

**ANALISIS SENTIMEN PENGUNJUNG MUSEUM NASIONAL
INDONESIA PADA GOOGLE MAPS MENGGUNAKAN
PERSPEKTIF *SENSE-MAKING* DAN
TEORI EKSPEKTASI**

SKRIPSI



Suci Riqsyah Amaliah

2211050146

**PROGRAM STUDI ILMU PERPUSTAKAAN DAN INFORMASI ISLAM
FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
IMAM BONJOL PADANG**

2026 M / 1448 H

**ANALISIS SENTIMEN PENGUNJUNG MUSEUM NASIONAL
INDONESIA PADA GOOGLE MAPS MENGGUNAKAN
PERSPEKTIF *SENSE-MAKING* DAN
TEORI EKSPEKTASI**

SKRIPSI

Diajukan kepada

UIN IMAM BONJOL PADANG

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Perpustakaan

Program Studi Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam

Fakultas Adab dan Humaniora



Suci Riqsyah Amaliah

2211050146

PROGRAM STUDI ILMU PERPUSTAKAAN DAN INFORMASI ISLAM

FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)

IMAM BONJOL PADANG

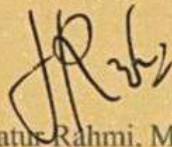
2026 M / 1448 H

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul Analisis Sentimen Pengunjung Museum Nasional Indonesia Pada Google Maps Menggunakan Perspektif *Sense-making* dan Teori Ekspektasi disusun oleh Suci Riqsyah Amaliah, NIM 2211050146 telah memenuhi persyaratan ilmiah dan dapat disetujui untuk diajukan ke sidang Munaqasyah.

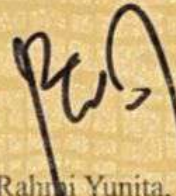
Padang, 06 Februari 2026

Pembimbing I



Lailatus Rahmi, M. Hum
NIP. 199008282019032021

Pembimbing II



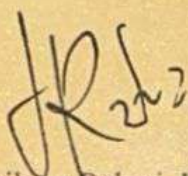
Rahmi Yunita, M.A
NIP. 199306182020122023

LEMBAR PENGESAHAN TIM PENGUJI

Skripsi dengan judul *Analisis Sentimen Pengunjung Museum Nasional Indonesia Pada Google Maps Menggunakan Perspektif Sense-making dan Teori Ekspektasi* disusun oleh Suci Riqsyah Amaliah, NIM 2211050 telah diuji dalam sidang Munaqasyah Fakultas Adab dan Humaniora UIN Imam Bonjol Padang Pada Hari Rabu, 18 Februari 2026, dinyatakan SAH dan diterima sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ilmu Perpustakaan (S.IP) dalam bidang Ilmu Perpustakaan.

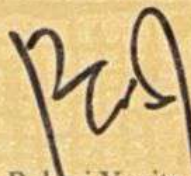
Padang, 18 Februari 2026

Pembimbing I



Lailatur Rahmi, M. Hum
NIP. 199008282019032021

Pembimbing II



Rahmi Yunita, M. A
NIP. 199306182020122023

Anggota,

Penguji I



Fadhila Wurul Husna Zalmi, M.Hum
NIP. 199012142018012002

Penguji II



Leila Karunia, MA
NIP. 199311092022032004

Mengesahkan,



Prof. Dr. Taufiqurrahman, M.Ag., M.Hum
NIP. 197009151994031003

LEMBAR PERNYATAAN

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang saya susun sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Perpustakaan (S.IP) dari Program Studi Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam Fakultas Adab dan Humaniora UIN IMAM BONJOL PADANG seluruhnya merupakan hasil karya saya sendiri. Bagian – bagian tertentu dalam penulisan skripsi yang saya kutip dari hasil karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas dan sesuai dengan norma, kaidah, serta etika akademis.

