

ABSTRAK

Universitas Telkom atau dikenal dengan *Telkom Univesity* adalah sebuah perguruan tinggi swasta yang berada dibawah naungan Yayasan Pendidikan Telkom (YPT). Dalam menjalankan seluruh elemen – elemen kegiatannya banyak melibatkan pihak seperti mahasiswa dengan direktorat, mahasiswa dengan fakultas, pegawai dengan fakultas, dan lain – lain. Hal ini pun tidak luput dari kesalahan dalam administrasi yang mengakibatkan ada berbagai pihak yang mengeluh. Untuk menampung keluhan dan saran itu bisa kita gunakan fitur di *iGracias*, tetapi hal itu masih terlalu rumit terutama bagi pengguna awam. Pada penelitian ini dibuat sebuah sistem *opinion mining* keluhan dengan metode *Deep Neural Network* dan pembobotan menggunakan *Term Frequency – Inverse Document Frequency* (TF – IDF) yang dapat mengalokasikan keluhan dan masukan itu terarah ke unit yang tepat. Hasil dari penelitian menggunakan *Deep Neural Network* menghasilkan nilai pengujian tertinggi yang didapat dalam penelitian ini dengan pengujian *learning rate* dengan menggunakan *learning rate* sebesar 0.001 dan menghasilkan *accuracy* sebesar 77%, ada pun pada pengujian partisi data dengan membagi data latih dan data uji sebesar 0.1 maka menghasilkan *accuracy* sebesar 72%, dan yang terakhir pada pengujian *epoch* maka hasil yang dengan *accuracy* terbaik ada pada *epoch 50* dan *epoch 100*.

Kata kunci: keluhan, masukan, *opinion mining*, *Deep Neural Network*, *Term Frequency – Inverse Document Frequency* (TF – IDF)