

ABSTRAK

Aplikasi DANA merupakan salah satu *digital wallet* terkemuka di Indonesia yang banyak digunakan untuk berbagai transaksi keuangan. Seiring dengan berkembangnya platform pembayaran digital di Indonesia, pemahaman terhadap opini pengguna menjadi semakin penting untuk meningkatkan kualitas layanan dan pengalaman yang diberikan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis sentimen pengguna aplikasi DANA di Google Play Store dengan memanfaatkan metode *Support Vector Machine* (SVM) yang dikombinasikan dengan *word embedding FastText*. Dataset yang digunakan terdiri dari ulasan pengguna yang diambil dari Google Play Store dan dilabeli menggunakan model klasifikasi sentimen berbasis *Robustly Optimized BERT Pre-training Approach* (RoBERTa) yang dilatih khusus untuk Bahasa Indonesia. Penelitian ini menguji tiga skenario penerapan kernel SVM: linear, RBF (Radial Basis Function), dan *Polynomial*. Hasil analisis menunjukkan bahwa kernel *Polynomial* dengan parameter $C = 0,1$, $\gamma = 10$, dan $\text{degree} = 2$ menghasilkan kinerja terbaik dengan akurasi 93,80%; *precision* 95,11%; *recall* 94,25%; dan *f1-score* 94,68%. Hasil ini menunjukkan bahwa kombinasi SVM dan *FastText* mampu memberikan klasifikasi sentimen yang akurat secara otomatis. Hasil analisis ini diharapkan dapat membantu dalam meningkatkan kualitas layanan aplikasi DANA melalui pemahaman yang lebih baik terhadap umpan balik pengguna.

Kata kunci : Analisis Sentimen, *Digital Wallet*, *FastText*, *Support Vector Machine*