in Indonesia using sentiment analysis

Nadhila Idzni Prabaningtyas, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20489938&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

Perkembangan teknologi dan digital juga meningkatkan kemudahan mengakses internet. Salah satu aspek kehidupan sehari-hari yang dipengaruhi oleh adopsi teknologi dan internet adalah bidang transaksi pembayaran. Transaksi pembayaran tidak dapat dipisahkan dari kehidupan sehari-hari. Pada saat ini dengan perkembangan teknologi, transaksi pembayaran dapat dilakukan dengan lebih praktis, mudah, aman dan nyaman. Teknologi ini disebut Teknologi Keuangan. Pembayaran mobile adalah layanan yang merupakan bagian dari teknologi keuangan. Aspek yang terkandung dalam pembayaran seluler adalah aplikasi, isi ulang, transfer, penarikan tunai, pembayaran online, dan pembayaran offline. Ketiga sumber ulasan yang digunakan yaitu <em>Google Play Store, App Store</em>, dan <em>Twitter</em> secara umum menunjukkan frekuensi aspek pada ulasan sama, namun tidak semua menunjukkan presentase sentiment yang sama. Tingkat akurasi model klasifikasi yang dihasilkan oleh semua ulasan untuk klasifikasi kombinasi unigram dan bigram menghasilkan tingkat akurasi yang lebih tinggi daripada hanya unigram. Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi perusahaan sebagai bahan evaluasi untuk selalu meningkatkan kualitas layanannya dan juga bagi masyarakat sebagai bahan referensi pemilihan aplikasi <em>mobile payment</em> yang akan digunakan.

.....

The development of technology and digital has also increased the ease of accessing the internet. One aspect of daily life that are affected by the adoption of technology and the internet is the field of payment transactions. Payment transactions are inseparable from everyday life. At this time with the development of technology, payment transactions can be done with the more practical, easy, safe and convenient. The technology is called Financial Technology. <em>Mobile payment</em> is a service that is part of financial technology. The aspects contained in the <em>mobile payment</em> are top up, transfers, cash withdrawals, online payment, and offline payments. The three review sources used, namely <em>Google Play Store</em>, <em>App Store</em>, and <em>Twitter</em> generally show the frequency of aspects in the same review, but not all show the same percentage of sentiment. The accuracy of the classification model produced by all the reviews for the classification of unigram and bigram combinations results in a higher level of accuracy than just unigram. This research is expected to be useful for the company as an evaluation material to always improve the quality of its services and also for the community as a reference material for selecting the <em>mobile payment</em> application that will be used.