

BAB I PENDAHULUAN

Pada Bab Pendahuluan ini berisikan latar belakang dari topik penelitian yang diuji, perumusan masalah, tujuan tugas akhir, batasan tugas akhir, manfaat tugas akhir dan sistematika penulisan.

I.1 Latar Belakang

Indonesia merupakan wilayah yang terdiri dari keragaman ekosistem darat maupun laut, memiliki sumber daya alam yang kaya untuk dijadikan sebagai penunjang meningkatkan perekonomian di bidang wisata. Wisata alam yang terdapat di tanah air ini terbagi menjadi wisata flora dan fauna (Rahma, 2020). Objek wisata merupakan salah satu bagian yang sangat berpengaruh pada pembangunan serta menjadi sumber pendapatan di suatu provinsi. Indonesia juga tercatat sebagai salah satu negara dengan pertumbuhan sektor pariwisata yang pesat. Hal ini membuat Indonesia memegang peran dalam penerimaan devisa negara. Setiap provinsi di Indonesia memiliki objek wisata yang beragam dan memiliki ciri khas tersendiri yang menjadi salah satu faktor penarik wisatawan untuk datang berkunjung.

Berdasarkan data statistik wisatawan nusantara pada Badan Pusat Statistik (BPS), menyebutkan bahwa terdapat 5 urutan teratas provinsi di Indonesia dengan jumlah perjalanan wisatawan paling banyak Tahun 2021. Berikut adalah data mengenai jumlah total perjalanan wisatawan pada suatu provinsi di Tahun 2021 :



Gambar I. 1 Provinsi dengan Jumlah Perjalanan Wisatawan Paling Banyak (BPS, 2022)

Berdasarkan Gambar I.1 Provinsi Jawa Timur berada di urutan pertama dengan total perjalanan wisatawan sebesar 155.489.047. Provinsi Jawa Tengah berada di urutan kedua dengan total perjalanan sebesar 146.024.981. Pada urutan ketiga terdapat Provinsi Jawa Barat dengan total sebesar 95.192.729. Sedangkan Provinsi Banten dan DKI Jakarta berada di urutan keempat serta kelima dengan jumlah total perjalanan wisatawan sebesar 37.356.675 dan 36.725.587. Selain objek wisata itu sendiri yang menjadi penunjang keberhasilan suatu provinsi untuk mendapatkan pengunjung wisatawan, teknologi juga menjadi salah satu faktor yang sangat berpengaruh.

Dengan pesatnya kemajuan serta perkembangan teknologi dan informasi mempermudah wisatawan dalam mencari informasi terkait dengan tempat objek wisata yang akan dikunjungi. Salah satu layanan teknologi dan informasi yang saat ini banyak digunakan adalah media sosial, contohnya seperti *Google My Business*. Penggunaan *Google My Business* untuk promosi pariwisata (Manu & Fallo, 2019) merupakan layanan teknologi dan informasi yang disediakan oleh *Google*, telah terintegrasi dengan *Google Maps* untuk membantu para pemilik bisnis ataupun tempat wisata dalam memanajemenkan bisnisnya. Selain memberikan informasi mengenai tempat wisata, *Google My Business* juga menyediakan fasilitas bagi wisatawan untuk dapat dengan mudah memberikan komentar atau ulasan terkait dengan objek wisata yang dikunjungi. Sehingga secara tidak langsung komentar dari wisatawan tersebut dapat memberikan gambaran terhadap tempat wisata serta dapat dijadikan sebagai acuan untuk pengembangan objek wisata.

Wisatawan dapat diartikan sebagai seorang warga negara yang melakukan perjalanan wisata dengan maksud untuk tinggal sementara atau hanya berkunjung pada suatu daerah di negaranya sendiri untuk mengisi waktu luang. Banyaknya *review* mengenai tempat wisata, memudahkan pengunjung lain yang ingin berkunjung ke tempat tersebut, mengetahui keadaan di tempat dan menjadikan masukan bagi pengunjung lain untuk memutuskan ke tempat tersebut atau tidak (Sari, 2020). Banyaknya ulasan dari para pengunjung membutuhkan waktu yang lama untuk mengulas satu per satu. Oleh karena itu untuk mengumpulkan ulasan

dan menganalisis dengan jumlah data berskala besar diperlukan suatu teknik. Salah satu teknik yang dapat dilakukan untuk menyelesaikan masalah ini adalah Analisis Sentimen (Herlawati dkk., 2021).

