

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Seiring dengan berkembangnya suatu teknologi yang semakin pesat sehingga dapat mempermudah mendapatkan suatu informasi. Dunia internet saat ini semakin maju karena pengguna media sosial mengalami peningkatan setiap tahunnya, pengguna media sosial tidak terlepas dari aktivitas kegiatan sehari-hari (Somantri & Dairoh, 2019). Internet telah menjadi sumber informasi utama bagi para pengguna dalam melakukan pengambilan keputusan, termasuk dalam memilih akomodasi hotel. Semakin banyak orang yang menggunakan internet untuk mencari ulasan dan pendapat pengguna lain mengenai hotel sebelum mereka melakukan reservasi. Media sosial sendiri menyediakan dan memberikan suatu ruang kebebasan dalam menyampaikan suatu pendapat, pengguna dapat menyampaikan pendapat tersebut dengan secara lisan maupun secara tulisan tentang pendapat tersebut.

Dalam era teknologi saat ini, akses mudah untuk mencari informasi tentang hotel di kota-kota besar menjadi keuntungan bagi pengguna internet. Kemudahan ini memberikan keuntungan bagi para pengguna, di mana mereka dapat dengan praktis mencari hotel dan bahkan melakukan pemesanan secara *online*. Dengan adanya fitur pencarian ini, pengguna dapat melihat secara rinci fasilitas yang disediakan oleh hotel sebelum mereka membuat keputusan. Selain itu, pengguna juga dapat membaca ulasan-ulasan dari pengunjung sebelumnya yang memberikan gambaran yang jujur mengenai pengalaman dan kondisi hotel. Hal ini sangat membantu pengguna dalam memilih hotel yang sesuai dengan kebutuhan.

Kota Jember, yang terletak di Provinsi Jawa Timur, merupakan salah satu destinasi wisata yang berkembang pesat di Indonesia. Kota ini menawarkan beragam pilihan hotel yang cocok untuk memenuhi kebutuhan para wisatawan, baik yang mencari pengalaman mewah di hotel berbintang maupun yang menginginkan penginapan dengan anggaran terbatas. Dalam konteks Kota Jember, terdapat beberapa hotel berbintang yang menjadi pilihan utama wisatawan. Masing-masing hotel ini menawarkan fasilitas dan layanan yang berbeda-beda, dan ulasan-ulasan

pengguna yang telah menginap di hotel-hotel tersebut dapat memberikan gambaran mengenai kualitas dan pengalaman pengunjung. Beberapa hotel yang menjadi pilihan populer di Kota Jember adalah Hotel Aston, Hotel Royal, Hotel Luminor, Hotel Java Lotus, dan Hotel Meotel.

Pemilihan hotel sebagai objek penelitian dalam analisis sentimen dilakukan karena ulasan hotel merupakan salah satu sumber data yang kaya akan sentimen pengunjung. Ulasan hotel dapat memberikan informasi yang berharga tentang kepuasan atau ketidakpuasan pengunjung terhadap layanan, fasilitas dan pengalaman menginap di hotel tersebut. Dalam konteks penelitian ini, hotel di Kota Jember dipilih sebagai fokus karena merupakan lokasi spesifik yang dapat memberikan wawasan tentang persepsi pengunjung terhadap pengalaman menginap di Kota Jember.

Terdapat beberapa situs yang menyediakan suatu layanan dalam mempermudah melakukan pencarian serta penentuan mendapatkan layanan jasa penyewaan akomodasi di berbagai tempat dengan mempergunakan layanan tersebut. Salah satu media yang menyediakan layanan berupa informasi jasa akomodasi adalah Traveloka merupakan situs yang dapat diakses melalui <http://www.traveloka.com>. Untuk mengumpulkan data ulasan hotel, situs Traveloka akan digunakan sebagai sumber data. Traveloka adalah salah satu situs web perjalanan yang populer di Indonesia, di mana pengguna dapat melihat dan memberikan ulasan mengenai hotel yang mereka kunjungi. Dengan mengambil data ulasan dari situs Traveloka, penelitian ini akan memiliki basis data yang representatif dari ulasan pengguna mengenai hotel-hotel di Kota Jember. Data ulasan dari masing-masing hotel berbintang di Kota Jember yang dikumpulkan melalui situs Traveloka (Helen Minarto et al., 2021).

