

ABSTRAK

Sektor pariwisata Kabupaten Bandung merupakan pilar ekonomi utama dengan kekayaan objek wisata alam, budaya, dan kuliner yang diminati bagi wisatawan domestik maupun mancanegara. Data Dinas Kebudayaan dan Pariwisata menunjukkan peningkatan kunjungan mencapai 7.044.300 orang pada tahun 2023. Ditengah tingginya ketergantungan wisatawan terhadap ulasan Google Maps sebagai referensi utama, informasi yang tersedia sering kali tidak terorganisir dengan baik dan memiliki kualitas beragam, sehingga menyulitkan pengambilan keputusan bagi pengelola pariwisata.

Untuk mengatasi permasalahan tersebut, penelitian ini merancang sistem analisis sentimen berbasis *machine learning* yang mengumpulkan, mengolah, dan menganalisis ulasan wisatawan dari *platform* Google Maps secara otomatis. Sistem ini menerapkan tiga algoritma klasifikasi (*Naive Bayes*, SVM, dan K-NN) dengan proses *preprocessing* yang meliputi *text cleaning*, tokenisasi, penghapusan *stopwords*, dan *stemming*. Data ulasan diklasifikasikan ke dalam tiga kategori sentimen (positif, negatif, dan netral) menggunakan metode *Term Frequency-Inverse Document Frequency* (TF-IDF) untuk ekstraksi fitur. Sistem ini dilengkapi antarmuka web berbasis Flask dan Next.js yang menyajikan visualisasi grafik distribusi sentimen, analisis komentar negatif, serta pengujian sentimen kalimat tunggal secara interaktif.

Hasil evaluasi menunjukkan bahwa model SVM menunjukkan performa terbaik dengan tingkat akurasi 88%, diikuti *Naive Bayes* dengan tingkat akurasi 85% dan K-NN dengan tingkat akurasi 67%. Terdapat pengujian sistem terhadap salah satu contoh data ulasan di tempat wisata Tangkuban Perahu yang menghasilkan distribusi sentimen 74,3% positif, 17,1% negatif, dan 8,6% netral dari 474 ulasan. Penelitian berhasil membuktikan bahwa analisis sentimen dapat memberikan wawasan objektif bagi pengelola destinasi wisata dalam memahami persepsi pengunjung dan mendukung pengambilan kebijakan yang lebih baik untuk meningkatkan kualitas layanan pariwisata di Kabupaten Bandung.

Kata kunci: Analisis Sentimen, Google Maps, Klasifikasi Teks, *Machine Learning*, Pariwisata