Menggunakan analisis sentimen dapat menjadi solusi untuk mengatasi banyaknya *review* mengenai tempat wisata di suatu provinsi. Mengingat analisis sentimen dapat digunakan untuk mengidentifikasi opini atau *review* termasuk ke dalam performa yang seperti apa. Sehingga wisatawan dapat mengetahui kondisi objek wisata tersebut berdasarkan hasil performa sentimen positif, negatif atau netral. Analisis sentimen dengan pendekatan multidimensi atau dimensi yang digunakan lebih dari satu disebut dengan analisis multidimensional, berguna untuk menampilkan objek secara visual berdasarkan dengan kemiripan yang dimilikinya. Analisis multidimensional seperti pada dimensi daerah dan waktu berguna untuk memberikan pemahaman mengenai kedekatan yang dimiliki oleh antar objek. Melakukan analisis sentimen dapat dilakukan dengan mudah dengan menggunakan bantuan suatu metode algoritma.

Pada penelitian ini, metode *simple random sampling* digunakan untuk pengambilan *sampel* yang dilakukan dengan pemilihan acak dari segmen kecil suatu individu atau anggota dari populasi yang ada. Penelitian ini menggunakan data komentar dari lima provinsi di Indonesia dengan jumlah perjalanan wisatawan paling banyak menurut Badan Pusat Statistik Tahun 2021. Kelima provinsi tersebut dipilih karena sudah mewakili 78% dari kunjungan wisatawan pada Tahun 2021. Dari kelima provinsi tersebut akan dipilih 10 objek wisata unggulan yang dimana sudah mewakili berbagai jenis objek wisata seperti wisata alam, wisata buatan, wisata religi serta jenis wisata lainnya. Pengambilan data komentar diambil pada platform *Google My Business* dengan rentang waktu dari bulan Januari hingga Maret 2023 dan digunakan sebagai masukan untuk memperoleh representasi umum wisatawan terhadap objek wisata yang ada di masing - masing provinsi.

Dalam melakukan analisis sentimen akan jauh lebih mudah dilakukan dengan bantuan suatu metode algoritma. Metode klasifikasi *Naive Bayes Classifier* (NBC) masih menjadi metode yang populer digunakan dalam analisis sentimen

(Singgalen, 2021). Metode ini memiliki karakteristik yaitu sederhana digunakan namun relatif memiliki nilai akurasi dan performansi yang tinggi serta hanya memerlukan data latih yang sedikit dalam melakukan pengklasifikasian sebuah teks. Metode ini melakukan perhitungan probabilitas dengan melakukan penjumlahan terhadap frekuensi dan kombinasi nilai dari dataset (Suryani dkk., 2019). Kelebihan dari metode ini yaitu bersifat *independent* sehingga mampu diimplementasikan pada berbagai macam dataset serta tidak memerlukan optimasi numerik, matriks dan lainnya, tergolong praktis dalam pelatihan serta penggunaannya serta data *binary* dapat digunakan pada metode ini (Ayudhitama & Pujiyanto, 2020). Dengan karakteristik serta kelebihan yang dimiliki, metode *Naive Bayes Classifier* (NBC) ini dapat digunakan sebagai *tools* dalam melakukan analisis sentiment terhadap objek wisata di Provinsi Jawa Timur, Jawa Tengah, Jawa Barat, Banten dan DKI Jakarta dari sisi multidimensional pada platform *Google My Business*. Hasil representasi yang ada akan memberikan nilai tambah untuk mendapatkan perbandingan sentimen dan performa pada metode algoritma *Naive Bayes Classifier* serta harapannya hasil tersebut dapat membantu dalam mengembangkan strategi pemasaran objek wisata serta dapat meningkatkan pelayanannya.

I.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang ada, maka dapat dirumuskan permasalahannya adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana cara mengimplementasikan analisis sentimen dari sisi multidimensional pada platform *Google My Business* terhadap objek wisata di Provinsi Jawa Timur, Jawa Tengah, Jawa Barat, Banten dan DKI Jakarta dengan menggunakan metode Algoritma *Naive Bayes Classifier*?
2. Bagaimana perbandingan sentimen pada setiap dimensi dalam multidimensional analisis berdasarkan metode Algoritma *Naive Bayes Classifier*?
3. Bagaimana hasil performa metode Algoritma *Naive Bayes Classifier* pada analisis sentimen berdasarkan komentar wisatawan terhadap objek

wisata pada platform *Google My Business*?