Penelitian ini memilih Traveloka sebagai sumber data ulasan hotel karena Traveloka merupakan salah satu platform *online* yang populer dan terpercaya untuk pemesanan hotel (Singgalen, 2021). Salah satu alasan utama menggunakan Traveloka dalam penelitian ini adalah ketersediaan jutaan ulasan pelanggan yang mencakup berbagai destinasi dan hotel dengan berbagai tingkatan kualitas. Dalam jurnal sebelumnya, disebutkan bahwa Traveloka memiliki data ulasan yang kaya

dan representatif, yang akan memungkinkan penelitian ini untuk mengumpulkan dataset yang lengkap dan beragam pendapat pelanggan tentang hotel.

Traveloka juga memberikan keuntungan dalam mempermudah proses pencarian hotel sesuai dengan kebutuhan. Dengan adanya fitur pencarian yang disediakan oleh Traveloka, pengguna dapat dengan mudah menyesuaikan kriteria pencarian pengguna, seperti lokasi, tanggal menginap, jumlah tamu, dan kisaran harga. Hal ini memungkinkan pengguna untuk mempersempit pilihan hotel yang sesuai dengan preferensi. Traveloka menyediakan informasi penting tentang hotel, seperti gambar hotel, alamat, fasilitas yang tersedia, harga yang ditawarkan, dan ulasan dari pengunjung hotel. Informasi-informasi ini memberikan pandangan yang lebih lengkap tentang hotel dan membantu pengguna dalam membuat keputusan yang lebih informasi dan cerdas.

Namun, melakukan riset dengan membaca beberapa ulasan tentu membutuhkan waktu yang cukup lama. Pengunjung harus melakukan riset yang teliti karena hotel merupakan tempat tinggal sementara bagi para wisatawan. Setiap hotel memiliki karakteristik yang unik yang digunakan sebagai ciri khas atau keunggulan. Oleh karena itu, membaca ulasan-ulasan ini memberikan informasi yang lebih dalam mengenai fasilitas, pelayanan, kebersihan, dan pengalaman keseluruhan yang ditawarkan oleh hotel tersebut. Dengan demikian, penggunaan teknologi dalam mencari informasi hotel dan membaca ulasan-ulasan memberikan kemudahan dan keuntungan bagi pengunjung. Melalui riset yang teliti dan membaca ulasan-ulasan, pengunjung dapat memperoleh informasi yang akurat dan relevan, memilih hotel yang sesuai dengan preferensi mereka, serta meminimalisir risiko pengalaman yang kurang memuaskan.

Fitur ulasan komentar yang tersedia akan membantu seorang calon pengunjung dengan melihat *review* yang ada, akan tetapi dengan banyaknya serta bervariasinya komentar yang netizen berikan tentu akan memakan banyak waktu, dan apabila calon konsumen sedikit membaca ulasan yang ada, informasi yang ada akan menjadi bias (Dimas Pratama et al., 2018) . Dalam hal ini para pemilik hotel atau akomodasi yang sudah bergabung dengan situs Traveloka juga mendapatkan suatu keuntungan dimana hotel tersebut mendapatkan suatu promosi gratis dengan

menampilkan akomodasi hotel tersebut sebagai rekomendasi. Selain itu dengan adanya situs ini pihak penyedia akomodasi mudah dalam melakukan evaluasi sebagai upaya dalam peningkatan pelayanan yang diambil berdasarkan ulasan komentar pelanggan hotel. Analisis sentimen pada data ulasan hotel menjadi penting untuk memahami pandangan dan pengalaman pengguna serta memberikan wawasan bagi calon wisatawan dalam memilih hotel yang sesuai dengan kebutuhan mereka.

Dalam penelitian ini, analisis sentimen digunakan untuk melakukan klasifikasi terhadap komentar dan ulasan, membaginya menjadi dua kelas yaitu sentimen positif dan negatif. Salah satu contoh penerapan praktis analisis sentimen adalah untuk mengidentifikasi tren pasar dan pendapat masyarakat terhadap suatu produk atau objek. Dengan menggunakan analisis sentimen, kita dapat mengetahui apakah opini umum terhadap barang tersebut positif atau negatif, sehingga dapat membantu dalam pengambilan keputusan dan strategi pemasaran. Besarnya pengaruh dan manfaat dari analisis sentimen menyebabkan penulisan dan aplikasi berbasis analisis sentimen berkembang pesat (Khofifah et al., 2022). Data ulasan ini kemudian dianalisis dan diproses untuk menghasilkan informasi yang berguna bagi pengunjung baru. Analisis yang digunakan dalam pengolahan data ulasan ini adalah analisis sentimen, yang merupakan bagian penting dalam memahami dan memproses data teks untuk mendapatkan informasi yang berarti.

