

## ABSTRAK

*Peer to Peer Lending* menjadi solusi pendanaan bagi masyarakat ketika sedang dalam kondisi yang sulit. Sepanjang tahun 2021 P2P Lending memiliki kinerja yang baik, didorong oleh pertumbuhan *borrower* dan juga produktivitas penyaluran pinjaman sehingga sepanjang 2021 selalu mencatatkan labanya. Namun di tahun 2022 P2P Lending bergerak layaknya *rollercoaster*, jungkir balik yang ditandai dengan tidak adanya pencatatan laba dalam artian selalu merugi. Fenomena tersebut memicu para *lender* dan *borrower* untuk menyuarakan keluhannya selama menjadi user dari sebuah *platform* P2P Lending. Penelitian ini menggunakan metode *Importance Performance Analysis* yang dikembangkan berdasarkan hasil dari *Sentiment Anaysis*, dipetakan berdasarkan rata-rata *importance* atau persepsi konsumen dan *performance* atau *rating score*. Hasil dari penelitian ini berupa hasil evaluasi industri P2P Lending yang dibandingkan antara tahun 2021 dan tahun 2022, selain itu penelitian ini dapat dijadikan sebagai ilmu pengetahuan baru dalam bidang manajemen strategi.

Kata Kunci: P2P Lending, Fintech, Importance, Performance