

ABSTRAK

Dompot digital seperti DANA dan GoPay menjadi alat pembayaran yang populer saat ini. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis sentimen pengguna terhadap platform tersebut menggunakan metode Naive Bayes dan Support Vector Machine (SVM) yang dioptimasi dengan Particle Swarm Optimization (PSO). Data diambil dari ulasan pengguna di Google Play Store dan X. Hasilnya penggunaan PSO terbukti dapat meningkatkan performa Naive Bayes dan SVM. Pada DANA, Naive Bayes mengalami peningkatan precision sebesar 2%, sedangkan SVM mengalami peningkatan recall sebesar 8%, precision sebesar 4%, accuracy sebesar 5%, dan f1-score sebesar 1%. Pada GoPay, Naive Bayes mengalami peningkatan precision sebesar 2% serta f1-score sebesar 1%, sementara SVM mengalami peningkatan recall, accuracy, dan precision sebesar 1% serta f1-score sebesar 4%. SVM memberikan akurasi lebih tinggi dibandingkan Naive Bayes, dengan perbedaan 7% pada DANA dan GoPay. Analisis sentimen menunjukkan kedua dompet digital memiliki lebih banyak sentimen positif. DANA dan GoPay memiliki sentimen positif pada dimensi reliability, responsiveness, user friendliness, personal needs, dan efficiency. Sentimen positif pada DANA mencakup manfaat fitur, kemudahan, dan keamanan, sedangkan sentimen negatif terkait keandalan aplikasi dan keamanan dana. Pada GoPay, sentimen positif berfokus pada efisiensi dan keamanan, sementara sentimen negatif terkait keandalan dan komunikasi ke pelanggan.

Kata Kunci: Analisis Sentimen, DANA, GoPay, Particle Swarm Optimization