

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Salah satu sektor yang berperan penting dalam segi ekonomi di Indonesia adalah sektor pariwisata. Pariwisata di Indonesia sangat beragam sehingga dapat menjadi salah satu daya tarik wisatawan mancanegara dan wisatawan domestik untuk pergi berkunjung ke tempat wisata di Indonesia. Pada tahun 2020, wisatawan mancanegara yang berkunjung ke Indonesia tercatat sebanyak 4.052.923 kunjungan yang dimana kunjungan pariwisata Indonesia mengalami penurunan sebesar 78,84% dibandingkan tahun 2019 yaitu sebanyak 16.108.600 kunjungan (Pusat Data dan Sistem Informasi, 2020). Pada tahun 2021, wisatawan mancanegara yang berkunjung ke Indonesia tercatat sebanyak 163.619 kunjungan yang dimana mengalami penurunan sebesar -0,28% dibandingkan dengan bulan Desember 2020 yaitu sebanyak 164.079 kunjungan (Pusat Data dan Sistem Informasi, 2021)

Provinsi Jawa Timur merupakan salah satu Provinsi yang memiliki kunjungan terbanyak di Indonesia. Pada bulan Agustus 2019, kunjungan wisatawan mancanegara yang datang mengunjungi Jawa Timur sebanyak 29.751 kunjungan yang dimana kunjungan pada bulan Agustus 2019 mengalami peningkatan sebesar 18,33% dibandingkan dengan bulan Juli 2019 yang tercatat sebanyak 25.143 kunjungan (Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Timur, 2019). Pada bulan Januari 2020, kunjungan wisatawan mancanegara mencapai 17.047 kunjungan (Lukman Hakim, 2022)

Menurut Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Timur menyebutkan bahwa Kabupaten Jember berada di peringkat 27 dari 38 kota atau kabupaten yang menjadi kota tujuan wisata di Jawa Timur. Kabupaten Jember memiliki berbagai tempat wisata yang memiliki daya tarik tersendiri, beberapa diantaranya yaitu Pantai Tanjung Papuma, Air Terjun Tancak, Kebun Teh Gunung Gambir, Teluk Love, Taman Botani Sukorambi, Pantai Puger, Pantai Paseban, Pantai Nanggalan, Kawasan Puncak Rembangan dan masih banyak lainnya. Pada tahun 2016, data yang tercatat menunjukkan banyaknya ke Kabupaten Jember

sebanyak 1.998.297 wisatawan dengan pengunjung wisatawan domestik sebanyak 1.994.924 pengunjung dan pengunjung wisatawan mancanegara sebanyak 3.373 pengunjung (Zumrotun Solichah, 2022)

Banyaknya wisatawan dari berbagai daerah yang berkunjung ke tempat wisata di Kabupaten Jember dapat membantu meningkatkan fasilitas untuk pengunjung hingga kualitas tempat wisata. Untuk menunjang kualitas pariwisata di Kabupaten Jember, maka perlu adanya suatu ulasan atau *review* dari wisatawan – wisatawan yang telah berkunjung. *Review* atau ulasan merupakan kalimat yang dapat memberikan evaluasi atau suatu kritikan dalam suatu peristiwa yang bertujuan untuk memberikan kontribusi kemajuan peristiwa yang diulas. Sosial media dan berbagai situs dapat digunakan oleh wisatawan yang ingin berkunjung ke tempat wisata di Kabupaten Jember untuk memberikan dan melihat *review* atau ulasan terhadap tempat wisata di Kabupaten Jember. Wisatawan yang telah mengunjungi suatu tempat wisata di Kabupaten Jember dapat membantu para wisatawan lain untuk mengetahui penilaian terhadap tempat wisata yang ingin dikunjungi.

Google Maps merupakan salah satu contoh situs yang dapat digunakan oleh wisatawan mancanegara dan wisatawan domestik untuk melihat dan memberikan *review* terhadap suatu tempat. *Google Maps* merupakan situs yang dikembangkan oleh *Google Inc* yang dapat membantu menampilkan arah tujuan yang ingin dikunjungi, lokasi suatu tempat, kondisi lalu lintas hingga menunjukkan rute perjalanan untuk bepergian. *Google Maps* dapat membantu wisatawan untuk mengetahui apakah tempat wisata tersebut layak atau tidak untuk dikunjungi melalui rating bintang maupun *review* atau ulasan pengunjung.

