

## ABSTRAK

Beberapa pengguna mengekspresikan kepuasan mereka terkait kenyamanan dan tingkat keamanan transaksi yang ditawarkan oleh DANA. Sebaliknya, sebagian pengguna juga menyoroti beberapa kendala teknis yang mereka alami dalam penggunaan aplikasi ini. Secara keseluruhan, tweet ini memberikan gambaran yang beragam mengenai pengalaman pengguna dengan DANA di platform Twitter, menyoroti sekaligus aspek positif dan area yang mungkin memerlukan perhatian lebih lanjut dari pihak pengembang.

Penelitian ini menggunakan 301 tweet dengan kata kunci "DANA" dalam rentang waktu 1 Januari 2023 hingga 31 Juli 2023 yang telah di sortir secara manual. Data tersebut telah melalui tahap preprocessing, translate dan labelling sebelum dilakukan penghitungan bobot TF-IDF. Metode klasifikasi Support Vector Machine (SVM) diterapkan dengan menggunakan kernel linear, polynomial, dan rbf.

Penelitian ini bertujuan untuk memberikan kontribusi dalam memahami persepsi masyarakat terhadap aplikasi DANA, dengan tujuan perbaikan dan pengembangan berdasarkan umpan balik yang diperoleh. Penelitian juga fokus pada mencari akurasi terbaik dari beberapa kernel SVM yang digunakan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kernel linear menghasilkan akurasi tertinggi sebesar 100,00%, menandakan bahwa metode ini efektif dalam mengklasifikasikan sentimen dari tweet terkait aplikasi DANA. Temuan ini dapat menjadi dasar penting untuk pengembangan selanjutnya dan memberikan wawasan yang berharga terkait respons masyarakat terhadap aplikasi keuangan ini.

**Kata kunci: DANA. TF-IDF. Support Vector Machine, Kfold Cross Validation. Twitter**

## ABSTRACT

Some users express their satisfaction regarding the convenience and level of transaction security offered by DANA. Conversely, some users also highlighted some technical difficulties they experienced in using the app. Overall, these tweets provide a mixed picture of users' experiences with DANA on the Twitter platform, highlighting both positive aspects and areas that may require further attention from the developer.

This study uses 301 tweets with the keyword "DANA" in the period from January 1, 2023 to July 31, 2023 which have been manually sorted. The data has gone through the preprocessing, translation and labeling stages before calculating the TF-IDF weight. The Support Vector Machine (SVM) classification method is applied using linear, polynomial, and rbf kernels.

This study aims to contribute to understanding public perception of the DANA application, with the aim of improvement and development based on the feedback obtained. The study also focuses on finding the best accuracy of several SVM kernels used. The results showed that the linear kernel produced the highest accuracy of 100.00%, indicating that this method is effective in classifying sentiment from tweets related to the DANA application. These findings can be an important basis for further development and provide valuable insights into public response to this financial application.

**Keywords: DANA. TF-IDF. Support Vector Machine, Kfold Cross Validation.**

**Twitter**