Metode *Naïve Bayes Classifier* dipilih untuk analisis sentimen karena memiliki beberapa kelebihan yang sesuai dengan tujuan penelitian ini. Metode ini relatif sederhana dan mudah diimplementasikan. Ini memungkinkan peneliti untuk memproses sejumlah besar data ulasan dengan cepat. *Naïve Bayes Classifier* adalah metode klasifikasi yang efektif dalam mengatasi masalah analisis sentimen, terutama ketika memiliki jumlah atribut yang besar dan kompleks (Daryfayi et al., 2020). Metode ini mampu mengelompokkan ulasan berdasarkan kata-kata yang digunakan dalam ulasan tersebut dan kemudian mengklasifikasikannya sebagai positif atau negatif.

Algoritma *Naïve Bayes Classifier* memiliki beberapa kelebihan, yaitu mudah untuk dimengerti, tidak membutuhkan data latih dalam jumlah besar, cepat dan efisien (Al Khadafi et al., 2022). Selain itu, metode *Naïve Bayes Classifier* memiliki dasar probabilitas yang kuat. Metode ini mengasumsikan bahwa setiap atribut dalam ulasan independen satu sama lain. Meskipun asumsi ini terkadang terlalu sederhana dalam realitasnya, *Naïve Bayes Classifier* tetap memberikan hasil yang cukup baik dalam banyak kasus. Metode ini telah digunakan secara luas dalam analisis sentimen karena kinerjanya yang baik dalam memprediksi sentimen berdasarkan kata-kata yang digunakan dalam ulasan.

Pada analisis sentimen yang dilakukan pada penelitian ini, dapat berguna agar mengetahui cara kerja serta mengetahui tingkat akurasi dari algoritma *Naïve Bayes Classifier*. *Naïve Bayes Classifier* ini merupakan metode yang biasa digunakan dalam klasifikasi karena dapat melakukan pembedaan kelas dengan baik. Dalam melakukan analisis sentimen klasifikasi berdasarkan ulasan dari para pengunjung hotel di Kota Jember. Penelitian ini mengambil dari data ulasan yang digunakan yaitu diambil dari hotel yang berbintang tiga dan berbintang empat tentunya dengan fasilitas yang berbeda. Hotel berbintang yang diambil untuk penelitian karena mempunyai popularitas yang tinggi dikalangan masyarakat selain itu memiliki rating pencarian teratas. Hasil dari penelitian yang dilakukan pada analisis sentimen ini yaitu untuk mengetahui seberapa besar tingkat akurasi yang dihasilkan pada penggunaan metode algoritma dari *Naïve Bayes Classifier*.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian dari latar belakang maka terdapat beberapa rumusan masalah dalam penelitian ini, yaitu:

- a. Bagaimana proses menganalisis data ulasan hotel dengan menggunakan metode *Naïve Bayes Classifier*?
- b. Bagaimana perhitungan metode *Naïve Bayes Classifier* untuk mengetahui tingkat akurasi yang dihasilkan metode tersebut dari data yang sudah ada?

1.3 Batasan Masalah

Adapun batasan masalah dalam penelitian yaitu :

- a. Data yang digunakan yaitu dari data komentar ulasan pengunjung hotel di Kabupaten Jember pada situs <http://www.traveloka.com>. Dengan obyek yang diambil sebanyak 5 hotel yaitu hotel bintang tiga yaitu Meotel Jember by Dafam Hotel, Hotel Royal and Lounge Jember dan hotel bintang empat yaitu Aston Jember Hotel, Java Lotus Hotel Jember.
- b. Data yang diambil pada tiap hotel yaitu 100, sehingga data yang diambil melalui Traveloka mencakup 500 data *review*. Hasil akhir dalam penelitian merupakan analisis sentimen dari metode algoritma *Naïve Bayes Classifier*.

1.4 Tujuan

Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu:

- a. Mampu menganalisis data ulasan hotel dengan menggunakan metode *Naïve Bayes Classifier*.
- b. Mampu mengetahui tingkat akurasi dari perhitungan klasifikasi algoritma *Naïve Bayes Classifier* dari ulasan pada situs <http://www.traveloka.com> pengunjung hotel di Kabupaten Jember.

1.5 Manfaat

Adapun manfaat pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Bermanfaat dalam penelitian dapat memberikan tentang informasi sentimen positif dan negatif terhadap ulasan yang diberikan pengunjung pada situs <http://www.traveloka.com>.
- b. Bermanfaat untuk penulis dalam menambah wawasan ilmu baru yang dipelajari, sehingga dapat mengukur seberapa tinggi tingkat akurasi metode *Naïve Bayes Classifier*.
- c. Bermanfaat sebagai penerapan ilmu dan untuk dalam jangka panjang, penelitian yang dilakukan dapat dijadikan sebagai acuan studi pustaka untuk penelitian sejenis terutama tentang analisis sentimen.