

**ANALISIS SENTIMEN APLIKASI P2P LENDING SYARIAH PADA
APLIKASI ETHIS MOBILE**

Skripsi

*Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam sebagai Salah Satu untuk
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (SE) pada Program Studi
Manajemen Bisnis Syariah*



Oleh
Ragil Syafrino
NIM. 2116030121

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
IMAM BONJOL PADANG
1447 H/ 2025**

PENGESAHAN TIM PENGUJI MUNAQASYAH

Skripsi dengan judul: "Analisis Sentimen Aplikasi P2P Lending Syariah Pada Aplikasi ETHIS Mobile" yang disusun oleh Ragil Syafrino, NIM 2116030121, telah diuji dalam Sidang Munaqasyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Imam Bonjol Padang, pada Rabu, 20 Agustus 2025 dan dinyatakan telah diterima sebagai salah satu syarat dalam mencapai gelar Sarjana Program Studi Strata (S1) pada Prodi Manajemen Bisnis Syariah

Padang, 23 Agustus 2025

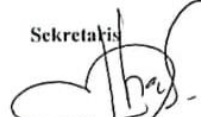
Tim Penguji

Ketua



Prof. H. Ahmad Wira, M.Ag, M.Si., Ph.D
NIP. 197112011996031002

Sekretaris



Mayang Larasati, M.M
NIP. 19870914012019031004

Anggota

Penguji I



Prof. H. Ahmad Wira, M.Ag, M.Si., Ph.D
NIP. 197112011996031002

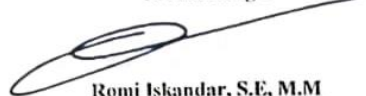
Penguji II



Mayang Larasati, M.M
NIP. 198508222020122010

Pembimbing

Pembimbing I



Romi Iskandar, S.E, M.M
NIP. 197405202005011005

Pembimbing II



Riandy Mardhika Adif, M.M
NIP. 199303132019031013

Mengesahkan

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Imam Bonjol Padang



Prof. H. Abniad Wira, M.Ag, M.Si., Ph.D
NIP. 197112011996031002

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi berjudul “Analisis Sentimen Aplikasi P2P Lending Syariah pada Aplikasi ETIIS Mobile”, yang disusun oleh Ragil Syafrino, NIM 2116030121 telah memenuhi persyaratan ilmiah dan disetujui untuk munaqasah.

Demikian persetujuan pembimbing ini diberikan agar dapat digunakan sebagaimana mestinya.

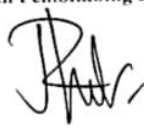
Padang, Juli 2025

Dosen Pembimbing I



Romi Iskandar, MM
NIP. 197405202005011005

Dosen Pembimbing II



Riandy Mardhika Adif, SE, MM
NIP. 199303132019031013

PERNYATAAN KEORISINILITASAN

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul “Analisis Sentimen Aplikasi P2P Lending Syariah pada Aplikasi ETHIS Mobile” adalah benar hasil karya saya, sudah diuji tes plagiasi dan bukan merupakan tiruan atau duplikasi dari skripsi ataupun karya yang sudah diduplikasi dan atau pernah digunakan untuk memperoleh gelar keserjanaan UIN Imam Bonjol Padang ataupun di perguruan tinggi lainnya. Kecuali bagian yang sumber informasinya telah dicantumkan sebagaimana mestinya. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa skripsi ini adalah hasil plagiasi atau tidak orisinal, maka saya bersedia untuk dibatalkan keabsahan skripsi ini dan gelar keserjanaan saya.

Padang, Juli 2025

Menyatakan,



Ragil Syafrino
NIM. 2116030121

ABSTRAK

Penelitian ini berjudul “**Analisis Sentimen Aplikasi P2P Lending Syariah Pada Aplikasi Ethis Mobile**” disusun oleh Ragil Syafrino NIM 2116030121 Program Studi Manajemen Bisnis Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Imam Bonjol Padang. Adapun yang menjadi latar belakang pada penelutuan ini yaitu Perkembangan teknologi finansial syariah (fintech syariah) di Indonesia terus meningkat, salah satunya melalui layanan peer to peer (P2P) lending. Aplikasi ETHIS Mobile sebagai salah satu penyedia layanan P2P lending syariah memperoleh rating tertinggi di Google Play Store di antara kompetitornya. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis sentimen pengguna terhadap aplikasi ETHIS Mobile berdasarkan ulasan yang tersedia di Google Play Store. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode analisis tematik. Data berupa 117 ulasan pengguna dikumpulkan secara manual dari Google Play Store dan dianalisis menggunakan bantuan perangkat lunak NVIVO 14. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tema atau isu dominan dalam ulasan pengguna adalah pengalaman pengguna dan layanan. Pola sentimen yang ditemukan terdiri dari sentimen positif dan negatif, dengan mayoritas ulasan menunjukkan kepuasan pengguna. Faktor penyebab sentimen positif secara besar dipengaruhi oleh respon customer service, kesesuaian dengan prinsip-prinsip syariah, dan kemudahan pengguna atau user friendly. Sedangkan sentimen negatif dipicu oleh masalah kinerja teknis aplikasi serta masalah dan keluhan pengguna terhadap layanan

