

ABSTRAK

Pesatnya pertumbuhan aplikasi keuangan digital turut mendorong meningkatnya ekspektasi pengguna terhadap performa dan kualitas layanan yang diberikan. Salah satu bentuk ekspresi ketidakpuasan dari pengguna dapat ditemukan melalui ulasan negatif yang diungkapkan pada platform *Google Play Store*. Banyaknya jumlah ulasan membuat proses identifikasi isu jika dilakukan secara manual akan menyita banyak waktu. Oleh karena itu, penelitian ini berfokus pada pemodelan topik terhadap ulasan negatif aplikasi Jenius untuk mengungkap isu permasalahan yang dominan, dengan pendekatan otomatis yang dapat meminimalkan intervensi manual. Penelitian dilakukan dalam dua skenario, pertama menggunakan keseluruhan data ulasan negatif yang dikumpulkan melalui teknik *scraping* pada Juni 2025, dengan total sebanyak 100.383 ulasan untuk mengetahui isu permasalahan yang paling sering dibahas. Skenario kedua dilakukan untuk keperluan perbandingan dengan penelitian sebelumnya yang menggunakan pendekatan *Latent Dirichlet Allocation* (LDA) dengan dataset yang sama berjumlah 8.194 ulasan dari periode Januari 2023 hingga Januari 2024. Proses pemodelan dilakukan menggunakan algoritma BERTopic, yang terdiri dari beberapa tahapan yakni embedding menggunakan *Sentence Transformer*, reduksi dimensi dengan UMAP, *clustering* menggunakan HDBSCAN, serta ekstraksi kata kunci melalui *Count Vectorizer* dan c-TFIDF. Seluruh hasil pemodelan diinterpretasikan secara otomatis dengan memanfaatkan API dari OpenAI agar topik yang telah dimodelkan dapat lebih mudah dipahami. Hasil dari pemodelan topik pada skenario pertama menunjukkan keberhasilan dalam membentuk 29 topik, dengan nilai rata-rata *coherence score* sebesar 76.5% dan *topic diversity* sebesar 91%. Isu permasalahan yang paling sering dibahas berkaitan dengan permasalahan *input* pin. Sementara itu, pada skenario kedua membentuk 9 topik dengan *coherence score* sebesar 83% dan *topic diversity* sebesar 97% serta topik-topik yang dihasilkan lebih jelas, spesifik, dan mudah dipahami jika dibandingkan dengan interpretasi manual yang digunakan dalam pendekatan LDA pada penelitian sebelumnya.

Kata Kunci: Pemodelan Topik , BERTopic, Interpretasi Topik Otomatis, OpenAI API