

Abstrak- Seiring meningkatnya penggunaan aplikasi digital pada layanan perbankan, opini pengguna terhadap aplikasi tersebut menjadi sumber data penting untuk dipelajari Wondr by BNI yang banyak mendapat ulasan pengguna merupakan salah satu aplikasi yang diteliti dalam penelitian ini. Penelitian ini bertujuan untuk membangun model klasifikasi sentimen yang akurat dan membandingkan efektivitas dua metode representasi kata, Word2Vec dan FastText, untuk mengklasifikasikan sentimen secara otomatis menjadi dua kelas, positif dan negatif, dari teks ulasan tak terstruktur menggunakan bahasa informal. Data diolah melalui tahap pra-pemrosesan, pelabelan, dan pemrosesan menggunakan model hybrid CNN-LSTM dengan 20.000 ulasan yang tersedia di Google Play Store. Proses pelatihan dilakukan dengan menggunakan 5-fold cross-validation dan hyperparameter optimization menggunakan metode random search. Hasil penelitian menunjukkan bahwa model dengan FastText memiliki akurasi sebesar 86,38%, presisi sebesar 86,82%, recall sebesar 86,46%, dan F1-score sebesar 86,46%. Sebaliknya, model dengan Word2Vec memiliki akurasi 85,90%, presisi 86,38%, recall 85,80%, dan skor F1 85,87%. Hasil ini menunjukkan bahwa FastText lebih baik dalam hal akurasi dan konsistensi kinerja dibandingkan dengan Word2Vec. Penelitian ini memberikan pemahaman yang lebih baik tentang bagaimana metode representasi kata memengaruhi analisis sentimen dalam ulasan aplikasi dan diharapkan dapat menjadi referensi untuk pengembangan model serupa di masa mendatang.

Kata Kunci: Analisis Sentimen, Wondr by BNI, CNN-LSTM, Word2Vec, FastText