Kata Kunci: Analisis Sentimen, ETHIS Mobile, Fintech Syariah, P2P Lending, Ulasan Pengguna

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT, Tuhan Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, atas limpahan rahmat, karunia, dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul ini dengan baik. Shalawat serta salam semoga senantiasa tercurah kepada Nabi Muhammad SAW, suri teladan dalam ketulusan, keikhlasan, dan kesabaran, yang mengajarkan bahwa setiap ikhtiar yang dilakukan dengan niat yang lurus karena Allah SWT akan membuahkan hasil yang baik. Semangat inilah yang senantiasa menguatkan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini yang berjudul **"Analisis Sentimen Aplikasi P2P Lending Syariah pada Aplikasi ETHIS Mobile"**.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna jika dibandingkan dengan karya ilmiah lainnya. Keterbatasan dalam perumusan kata maupun penyajian analisis mungkin masih ditemukan dalam tulisan ini. Namun dengan segala keterbatasan yang ada, penulis telah melakukan sebaik mungkin untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu penulis menerima segala bentuk kritik dan saran sebagai bentuk bahan perbaikan dimasa yang akan datang.

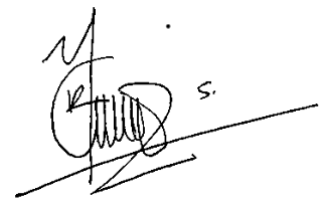
Dalam penulisan skripsi ini, penulis sadar bahwa skripsi ini tidak mungkin dapat terselesaikan tanpa ada arahan, bimbingan, dukungan serta doa dari berbagai pihak. Pada kesempatan kali ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang setulus tulusnya kepada pihak-pihak yang turut mendukung dan membimbing penulis dalam proses menyelesaikan skripsi ini. Dengan ketulusan hati, penulis menyampaikan ribuan terimakasih kepada:

1. Rasa syukur kepada Allah SWT, yang telah menguatkan dan menenangkan jiwa penulis dalam menulis skripsi ini, dengan segala kekurangan dan keterbatasan yang penulis miliki, dengan bentuk segala kenikmatannya dan rezekinya akhirnya penulis bisa menyelesaikan skripsi ini
2. Penulis mengucapkan beribu terima kasih kepada orang tua penulis yaitu ayah yang bernama Syafril, dengan bentuk perjuangan beliau yang selalu memberikan kekuatan dan dukungan secara moral maupun materil kepada penulis sehingga bisa menyelesaikan pendidikan ini.
3. Ibunda tercinta yang bernama Reno Ali, salah satu anugerah terbesar penulis dalam menjalani kehidupan, segala bentuk dukungan secara moral dan materil beliau selalu berusaha untuk menenangkan penulis dengan cara lain yang tak bisa ditiru oleh siapapun, bentuk kepedulian dan cara beliau sendiri yang selalu menguatkan walaupun dikondisi yang jauh dari penulis.
4. Adek kandung tercinta yang bernama Cynthia Nur Kaila, adek yang selalu bawel dan yang selalu bertanya “kapan abang mau pulang kesini ?” yang sampai sekarang penulis pun masih belum bisa menjawab pertanyaan tersebut
5. Terimakasih kepada nenek, mamak, dan uni yang merawat penulis dan membimbing penulis dari kecil yang selalu memberikan rasa aman dan nyaman dikala jauh dari orang tua penulis.
6. Ibu Prof. Dr. Martin Kustati, M.Pd selaku Rektor UIN Imam Bonjol Padang beserta jajaran Wakil Rektor UIN Imam Bonjol Padang.