Apabila di kemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian skripsi ini bukan hasil karya saya sendiri atau adanya plagiat dalam bagian – bagian tertentu, saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya sandang dan sanksi – sanksi lainnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku diwilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Padang, 18 Februari 2026

Yang memberi pernyataan,



(Suci Riqsyah Amaliah)

HALAMAN MOTTO

“Long story short, I survived”

Taylor Swift

“Angan – angan yang dulu mimpi belaka, kita gapai segala yang tak disangka”

Untuk Apa/ Untuk Apa? – Hindia

“Hidup bukan saling mendahului, bermimpilah sendiri – sendiri. Tak ada yang tahu kapan kau mencapai tuju dan percayalah bukan urusanmu untuk menjawab itu”

Besok Mungkin Kita Sampai - Hindia

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillah segala puji dan syukur bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, dan serta memberikan Hidayah-Nya kepada penulis beserta keluarga dan saudara lainnya sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini tepat pada waktunya. Tiada lembar skripsi yang paling indah dalam laporan skripsi ini kecuali lembar persembahan, Bismillahirrahmanirrahim skripsi ini penulis persembahkan untuk :

1. Cinta pertama dan panutanku, Ayah tercinta Alm. H. M. Zurni, S. Ag., M.Sy. Sosok yang belum sempat penulis berikan kebahagiaan rasa bangga, belum sempat melihat putri kecilnya menyelesaikan pendidikan dan tidak menemani sampai wisuda. Raganya memang tak dapat lagi dipeluk, namun kasih sayang serta pengorbananmu selalu menjadi kekuatan bagi anakmu. Rasa iri dan rindu sering kali membuat penulis terjatuh dan tertampar realita. Tapi itu semua tidak mengurangi rasa bangga dan terima kasih kepada Ayah yang selalu berusaha hadir dalam perjalanan penulis, Ayah akan selalu hidup dalam kenangan dan doa, serta menjadi abadi di setiap langkah penulis selanjutnya.
2. Pintu surgaku, Ummi Hj. Siti Habsyah, S.Ag. Sosok yang sekarang menjadi satu – satunya orang tua yang penulis punya, tempat penulis pulang dan bertahan. Terima kasih telah memilih untuk tetap kuat, saat hidup tidak selalu memberi alasan untuk tersenyum. Terima kasih atas doa yang tidak pernah putus, atas pengorbanan yang tak terhitung, dan atas segala kasih sayang yang selalu hadir tanpa syarat.
3. Kepada saudara laki laki tersayang, Abang Muhammad Kholif Al-Fithoni, S. Pd. Gr. Yang tanpa diminta telah mengambil peran besar dalam kehidupan penulis. Terima kasih karena telah hadir bukan hanya sebagai saudara, tetapi juga pelindung, penopang, dan pengganti peran Ayah di saat penulis sangat membutuhkannya. Kehadiranmu menjadi arah, ketegasanmu menjadi pegangan, dan kepedulianmu menjadi tempat bersandar.
4. Kepada keluarga besar H. M. Nur dan H. Muchtar Ahmad yang tidak pernah meninggalkan penulis dalam keadaan apapun. Di saat hidup terasa berat dan langkah penulis sempat goyah, kehadiran, doa serta perhatian keluarga

menjadi kekuatan penulis tetap bertahan. Dukungan yang terus mengalir, doa yang tidak pernah putus, serta kebersamaan yang tetap terjaga menjadi alasan penulis mampu bertahan sejauh ini.

5. Terakhir, kepada diri sendiri, Suci Riqsyah Amaliah yang memilih bertahan di tengah kelelahan yang tidak selalu terlihat. Memilih bertahan ketika banyak hal tidak berjalan seperti yang diimpikan. Untuk setiap mimpi yang harus dilepaskan, setiap cita – cita yang terpaksa di ubah, dan setiap rasa kecewa yang dipelajari untuk diterima dengan ikhlas. Terima kasih karena tetap melangkah meskipun kehilangan arah pernah terasa dan meskipun doa tidak selalu dijawab sesuai harapan. Semua ini adalah pencapaian atas semua yang direlakan, awal dari perjalanan yang lebih baik di masa depan.

