

ABSTRAK

Pandemi covid yang melanda mulai dari tahun 2020, menyebabkan dampak kerugian yang sangat besar di berbagai negara salah satunya negara Indonesia. Tempat ramai merupakan sumber dari penyebaran virus covid oleh karena itu pemerintah menghimbau untuk menerapkan aktivitas baru yaitu protokol kesehatan untuk mengurangi penyebaran covid. Salah satu tempat ramai yaitu pada wisata perhotelan di Bali. Perusahaan hotel di Bali memiliki risiko tinggi penularan covid oleh karena itu perubahan proses bisnis perhotelan tidak dapat dihindari. Setelah penerapan protokol kesehatan baru terdapat perubahan kinerja bisnis. Dalam menjaga identitas Bali sebagai tempat wisata terbaik di Indonesia, pemerintah perlu menilai kinerja dari layanan yang diberikan oleh pihak hotel setelah perubahan proses bisnisnya berdasarkan kesan pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk melakukan penilaian kinerja atau *assessment* dengan menggunakan metode analisis sentimen berbasis aspek dengan algoritma *deep learning* BERT. Data yang digunakan berupa teks tentang ulasan *customer* menggunakan layanan hotel di Bali yang diambil dari *website* Tripadvisor. Hasil penelitian berupa arsitektur BERT yang memiliki nilai akurasi rata-rata 98% hingga 100% dan grafik yang menggambarkan kesan positif dan negatif pada setiap aspek hotel berupa kebersihan, layanan, keamanan, dan kenyamanan. Hasil tersebut dapat membantu pemerintah dalam menganalisa kinerja hotel di Bali berdasarkan aspek yang telah ditentukan.

Kata kunci—*Bidirectional Encoder Representations from Transformers (BERT), Analisis Sentimen Berdasarkan Aspek, Covid*