BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Salah satu destinasi wisata yang memiliki daya tarik karena keindahan alamnya adalah pantai. Pantai menjadi salah satu tempat wisata populer yang disukai para wisatawan. Pantai Widarapayung yang terletak di Kabupaten Cilacap merupakan salah satu destinasi wisata bahari karena menawarkan keindahan alam pantai dengan kebersihan yang masih terjaga sehingga menjadi daya tarik bagi pengunjung (Syafirullah et al., 2022). Jumlah pengunjung yang berkunjung ke destinasi wisata tersebut mengalami peningkatan setiap tahunnya (Yusuf et al., 2022), menjadikannya salah satu aset wisata yang penting untuk dikelola secara berkelanjutan.

Dalam konteks pengembangan destinasi wisata, pengalaman dan kepuasan pengunjung menjadi indikator penting yang perlu diperhatikan oleh pengelola. Sebelum calon pengunjung ingin berkunjung ke suatu tempat wisata, mereka biasanya mencari pengalaman atau ulasan dari para pengunjung yang sebelumnya pernah berkunjung ke tempat tersebut, karena hal tersebutlah yang dapat mempengaruhi keputusan calon pengunjung apakah ingin berkunjung atau tidak dengan melihat ulasan dari pengunjung lainnya baik dalam bentuk foto, video, maupun komentar (Nasution et al., 2023). Salah satu platform yang sering digunakan adalah Google Maps, yang tidak hanya menampilkan lokasi dan rute, tetapi juga menyediakan fitur ulasan yang memungkinkan pengguna membagikan opini dan penilaian terhadap suatu tempat (Khofifah et al., 2022).

Seiring dengan meningkatnya jumlah ulasan yang diberikan oleh pengguna, proses analisis secara manual menjadi kurang efisien dan memerlukan waktu yang relatif lama (Afdhal et al., 2022). Oleh karena itu, diperlukan suatu pendekatan otomatis yang mampu mengelola serta memahami opini pengunjung secara sistematis. Salah satu pendekatan yang dapat diterapkan adalah analisis sentimen, yakni proses pengklasifikasian opini pengguna ke dalam kategori sentimen positif, negatif, atau netral secara otomatis (Salim & Syafrullah, 2023). Analisis ini dapat

memberikan gambaran umum mengenai persepsi publik terhadap kualitas suatu destinasi wisata, sehingga dapat dijadikan dasar dalam pengambilan keputusan yang berbasis data oleh pihak pengelola.

Dalam analisis sentimen terdapat beberapa algoritma yang dapat digunakan, seperti *Naive Bayes*, *Logistic Regression*, dan *Support Vector Machine (SVM)* (Amal & Jayanta, 2023). *Naive Bayes* berfungsi sangat baik dalam mengelola frekuensi kemunculan kata, dengan menganalisis seberapa sering suatu kata muncul dalam korpus teks, serta metode ini memiliki keunggulan dalam aspek efisiensi, kesederhanaan, dan kemudahan implementasi. Dengan karakteristik tersebut, *Naive Bayes* dianggap sebagai algoritma yang tepat untuk mengklasifikasikan teks, terutama dalam konteks analisis sentimen (Gerliandeva et al., 2024; Rahman et al., 2024).

Penelitian terdahulu tentang analisis sentimen dengan menggunakan algoritma *Naive Bayes* telah banyak dilakukan, salah satunya penelitian yang membahas tentang sentimen covid-19, menghasilkan nilai akurasi sebesar 75,53% untuk *Naive Bayes*, sedangkan *K-Nearest Neighbor* mendapatkan nilai akurasi sebesar 48,66% (Era et al., 2023). Penelitian selanjutnya mengenai analisis sentimen pada wisata pantai pintu kota menggunakan *Naive Bayes* menghasilkan nilai akurasi yang cukup tinggi sebesar 90,65% (Aponno, 2022).

Maka dari itu, penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai analisis sentimen ulasan pengguna tentang pantai widarapayung pada google maps menggunakan algoritma *Naive Bayes*. Diharapkan bahwa penelitian ini dapat menyajikan pemetaan sentimen pengunjung secara otomatis dan akurat, serta hasil ulasan yang telah dikumpulkan dapat digunakan sebagai masukan untuk pengelola untuk membuat destinasi wisata pantai meningkatkan kualitas pelayanan dan pengalaman pengunjung.

1.2 Rumusan Masalah

Merujuk pada latar belakang yang telah dijelaskan sebelumnya, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Pantai Widarapayung merupakan salah satu destinasi wisata bahari yang populer di Kabupaten Cilacap dan mengalami peningkatan jumlah pengunjung setiap tahunnya. Namun, persepsi dan kepuasan pengunjung terhadap pantai ini belum dievaluasi secara sistematis. Ulasan pengguna di platform Google Maps mengandung informasi yang berharga tentang pengalaman mereka, namun belum dimanfaatkan secara optimal karena jumlahnya yang besar dan beragam. Proses analisis manual terhadap ulasan-ulasan tersebut tidak efisien dan memerlukan waktu yang lama, sehingga dibutuhkan pendekatan otomatis yang mampu mengklasifikasikan sentimen pengguna dengan cepat dan akurat. Di antara berbagai metode yang dapat diterapkan, algoritma *Naïve Bayes* dinilai sesuai karena efektif dalam mengolah data teks berbasis frekuensi kata. Dengan demikian, tujuan dari penelitian ini adalah untuk menerapkan algoritma tersebut dalam klasifikasi sentimen terhadap ulasan pengguna Pantai Widarapayung secara otomatis, sebagai dasar pemetaan opini publik dan pengambilan keputusan berbasis data bagi pengelola.