KATA PENGANTAR

Segala puji serta rasa syukur yang tak terhingga penulis ucapkan kehadiran Allah SWT yang senantiasa melimpahkan rahmat, nikmat dan karunia-Nya, sehingga dengan nikmat yang telah diberikan penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Analisis Sentimen Pengunjung Museum Nasional Indonesia Pada Google Maps Menggunakan Perspektif *Sense-making* dan Teori Ekspektasi”. Shalawat serta salam senantiasa penulis sampaikan kepada Nabi Muhammad SAW, beserta keluarga, sahabat, dan para pengikutnya hingga akhir zaman. Dalam proses penyusunan skripsi, penulis juga menemui berbagai rintangan dan hambatan, namun karena niat, semangat, motivasi, arahan, bimbingan, dan bantuan baik secara langsung maupun tidak langsung dari berbagai pihak, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Dengan segala keikhlasan dan kerendahan hati yang tulus, penulis sampaikan rasa terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya. Oleh karena itu dalam kesempatan ini izinkan penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Rektor UIN Imam Bonjol Padang, Prof. Dr. Martin Kustati, M.Pd., yang telah memberikan dukungan moral serta memfasilitasi berbagai kebutuhan akademik selama penulis menempuh pendidikan di UIN Imam Bonjol Padang.
2. Dekan Fakultas Adab dan Humaniora, Prof. Dr. Taufiqurrahman, M.Ag., M.Hum., yang telah memberikan fasilitas serta mendukung kebutuhan akademik penulis selama menempuh perkuliahan.
3. Ketua Program Studi Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam, Ibu Shinta Nofita Sari, M.A., yang telah selalu membantu dan melayani mahasiswa dengan sepenuh hati.
4. Pembimbing I, Ibu Lailatur Rahmi, M.Hum, yang telah memberikan arahan, bimbingan, dan masukan selama proses penyusunan skripsi ini.
5. Pembimbing II, Ibu Rahmi Yunita, M.A, yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk membimbing penulis dalam menyusun skripsi ini.
6. Seluruh dosen Program Studi Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam, penulis menyampaikan apresiasi dan terima kasih atas ilmu, arahan, dan pengalaman akademik yang telah diberikan selama perkuliahan.

7. Kepada Sin COS Kangen, sahabat penulis sejak bangku MTs hingga saat ini. Tidak selalu bertukar kabar, tetapi selalu ada saat dibutuhkan kehadirannya. Selalu menyediakan ruang untuk penulis berkeluh kesah, bertanya, serta meminta pendapat. Terima kasih selalu menjadi tempat penulis untuk pulang saat hilang arah dan merasa sendiri, menjadi bagian dari perjalanan panjang penulis mulai dari tumbuh, jatuh, kehilangan, dan berusaha bangkit kembali, serta selalu menemani dalam berbagai situasi dan mendengarkan tanpa menghakimi.
8. Kepada Nurul Ayu Salsabila dan Novfitri Zahara, terima kasih atas segala dukungan dan perhatian yang diberikan. Terima kasih telah menemani penulis dalam berbagai situasi serta menjadi tempat berbagi di saat penulis mulai goyah dan ingin menyerah.
9. Sahabat semasa perkuliahan Mutia Salsabila, Ratih Anjelia Guspamora, Dhila Afriani, Laely Nur Barokah dan Fazira Salsabila Aprilia yang telah banyak membantu dan kebersamai penulis dari awal perkuliahan hingga menyelesaikan tugas akhir. Terima kasih atas segala dukungan serta segala waktu yang telah diberikan kepada penulis.
10. Teman-teman angkatan 2022 Program Studi Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam yang telah melewati suka dan duka bersama-sama selama ini, dan yang telah memberikan dorongan dan motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.

Semoga segala bantuan, dukungan, dan kebaikan yang diberikan selama studi ini mendapat balasan dari Allah SWT. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki keterbatasan, namun diharapkan dapat memberikan manfaat bagi masyarakat akademik, khususnya di bidang pendidikan.

