

ABSTRAK

IMPLEMENTASI METODE *LEXICON* DAN *SUPPORT VECTOR MACHINE* UNTUK ANALISIS EMOSI DAN PERSEPSI ULASAN PENGUNJUNG MUSEUM

Oleh
Fayza Apriliza 20103026

Pariwisata mengalami tantangan signifikan selama pandemi Covid-19 yang menyebabkan penurunan Produk Domestik Bruto (PDB) pariwisata sebesar 56% di tahun 2020. Dalam upaya memulihkan sektor pariwisata, strategi efektif diperlukan, salah satunya melalui promosi wisata museum. Wisata museum, khususnya kegiatan *museum date* semakin populer di kalangan generasi milenial. *Museum date* adalah kegiatan melihat koleksi museum dan mengambil foto atau video. Banyak pengunjung memberikan ulasan di Google Maps tetapi data tersebut masih jarang dimanfaatkan. Data ulasan tersebut memiliki informasi terkait pengalaman pengunjung museum. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi emosi dan persepsi pengunjung museum di DKI Jakarta berdasarkan ulasan di Google Maps. Metode *NRC Emolex* dan *Support Vector Machine* (SVM) digunakan pada penelitian ini. Hasil analisis menunjukkan lima objek museum memiliki persentase emosi *trust* (21,88%), *joy* (20,92%), *anticipation* (18,52%), dan *surprise* (10,96%) lebih tinggi dibandingkan dengan persentase emosi *sadness* (9,78%), *fear* (7,6%), *disgust* (5,24%), dan *anger* (5,14%). Analisis persepsi berdasarkan *keyword* dominan di *wordcloud* menggambarkan keberagaman fokus dan pendekatan objek museum. *Jakarta History Museum* memunculkan *keyword* "bagus", "bersih", dan "ramai". Museum Nasional memunculkan *keyword* "bagus", "bersih", dan "anak". Museum Bank Indonesia memunculkan *keyword* "bagus", "menarik", dan "nyaman". Museum MACAN memunculkan *keyword* "bagus", "seni", dan "foto". Museum Wayang memunculkan *keyword* "bagus", "anak", dan "menarik". Model SVM yang mengenali 8 emosi dan data yang di-*sampling* menggunakan SMOTE serta seleksi fitur menghasilkan akurasi 83,3%, presisi 79,7%, *recall* 59,47%, dan *F1-Score* 66,21%. Meskipun akurasi tinggi dengan 79,7% tepat, model menunjukkan nilai *F1-Score* rendah yang mengindikasikan model belum mampu menemukan pola data dengan baik, terutama ditunjukkan dengan *recall* rendah.

Kata kunci: SVM, Metode Lexicon, Analisis Emosi dan Persepsi, Museum, Pemodelan Teks