Berdasarkan hasil *review* pada *Google Maps*, salah satu tempat wisata di Kabupaten Jember yaitu Pantai Tanjung Papuma memiliki *review* bintang tidak lebih dari 4.5 dengan kurang lebih 3.164 *review* yang diberikan pengunjung. *Review* atau ulasan yang diberikan oleh pengunjung terhadap tempat wisata tersebut sangat beragam dan tidak menampilkan kelompok *review* positif maupun kelompok *review* negatif.

Berdasarkan uraian diatas, salah satu cara untuk mengetahui *review* atau ulasan pengunjung tempat wisata yaitu dengan analisis sentimen. *Analysis Sentiment* atau *Opinion Mining* merupakan suatu proses mengolah data secara otomatis untuk mendapatkan informasi sentimen didalam suatu kalimat opini (Imam Fahrur Rozi et al., 2021). Metode *K-Nearest Neighbor* (KNN) merupakan model *supervised learning* yang dapat mengklasifikasi obyek berdasarkan data latih yang jaraknya dekat dengan obyek (Ida Ayu A. Angreni et al., 2018)

Penelitian yang dilakukan adalah menganalisis sentimen atau opini pengunjung terhadap tempat wisata di Kabupaten Jember yang didapatkan dari *Google Maps*. Data *review* tempat wisata yang telah didapat kemudian dilakukan pengolahan data yang akan dikategorikan menjadi 2 kategori yaitu *review* positif dan *review* negatif. Hasil ini didapatkan dengan menggunakan metode *K-Nearest Neighbor* (KNN).

Dengan dilakukan penelitian analisis sentimen ini memiliki tujuan untuk mengetahui hasil tingkat akurasi terhadap *review* tempat wisata di Kabupaten Jember. Penelitian dapat digunakan sebagai tahap evaluasi menunjang fasilitas serta beberapa kekurangan pada tempat wisata. Serta diharapkan penelitian dapat digunakan untuk membantu pengunjung dalam menentukan keputusan berkunjung ke tempat wisata tersebut.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas terdapat beberapa rumusan masalah dalam penelitian ini, yaitu:

- a. Bagaimana proses menganalisis data *review* tempat wisata di Kabupaten Jember menggunakan metode *K-Nearest Neighbor* (KNN) ?
- b. Bagaimana perhitungan dari analisis sentimen yang telah dilakukan mengenai *review* tempat wisata Kabupaten Jember pada *Google Maps* dengan metode *K-Nearest Neighbor* (KNN) untuk mengetahui tingkat akurasi menggunakan metode tersebut dengan data yang sudah ada?

1.3 Batasan Masalah

Pada penelitian ini terdapat batasan – batasan masalah yang terdiri dari :

- a. Penelitian ini mengacu pada referensi jurnal dan situs dari tahun 2018 hingga tahun 2022.
- b. Obyek tempat wisata yang diambil sebanyak 5 tempat wisata yaitu Pantai Tanjung Papuma, Air Terjun Tancak, Kebun Teh Gunung Gambir, Teluk Love dan Taman Botani Sukorambi.
- c. Data yang diambil mencakup 500 data *review* yang diambil melalui *Google Maps*.

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Menganalisis data *review* pada obyek wisata di Kabupaten Jember menggunakan metode *K-Nearest Neighbor* (KNN).
- b. Mengetahui tingkat akurasi dari analisis sentimen mengenai *review* tempat wisata Kabupaten Jember pada *Google Maps* dengan metode *K-Nearest Neighbor* (KNN).

1.5 Manfaat

Adapun manfaat pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Bermanfaat untuk memberikan informasi sentimen positif dan negatif terhadap obyek wisata di Kabupaten Jember, sehingga dapat membantu masyarakat untuk memilih tujuan tempat wisata.
- b. Bermanfaat untuk menambah wawasan ilmu bagi penulis sehingga dapat mengukur tingkat akurasi menggunakan metode *K-Nearest Neighbor* (KNN).
- c. Bermanfaat sebagai acuan untuk studi pustaka penelitian sejenis terutama tentang analisis sentimen dan penerapan ilmu jangka panjang untuk penelitian yang sudah dilakukan.