I.3 Tujuan Tugas Akhir

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dituliskan di atas, adapun tujuan penelitian adalah sebagai berikut :

1. Mengimplementasikan analisis sentimen dari sisi multidimensional pada platform *Google Business* terhadap objek wisata di Provinsi Jawa Timur, Jawa Tengah, Jawa Barat, Banten dan DKI Jakarta dengan menggunakan metode Algoritma *Naive Bayes Classifier*.
2. Membandingkan sentimen pada setiap dimensi dalam multidimensional analisis berdasarkan metode Algoritma *Naive Bayes Classifier*.
3. Mengetahui hasil performa metode Algoritma *Naive Bayes* pada analisis sentimen berdasarkan komentar wisatawan terhadap objek wisata pada platform *Google My Business*.

I.4 Batasan Tugas Akhir

Berdasarkan rumusan masalah pada penelitian ini, memiliki beberapa batasan masalah adalah sebagai berikut :

1. Data yang digunakan hanya data komentar dari wisatawan pada platform *Google My Business* dengan rentang waktu bulan Januari 2023 – Maret 2023 pada 5 besar provinsi di Indonesia dengan jumlah perjalanan wisatawan paling banyak.
2. Analisis sentimen ini hanya menggunakan platform *Google Business* dan metode Algoritma *Naive Bayes Classifier*.
3. Analisis multidimensional menggunakan dimensi daerah yaitu Provinsi Jawa Timur, Jawa Tengah, Jawa Barat, Banten dan DKI Jakarta serta dimensi waktu yang digunakan dalam satuan bulan.

I.5 Manfaat Tugas Akhir

Berdasarkan penelitian Tugas Akhir ini dapat dijadikan manfaat bagi beberapa pihak yang terkait diantaranya sebagai berikut :

1. Bagi Universitas Telkom, penelitian ini dapat berguna dalam

memajukan efektivitas proses bisnis yang ada sehingga hubungan antara mahasiswa dan dosen menjadi lebih produktif dalam bidang akademis.

2. Bagi peneliti, dapat mengubah data mentah menjadi informasi menggunakan analisis sentimen untuk mendapatkan performa dari metode *Algoritma Naive Bayes Classifier*.
3. Bagi Dinas Pariwisata, penelitian ini dapat berguna dalam mengembangkan strategi pemasaran objek wisata serta meningkatkan pelayanan.
4. Bagi penelitian selanjutnya, penelitian ini berguna untuk menambah wawasan baru serta dapat menjadi bahan acuan penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan analisis sentimen objek wisata dalam multidimensional analisis.

I.6 Sistematika Penulisan

Tugas akhir ini diuraikan dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

Bab I Pendahuluan

Pada bab ini berisi uraian mengenai konteks permasalahan, latar belakang permasalahan, perumusan masalah yang bertujuan untuk menyelesaikan masalah, batasan tugas akhir, manfaat tugas akhir, dan sistematika penulisan.

Bab II Tinjauan Pustaka

Bab ini berisi literatur yang relevan dengan permasalahan yang diambil dan dibahas pula hasil-hasil referensi buku/ penelitian/ referensi lainnya.

Bab III Metodologi Penyelesaian Masalah

Metodologi penyelesaian merupakan penjelasan metode / konsep / kerangka kerja yang telah dipilih pada bab Tinjauan Pustaka. Pada tugas akhir Pada bab ini menguraikan langkah-langkah tugas akhir secara rinci.

Bab IV Perancangan Sistem Terintegrasi

Pada Bab ini menjelaskan proses perancangan mulai dari proses pengumpulan data, pengolahan data, analisis data hingga visualisasi data.

Bab V Analisa Hasil dan Evaluasi

Pada bab ini, menyajikan hasil dan evaluasi dari pengujian parameter, implementasi model, evaluasi *performance confusion matrix* dan visualisasi dari analisis multidimensional.

Bab VI Kesimpulan dan Saran

Pada bab ini dijelaskan kesimpulan dari penyelesaian masalah yang dilakukan serta jawaban dari rumusan permasalahan yang ada pada bagian pendahuluan. Saran dari solusi dikemukakan pada bab ini untuk tugas akhir selanjutnya.