Padang, 18 Februari 2026



Suci Riqsyah Amaliah

ABSTRAK

Suci Riqsyah Amaliah (2211050146) Analisis Sentimen Pengunjung Museum Nasional Indonesia Pada Google Maps Menggunakan Perspektif *Sense-making* dan Teori Ekspektasi. Skripsi. Program Studi Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam Fakultas Adab dan Humaniora Universitas Islam Negeri Imam Bonjol Padang

Skripsi ini menganalisis sentimen dan pola evaluasi pengunjung Museum Nasional Indonesia pada ulasan Google Maps dengan menggunakan perspektif *sense-making* dan *expectancy-disconfirmation*. Penelitian ini bertujuan menganalisis kecenderungan sentimen ulasan pengunjung pada periode satu tahun sebelum kebakaran dan satu tahun pasca revitalisasi, serta mengidentifikasi perubahan persepsi pengunjung terhadap layanan informasi museum melalui aspek-aspek layanan yang dominan muncul dalam ulasan yang selanjutnya di analisis menggunakan perspektif *sense-making* dan *expectancy-disconfirmation*. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif berbasis *text mining* dengan jumlah data 18.435 ulasan Google Maps yang dikumpulkan dengan teknik *scrapping*. Analisis sentimen dilakukan dengan metode *machine learning* menggunakan algoritma *Support Vector Machine* (SVM) untuk mengklasifikasikan ulasan menjadi sentimen positif dan negatif. Hasil menunjukkan bahwa sebelum kebakaran sentimen positif mendominasi sebesar 80,61% (1.023 ulasan) dan sentimen negatif 19,39% (246 ulasan). Pasca revitalisasi, sentimen positif tetap dominan namun menurun menjadi 72,38% (1.140 ulasan), sedangkan sentimen negatif meningkat menjadi 27,62% (435 ulasan). Evaluasi model menunjukkan akurasi SVM sebesar 85% (sebelum kebakaran) dan 80% (pasca revitalisasi).

Kata kunci: analisis sentimen, Google Maps, *sense-making*, *expectancy-disconfirmation*, *Support Vector Machine*

ABSTRACT

Suci Riqsyah Amaliah (2211050146) Sentiment Analysis of Visitors to the National Museum of Indonesia on Google Maps Using the Sense-Making Perspective and Expectation Theory. Undergraduate Thesis. Islamic Library and Information Science Study Program, Faculty of Adab and Humanities, State Islamic University Imam Bonjol Padang.

his thesis analyzes the sentiment and evaluation patterns of visitors to the National Museum of Indonesia as reflected in Google Maps reviews, using the perspectives of sense-making and expectancy–disconfirmation. The study aims to examine trends in review sentiment during the one-year period before the fire and the one-year period after revitalization, and to identify changes in visitors’ perceptions of the museum’s information services through the dominant service aspects appearing in reviews, which are then analyzed using the sense-making and expectancy–disconfirmation perspectives. The research employs a descriptive quantitative approach based on text mining, using 18,435 Google Maps reviews collected through web scraping. Sentiment analysis is conducted using a machine learning approach, specifically the Support Vector Machine (SVM) algorithm, to classify reviews into positive and negative sentiment. The results show that before the fire, positive sentiment dominated at 80.61% (1,023 reviews) and negative sentiment accounted for 19.39% (246 reviews). After revitalization, positive sentiment remained dominant but decreased to 72.38% (1,140 reviews), while negative sentiment increased to 27.62% (435 reviews). Model evaluation indicates SVM accuracy of 85% (pre-fire) and 80% (post-revitalization).

Keywords: sentiment analysis, Google Maps, sense-making, expectancy-disconfirmation, Support Vector Machine.

