

## ABSTRAK

Penggunaan dompet digital sebagai salah satu alat pembayaran yang menggantikan keberadaan uang tunai saat bertransaksi untuk membentuk *cashless society*. Pengguna dompet digital memberikan ulasan salah satunya pada sosial media *Twitter* dengan *mention* ke akun *official* dari penyedia layanan dompet digital. *Tweet* tersebut berupa ulasan positif serta negatif. Dari *tweet* tersebut dapat dilakukan analisis sentimen yang dapat mengelola opini serta dapat mengkategorikan menjadi sentimen positif dan sentimen negatif. Untuk memaksimalkan proses pengklasifikasian sentimen mengenai dompet digital digunakan algoritma *convolutional neural network*. *Convolutional neural network* merupakan bagian dari *deep learning* yang melakukan operasi konvolusi untuk mendapatkan ekstraksi fitur berdasarkan kata. Hasil dari pengujian yang telah dilakukan dengan *convolutional neural network* dengan 2000 data memiliki akurasi mencapai 80%. Yang mana hasil analisis berupa sentimen positif banyak membahas mengenai saldo, digital, dompet, promo, transaksi dan lainnya. Sedangkan untuk sentimen negatif banyak mengulas tentang saldo, top up, bayar, transfer, akun, paylater dan lainnya.

**Kata kunci – Sentimen analisis, Convolutional Neural Network, Twitter**



## ABSTRACT

*The use of digital wallets as a means of payment that replaces the existence of cash when making transactions to form a cashless society. Digital wallet users provide reviews, one of which is on Twitter, by mentioning the official accounts of digital wallet service providers. These Tweets were both positive and negative reviews. From these tweets, sentiment analysis can be carried out that can manage opinions and can categorize them into positive sentiments and negative sentiments. To maximize the process of classifying sentiments regarding digital wallets, a convolutional neural network algorithm is used. Convolutional neural networks are part of deep learning that performs convolutional operations to get word-based feature extraction. The results of tests that have been carried out with a convolutional neural network with 2000 data have an accuracy of up to 80%. Which results of the analysis in the form of positive sentiment discuss a lot about balances, digital, wallets, promos, transactions and others. Meanwhile, negative sentiment reviews a lot about balances, top ups, payments, transfers, accounts, paylators and others.*

**Keywords - Sentiment analysis, Convolutional Neural Network, Twitter**

