

Abstrak

Penelitian ini membandingkan penerimaan teknologi pada aplikasi ChatGPT dan Google Gemini melalui analisis sentimen berbasis model IndoBERT. Data diperoleh dari ulasan pengguna di Google Play Store dan dianalisis menggunakan kerangka *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT3). Penelitian ini mencakup tujuh tahap utama, yaitu pengumpulan data, pembersihan data, pelabelan data, praproses data, pelatihan model, evaluasi performa, dan analisis sentimen berdasarkan UTAUT3. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi *performance expectancy* dan *hedonic motivation* mendominasi sentimen positif, sementara *perceived risk* menjadi dimensi dengan sentimen negatif tertinggi. Total data yang digunakan berjumlah 25.106 ulasan, yang terdiri atas 18.617 ulasan ChatGPT dan 6.489 ulasan Google Gemini. Performa model menunjukkan hasil memuaskan dengan akurasi di atas 80 persen pada data latih, validasi, dan uji. Temuan ini memberikan gambaran bahwa pengguna lebih memprioritaskan performa dan kenyamanan aplikasi, namun juga tetap mempertimbangkan risiko terkait akurasi jawaban dan keamanan data. Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu pengembang dalam meningkatkan kualitas dan pengalaman pengguna aplikasi *chatbot* berbasis kecerdasan buatan.

Kata Kunci: ChatGPT, Google Gemini, IndoBERT, Analisis Sentimen, UTAUT3, Penerimaan Teknologi, Ulasan Pengguna