7. Bapak Prof. Ahmad Wira, M.Ag, M.Si., Ph.D selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Imam Bonjol Padang beserta jajaran Wakil Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Imam Bonjol Padang.
8. Bapak Dr. Roni Andespa S.E., M.M selaku Ketua Program Studi Manajemen Bisnis Syariah, serta Ibu Faznil Husna S.Rasyad, MBA dan Bapak Rangga Wisanggara, MM selaku Sekretaris Program Studi Manajemen Bisnis Syariah.
9. Ibu Faznil Husna S.Rasyad, MBA selaku dosen Penasehat Akademik (PA) yang telah memberikan ilmu, dukungan dan arahan selama masa perkuliahan hingga penulis bisa menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
10. Bapak Romi Iskandar, S.E.,M.M selaku dosen pembimbing 1 penulis dan bapak Riandy Mardhika Adif, S.E.,M.M. Beliau telah membimbing penulis dengan baik dalam masa penulisan skripsi sampai selesai.
11. Bapak Prof. Ahmad Wira, M.Ag, M.Si., Ph.D dan Ibu Mayang Larasati, M.M sebagai dosen penguji I dan II penulis yang telah memberikan masukan untuk pengembangan skripsi ini.
12. Teman-teman kos yang saya banggakan yaitu kos nenek, terimakasih atas segala bentuk perjuangan bersama selama perkuliahan ini, dukungan yang sangat luar biasa membuat penulis merasa senang.
13. Teman-teman MBS C yang sama-sama berjuang selama perkuliahan ini yang selalu membuat warna tersendiri untuk meramaikan perjuangan selama perkuliahan ini

14. Ucapan terima kasih yang tulus penulis sampaikan kepada matcha, seperti namanya yang menenangkan, kehadirannya menjadi penyejuk di tengah hiruk-pikuk penyusunan karya ini. Dalam setiap tegukan semangatnya, tersimpan ketulusan, kesabaran, dan penguatan yang tidak pernah henti mengalir. Sosoknya mengajarkan arti tenang dalam tekanan, hangat dalam diam, serta manis dalam kesederhanaan. Terima kasih telah menjadi energi yang menenangkan dalam setiap proses perjuangan ini.
15. Seluruh pihak yang tidak bisa penulis tulis satu persatu yang turut membantu dalam penyelesaian skripsi ini, mudah-mudahan Allah SWT selalu melimpahkan rahmat, hidayah dan karunia-Nya serta membalas kebaikan kita semua.

Padang, 1 Agustus 2025
Penulis

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Ragil Syafrino', with a horizontal line drawn through it.

Ragil Syafrino
2116030121

DAFTAR ISI

PENGESAHAN TIM PENGUJI MUNAQASYAH.....	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	ii
PERNYATAAN KEORISINILITASAN	iii
ABSTRAK.....	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Batasan Masalah	12
C. Rumusan Masalah	12
D. Tujuan Penelitian	13
E. Manfaat Penelitian	13
F. Sistematika Penulisan	14
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	16
A. Kajian Teori	16
B. Analisis Sentimen	19
1. Pengertian Analisis Sentimen	19
2. Jenis Analisis Sentimen	20
3. Klasifikasi Metode Analisis Sentimen	21
C. Konsep Peer to Peer Lending.....	25
1. Peer to Peer Lending	25
2. Peer to Peer Lending Syariah.....	28
D. Ulasan Aplikasi di Google Play Store.....	31
E. Aplikasi ETHIS Mobile	32
F. Kerangka Berpikir.....	33
G. Penelitian Terdahulu	34
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	37
A. Jenis Penelitian.....	37
B. Objek Penelitian	37

C. Data dan Sumber Data	38
D. Teknik Pengumpulan Data	38
E. Teknik Analisis Data	39
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	48
A. Gambaran Umum Aplikasi ETHIS Mobile	48
1. Sejarah Berdirinya ETHIS	48
2. Lokasi Perusahaan	49
3. Visi dan Misi Perusahaan	49
B. Langkah-Langkah Pengolahan Data	50
C. Hasil Olah Data	52
1. Tema Ulasan Aplikasi ETHIS Mobile	52
2. Pola Sentimen Ulasan Aplikasi ETHIS Mobile	65
3. Faktor Sentimen Ulasan Aplikasi ETHIS Mobile	67
D. Hasil Pembahasan Berdasarkan Literatur	72
1. Tema Ulasan atau Isu yang Dominan Muncul	72
2. Pola Sentimen Ulasan Aplikasi ETHIS Mobile	74
3. Faktor Sentimen Ulasan Aplikasi ETHIS Mobile	77
BAB V PENUTUP	81
A. Kesimpulan	81
1. Tema atau Isu yang Dominan Muncul	81
2. Pola Sentimen Pengguna Aplikasi ETHIS Mobile	82
3. Faktor Sentimen Pengguna Aplikasi ETHIS Mobile	82
B. Saran	83
C. Implikasi Penelitian	84
1. Implikasi Teoritis	84
2. Implikasi Manajerial	86
D. Keterbatasan Penelitian	87
DAFTAR PUSTAKA	88
LAMPIRAN	93