

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Saat ini, hampir seluruh industri tidak terkecuali industri pariwisata pasti bersentuhan dengan teknologi informasi. Peranan teknologi dalam meningkatkan industri pariwisata di Indonesia sangat erat kaitannya (Murnawan, 2017). Melihat potensi tersebut, sudah seharusnya industri pariwisata di Indonesia memanfaatkan teknologi informasi untuk memaksimalkan daya saing destinasi pariwisata (Buhalis et al., 2020) Daya tarik wisata yang kuat akan menjadi magnet untuk menarik pengunjung. Motif atau faktor yang mempengaruhi wisatawan juga dapat dijadikan acuan bagi para pelaku pariwisata mulai dari pemerintah, penyedia jasa pariwisata, pengelola tempat wisata dalam menentukan kebijakan dan keputusan yang sesuai dengan keinginan dan kebutuhan wisatawan itu sendiri (Putra et al., 2019).

Kabupaten Banyuwangi merupakan kabupaten terluas di Provinsi Jawa Timur yang memiliki potensi pariwisata. Pemerintah Kabupaten Banyuwangi menjadikan pariwisata sebagai sektor unggulan penunjang perekonomian daerah (Rini, 2020). Banyuwangi salah satu kota yang terkenal tidak hanya budaya yang kental namun juga terdapat tujuan wisata yang memiliki keindahan yang luar biasa. Banyuwangi memiliki ratusan destinasi dan daya tarik wisata. Diantaranya, keindahan alam lingkungan sampai kekayaan budaya masyarakat setempat. Destinasi tersebut mulai dari: 'Ijen dengan BlueFire-nya', 'Pantai Pulau Merah', 'Pantai Watu Dodol', 'Air Terjun Kalibendo', dan 'Taman Nasional Baluran' dan banyak lagi destinasi berdasarkan kondisi alam lingkungan. Semuanya menyuguhkan panorama alam lingkungan yang sungguh mempesona bagi wisatawan lokal dan mancanegara (Purwowibowo, 2016).

Selama berwisata, wisatawan juga dapat membagikan pengalamannya melalui upload foto maupun aktif berkomentar baik di media sosial maupun di forum diskusi yang khusus membahas tentang pariwisata (Murnawan, 2017). Terdapat banyak situs yang menyediakan fasilitas review di situsnya, salah satu situs yang sering digunakan untuk melihat dan memberikan komentar wisata yaitu

Tripadvisor. Adanya berbagai review di situs ini sangat bermanfaat bagi wisatawan karena dapat menjadi tambahan informasi mengenai tempat tujuan, transportasi, dan juga akomodasi (Saputri et al., 2019).

Tanggapan dan komentar dari pengunjung wisata sangat diperlukan untuk pengembangan objek wisata. Ulasan online memberikan informasi bagaimana kesan, penilaian dan pengalaman para pengunjung di tempat wisata. Ulasan yang tertulis pada situs mayoritas berupa data tekstual, ulasan tersebut dapat bersifat positif, negatif ataupun netral. Untuk mendapatkan informasi sentimen yang terkandung dalam opini tersebut maka dilakukanlah suatu analisis untuk mengevaluasi dan menilai data tekstual tersebut sehingga dapat menjadi sebuah informasi yang berharga, pengolahan analisis ini dikenal dalam dunia pemrosesan teks dengan analisis sentimen. Analisis sentimen merupakan proses menentukan sentimen dan mengelompokkan polaritas dalam dokumen atau kalimat sehingga dapat di tentukan kategorinya sebagai sentimen positif, negatif atau netral (Mesran, 2020).

Analisis Sentimen digunakan untuk mendapatkan feedback yang cepat dari masyarakat dengan memanfaatkan komentar dari masyarakat yang berkunjung (Wilianto, 2019). Banyak hal yang perlu dipertimbangkan pada saat ingin membuat sebuah analisis sentimen, salah satunya dengan memilih klasifikasi yang akan digunakan. *Naïve Bayesian Classifier* (NBC) adalah salah satu metode dalam *machine learning* yang bertugas untuk mengklasifikasi. *Naïve Bayes* adalah suatu metode sederhana yang bisa dikembangkan berdasarkan aturan bayes dengan melihat kondisi-kondisi yang sudah ada (Randy, 2018).

Berdasarkan permasalahan diatas, dalam penelitian ini dibuat rancangan sistem yang dapat menentukan klasifikasi baik positif, negatif maupun netral berdasarkan *review* pengunjung dengan memanfaatkan analisis sentimen. Peneliti tertarik untuk mengetahui hasil klasifikasi sentimen dan mengetahui performa algoritma *Naive Bayes Classifier* dalam melakukan proses klasifikasi berdasarkan komentar pengunjung wisata yang ada di Kabupaten Banyuwangi. Selain itu penelitian ini juga bertujuan untuk mendapatkan kata-kata yang sering muncul dalam sentimen positif dan negatif. Dengan demikian diperoleh informasi

tambahan bagi wisatawan di Kabupaten Banyuwangi mengenai hal yang harus diperbaiki atau dipertahankan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dapat dirumuskan masalah dalam penelitian ini, yaitu bagaimana cara menegembangkan suatu aplikasi sentiment analisis dari *website* tripadvisor terhadap wisata banyuwangi menggunakan algoritma naïve bayes?

1.3 Tujuan

- a. Tujuan dari penelitian ini adalah melakukan analalisis sentiment terhadap komentar pengunjung wisata untuk mengetahui performa algoritma *Naïve Bayes* dalam melakukan klasifikasi berdasarkan komentar pengunjung wisata di kabupaten banyuwangi.
- b. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui hasil implementasi metode Naive Bayes pada klasifikasi *review* ulasan pengunjung pada media Tripadvisor.

1.4 Batasan Masalah

Batasan masalah dalam melakukan penelitian ini, yaitu:

- a. Data yang digunakan adalah data komentar pengunjung wisata pada *website* Tripadvisor.
- b. Hasil dari dalam penelitian ini adalah analisis sentimen dari *website* Tripadvisor.
- c. *Review* yang digunakan pada penelitian ini *review* Bahasa indonesia
- d. Rentan waktu pengambil data mulai Agustus 2021 sampai Februari 2022
- e. Jumlah data yang digunakan berjumlah 1000 data *review* yang digunakan sebagian data set, dibagi 700 sebagai data latih dan 300 data data uji

1.5 Manfaat

Manfaat dari penelitian ini adalah dapat mengembangkan suatu aplikasi sentimen analisis dari *website* tripadvisor terhadap wisata banyuwangi menggunakan algoritma naïve bayes.