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	I
LEMBAR PENGESAHAN TIM PENGUJI.....	II
LEMBAR PERNYATAAN	III
HALAMAN MOTTO	IV
HALAMAN PERSEMBAHAN	V
KATA PENGANTAR.....	VII
ABSTRAK	IX
ABSTRACT	X
DAFTAR ISI.....	XI
DAFTAR GAMBAR	XIII
DAFTAR DIAGRAM	XIV
DAFTAR TABEL	XV
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Batasan Masalah	5
1.4 Tujuan Penelitian	6
1.5 Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Sense-making	7
2.2 Teori Ekspektasi	11
2.3 Museum Sebagai Lembaga Informasi dan Pengetahuan.....	13
2.4 Ulasan Digital Sebagai Sumber Informasi.....	16
2.5 Analisis Sentimen dalam Kajian Ilmu Perpustakaan dan Informasi	18
2.6 Text Mining dan Machine Learning untuk Analisis Ulasan.....	20
2.7 Penelitian Terdahulu dan Posisi Penelitian	22
2.8 Kerangka Pemikiran Penelitian	24
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	27
3.1 Jenis dan Pendekatan Penelitian	27
3.2 Desain Penelitian	27

3.3	Lokasi dan Objek Penelitian	27
3.4	Populasi dan Sampel	28
3.5	Teknik Pengambilan Data	28
3.6	Variabel dan Definisi Operasional Variabel	28
3.7	Teknik Prapemrosesan data	29
3.8	Teknik Analisis Data	29
3.9	Teknik Evaluasi	29
3.10	Keabsahan Data	29
3.11	Etika Penelitian	30
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		31
4.1	Deskripsi Data	31
4.2	Hasil Analisis Sentimen Ulasan Pengunjung	33
4.3	Analisis Ulasan dalam Perspektif <i>Sense-making</i> Pengguna	47
4.4	Analisis Ulasan dalam Perspektif <i>Expectancy-disconfirmation</i>	52
4.5	Implikasi Penelitian	58
BAB V KESIMPULAN.....		62
5.1	Kesimpulan Utama	62
5.2	Keterbatasan Penelitian.....	63
5.3	Saran Untuk Penelitian Selanjutnya	64
DAFTAR PUSTAKA.....		66
LAMPIRAN.....		70

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Konseptual	25
Gambar 4.1	Pencarian Review Museum Nasional Di Google Maps.....	33
Gambar 4.2	Hasil <i>Crawling</i> Data	33
Gambar 4.3	Data Ulasan Sebelum Kebakaran.....	34
Gambar 4.4	Wordcloud Sentimen Positif Sebelum Kebakaran.....	39
Gambar 4.5	Wordcloud Sentimen Negatif Pasca Revitalisasi.....	39
Gambar 4.6	Wordcloud Sentimen Positif Pasca Revitalisasi	40
Gambar 4.7	Wordcloud Sentimen Negatif Pasca Revitalisasi.....	41
Gambar 4.8	Confusion Matrix Sebelum Kebakaran	46
Gambar 4.9	<i>Classification Report</i> Sebelum Kebakaran.....	46
Gambar 4.10	<i>Confusion Matrix</i> Pasca Revitalisasi.....	47
Gambar 4.11	<i>Classification Report</i> Pasca Revitalisasi.....	47

DAFTAR DIAGRAM

diagram 4.1	Jumlah Data Ulasan Dua Periode.....	31
Diagram 4.2	Hasil Sentimen Sebelum Kebakaran.....	38
Diagram 4.3	Hasil Sentimen Pasca Revitalisasi	40
Diagram 4.4	Aspek Ulasan Sebelum Kebakaran	42
Diagram 4.5	Aspek Ulasan Pasca Revitalisasi	43
Diagram 4.6	Data Latih : Data Uji (Sebelum Kebakaran).....	45
Diagram 4.7	Data Latih : Data Uji (Pasca Revitalisasi)	45

DAFTAR TABEL

tabel 3.1	Operasional Variabel	28
Tabel 4.1	Hasil Tahapan Cleaning.....	35
Tabel 4.2	Hasil Tahapan <i>Case Folding</i>.....	36
Tabel 4.3	Hasil Tahap <i>Normalization</i>	36
Tabel 4.4	Hasil Tahap Tokenization	37
Tabel 4.5	Hasil Tahap Stopword Removal	37