

**ANALISIS SENTIMEN TERHADAP LAYANAN DOMPET DIGITAL “GO-PAY”, “OVO”, “DANA” DAN “SHOPEEPAY” MENGGUNAKAN ALGORITMA NAÏVE BAYES**

**TESIS**



**Oleh:  
LORENZA JULIA NINGRI  
NIM 2120522010**

**Pembimbing I  
Dr. Masyhuri Hamidi, SE, M.Si**

**Pembimbing II  
Dr. Fajri Adrianto, SE, M.Bus**

**PROGRAM STUDI S2 MAGISTER MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS ANDALAS  
PADANG  
2023**

**ANALISIS SENTIMEN TERHADAP LAYANAN DOMPET DIGITAL “GO-PAY”, “OVO”, “DANA” DAN “SHOPEEPAY” MENGGUNAKAN ALGORITMA NAÏVE BAYES**

**TESIS**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Mencapai Gelar Magister Manajemen Pada Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas

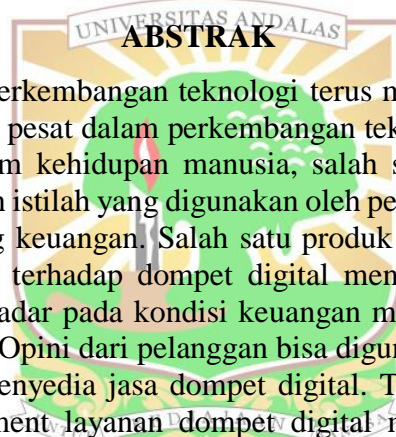


**Oleh:**  
**LORENZA JULIA NINGRI**  
**NIM 2120522010**

**PROGRAM STUDI S2 MAGISTER MANAJEMEN**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**  
**UNIVERSITAS ANDALAS**  
**PADANG**  
**2023**

# ANALISIS SENTIMEN TERHADAP LAYANAN DOMPET DIGITAL “GO- PAY”, “OVO”, “DANA” DAN “SHOPEEPAY” MENGGUNAKAN ALGORITMA NAÏVE BAYES

Lorenza Julia Ningri  
Dr. Masyhuri Hamidi, M.Si, CFP, CRA, CRP  
Dr. Fajri Adrianto, SE, M.Bus (Adv)

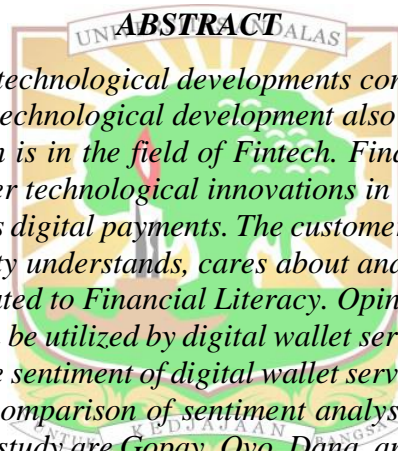


Pada era modern saat ini Perkembangan teknologi terus mengalami peningkatan dari waktu ke waktu, Kemajuan pesat dalam perkembangan teknologi juga mempengaruhi semua faktor penting dalam kehidupan manusia, salah satunya di bidang *Fintech*. *Financial technology* adalah istilah yang digunakan oleh perusahaan yang menawarkan inovasi teknologi di bidang keuangan. Salah satu produk dari *Fintech* adalah digital payment. Opini pelanggan terhadap dompet digital menandakan bahwa masyarakat sudah paham, peduli dan sadar pada kondisi keuangan mereka yang dapat dikaitkan dengan Literasi Keuangan. Opini dari pelanggan bisa digunakan sebagai Analisa yang dapat dimanfaatkan oleh penyedia jasa dompet digital. Tujuan penelitian ini adalah Untuk menganalisis sentiment layanan dompet digital menggunakan media sosial twitter dan Untuk mengetahui perbandingan analisis sentimen dari Dompet Digital. Dompet digital yang diambil pada penelitian ini adalah Gopay, Ovo, Dana, dan ShopeePay periode Januari-Oktober 2022. Penelitian ini menggunakan metode klasifikasi Algoritma Naïve Bayes. Data komentar diambil dari media sosial Twitter dengan menggunakan API (*Application Programming Interface*) Twitter sebanyak 4000 data komentar dari pengguna yang dibagi menjadi dua kelas sentimen yaitu sentimen positif dan sentimen negative. Hasil dari penelitian ini adalah nilai akurasi tertinggi adalah Gopay yaitu 66,22%, Sentimen positif yang paling banyak diterima diantara keempat dompet digital adalah ShopeePay, sentimen negative yang paling banyak diterima diantara keempat dompet digital adalah Dana. Selain itu jika dilihat dari Rata-rata sentimen dari keempat dompet digital ini menghasilkan sentimen negative lebih tinggi dibandingkan sentimen positif dimana dompet digital menerima komentar negative dari pelanggan yang artinya dompet digital di Indonesia masih kurang dipercaya oleh pengguna karena masih terdapat masalah pada layanan dompet digital di Indonesia.

**Kata Kunci** : *Financial Technology*; Dompet Digital; Analisis Sentimen; Twitter; Algoritma Naïve Bayes

# ANALISIS SENTIMEN TERHADAP LAYANAN DOMPET DIGITAL “GO- PAY”, “OVO”, “DANA” DAN “SHOPEEPAY” MENGUNAKAN ALGORITMA NAÏVE BAYES

Lorenza Julia Ningri  
Dr. Masyhuri Hamidi, M.Si, CFP, CRA, CRP  
Dr. Fajri Adrianto, SE, M. Bus



*In the current modern era, technological developments continue to increase from time to time, rapid advances in technological development also affect all important factors in human life, one of which is in the field of Fintech. Financial technology is a term used by companies that offer technological innovations in the financial sector. One of the products from Fintech is digital payments. The customer's opinion of digital wallets indicates that the community understands, cares about and is aware of their financial condition which can be related to Financial Literacy. Opinions from customers can be used as an analysis that can be utilized by digital wallet service providers. The purpose of this study is to analyze the sentiment of digital wallet services using the Twitter social media and to find out the comparison of sentiment analysis from digital wallets. The digital wallets taken in this study are Gopay, Ovo, Dana, and ShopeePay for the period January-October 2022. This research uses the Naïve Bayes Algorithm classification method. Comment data was taken from Twitter social media using the Twitter API (Application Programming Interface) as many as 4000 comment data from users which were divided into two sentiment classes, namely positive sentiment and negative sentiment. The results of this study are that the highest score is Gopay, which is 66.22%, the most widely received positive sentiment among the four digital wallets is ShopeePay, the most widely received negative sentiment among the four digital wallets is Funds. In addition, when viewed from the average sentiment of these four digital wallets, negative sentiment is higher than positive sentiment where digital wallets receive negative comments from customers, which means that digital wallets in Indonesia are still not trusted by users because there are still problems with digital wallet services in Indonesia.*

**Keywords:** *Financial Technology; Digital Payments; Sentiment Analysis; Twitter; Naïve Bayes Algorithm*