1.3 Tujuan

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan sebagai berikut:

- a. Mengimplementasikan algoritma *Naïve Bayes* untuk menganalisis sentimen secara otomatis berdasarkan ulasan pengguna tentang pantai Widarapayung pada Google Maps.
- b. Mengetahui hasil evaluasi dari algoritma *Naive Bayes* dalam mengklasifikasikan sentimen.

1.4 Manfaat

Dari penjelasan latar belakang yang telah diuraikan, manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah:

- a. Bagi pihak pengelola agar dapat melakukan pengambilan keputusan berdasarkan data untuk pengembangan fasilitas dan layanannya.
- b. Bagi calon pengunjung dalam mempertimbangkan kunjungan berdasarkan ulasan yang telah dianalisis secara objektif.

- c. Bagi peneliti mendatang jika ingin melakukan penelitian dengan pembahasan yang terkait.

1.5 Batasan dan Asumsi

Batasan dilakukannya penelitian ini adalah:

- a. Sumber data dalam penelitian ini diperoleh dari ulasan pengunjung terhadap pantai Widarapayung di Google Maps.
- b. Analisis sentimen yang dilakukan hanya mencakup sentimen positif, negatif, dan netral.

Agar penelitian dapat dilakukan secara efektif, beberapa asumsi dibuat untuk menyederhanakan kompleksitas masalah, antara lain:

- a. **Kualitas Data**
Data ulasan yang dikumpulkan pada aplikasi Google Maps dianggap telah mewakili opini nyata dari pengunjung Pantai Widarapayung tanpa dimanipulasi.
- b. **Kesesuaian Algoritma**
Algoritma Naive Bayes dianggap cukup akurat untuk klasifikasi sentimen.
- c. **Representasi Sentimen**
Label sentimen (positif, negatif, netral) yang dihasilkan dianggap mencerminkan makna sebenarnya dari ulasan.
- d. **Keterbatasan Preprocessing**
Proses preprocessing (seperti penghapusan stopwords, stemming, normalisasi) dianggap sudah cukup untuk meningkatkan akurasi.
- e. **Kestabilan Model**
Model yang dibangun diasumsikan stabil dalam mengklasifikasikan sentimen selama tidak ada perubahan signifikan dalam pola ulasan.

Dengan batasan dan asumsi ini, penelitian ini diharapkan dapat memberikan hasil yang relevan dan terukur dalam menganalisis sentimen ulasan pengguna tentang Pantai Widarapayung di Google Maps.

1.6 Sistematika Laporan

Sistematika laporan menjelaskan struktur penulisan laporan secara berurutan untuk memudahkan pembaca memahami alur penyajian informasi. Berikut adalah rincian setiap bab:

a. BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi penjabaran mengenai latar belakang masalah yang melandasi pentingnya dilakukan analisis sentimen terhadap ulasan pengguna Pantai Widarapayung, rumusan masalah yang diteliti, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan serta asumsi penelitian untuk memperjelas ruang lingkup kerja, dan sistematika penulisan skripsi secara keseluruhan.

b. BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini memuat landasan konseptual dan teoritis yang mendukung jalannya pelaksanaan penelitian, termasuk penjelasan mengenai destinasi wisata Pantai Widarapayung, konsep analisis sentimen, text mining, proses crawling dan scraping data dari Google Maps, tahapan preprocessing teks (*case folding, remove punctuation, normalization, tokenizing, stopword removal, stemming*), pembobotan kata menggunakan TF-IDF, penyeimbangan data dengan metode SMOTE, serta algoritma klasifikasi *Multinomial Naïve Bayes*. Bab ini juga menyajikan tinjauan pustaka dari penelitian terdahulu yang relevan untuk memperkuat dasar ilmiah penggunaan metode yang dipilih..

c. BAB III METODE PENYELESAIAN MASALAH

Bab ini menguraikan tahapan pelaksanaan penelitian yang dilakukan oleh penulis. Penjelasan mencakup alur metode penelitian, teknik pengumpulan data melalui proses *scraping* ulasan dari Google Maps, tahapan preprocessing data teks, proses pelabelan otomatis menggunakan kamus *SenticNet*, pembagian data latih dan data uji dengan rasio 80:20, penyeimbangan data menggunakan SMOTE, pembangunan model klasifikasi menggunakan *Multinomial Naïve Bayes*, serta pengujian performa model dengan menggunakan *confusion matrix* serta *cross validation* dan metrik akurasi, *precision, recall*, dan *f1-score*.

d. BAB IV PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS HASIL

Bab ini menyajikan hasil pengolahan data secara bertahap mulai dari hasil scraping data ulasan Pantai Widarapayung, proses *preprocessing* teks, hasil pelabelan sentimen, hingga pembuatan wordcloud dari masing-masing kategori sentimen. Selain itu, disajikan juga hasil evaluasi performa model Multinomial Naïve Bayes setelah dilakukan training dan testing, termasuk analisis *confusion matrix* dan *cross validation*, serta pembahasan mengenai dominasi sentimen yang ditemukan pada ulasan pengguna dan implikasinya terhadap pengelolaan destinasi wisata.

e. **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini menyajikan kesimpulan dari hasil penelitian yang telah dilakukan, dengan merangkum kinerja model klasifikasi sentimen, distribusi sentimen pada ulasan pengguna Google Maps terhadap Pantai Widarapayung, serta kontribusi hasil penelitian terhadap pengelolaan destinasi wisata. Selain itu, bagian ini juga menyajikan saran yang ditujukan untuk pengembangan penelitian selanjutnya, seperti perluasan data, atau penggunaan algoritma lain.