

ABSTRAK

Dengan era digital yang semakin meningkat, banyak sektor yang mulai berinovasi untuk menghasilkan sesuatu untuk mempermudah kehidupan manusia, salah satunya adalah sektor perbankan. Salah satu inovasi yang didapatkan oleh sektor perbankan adalah membuat mobile banking. Di saat yang sama, perbankan ingin mengetahui ulasan nasabahnya untuk menilai kinerja dari mobile banking. Ulasan bisa didapatkan dari manapun. Banyak nasabah yang memerikan ulasannya pada media sosial, contohnya Twitter. Dengan banyaknya ulasan yang diberikan oleh nasabah, pihak perbankan perlu menelaah ulasan yang diberikan oleh nasabah. Maka dari itu, diperlukan analisis sentimen. Analisis sentimen saat ini mulai menggunakan deep learning sebagai teknik pemrosesan terbaru yang terus berkembang dalam pemrosesannya. Salah satu metode deep learning yang bisa digunakan adalah menggunakan model Bidirectional Long Short-Term Memory (BiLSTM). Penelitian juga akan menggunakan Word2Vec sebagai ekspansi fitur. Hasil dari penelitian tersebut membuktikan bahwa penggunaan hyperparameter tuning dapat meningkatkan nilai akurasi sebesar 73,21%.

Kata Kunci: *Mobile Banking*, Analisis Sentimen, BiLSTM .