

BAB I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Menurut Adenisa Aulia Rahma (2020), Indonesia memiliki kekayaan alam dan budaya yang sangat beragam, yang menjadikannya sebagai salah satu negara tujuan wisata terbaik di dunia. Dengan luas wilayahnya yang mencapai 1.905.000 km² dan memiliki lebih dari 17.000 pulau, Indonesia menawarkan potensi pariwisata yang sangat besar dan beragam. Pariwisata di Indonesia dimulai sejak masa penjajahan, di mana para penjajah Belanda memanfaatkan keindahan alam dan budaya Indonesia sebagai objek wisata. Namun, setelah Indonesia merdeka, pariwisata semakin berkembang dan menjadi salah satu sektor ekonomi yang penting bagi negara ini. Salah satu daya tarik utama pariwisata di Indonesia adalah keindahan alamnya, seperti pantai, gunung, pedesaan dan hutan-hutan yang masih alami. Selain itu, Indonesia juga kaya akan warisan budaya yang sangat beragam, seperti kesenian, adat istiadat, dan kuliner. Saat ini, Indonesia telah menjadi tujuan wisata yang populer bagi wisatawan mancanegara. Berdasarkan data dari Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif menunjukkan bahwa jumlah wisatawan mancanegara yang datang ke Indonesia pada tahun 2019 mencapai lebih dari 16 juta orang. Jumlah ini menunjukkan bahwa potensi pariwisata di Indonesia semakin meningkat dari tahun ke tahun. Namun, pandemi Covid-19 yang melanda dunia sejak awal tahun 2020 memberikan dampak yang signifikan bagi pariwisata Indonesia. Jumlah kunjungan wisatawan mancanegara menurun drastis dan berdampak pada industri pariwisata di Indonesia. Namun, pemerintah Indonesia terus berupaya untuk memulihkan sektor pariwisata dengan melakukan program-program promosi pariwisata yang lebih agresif dan menyesuaikan dengan keadaan pandemi. Dengan potensi pariwisata yang besar dan beragam, serta upaya pemulihan pariwisata yang terus dilakukan, Indonesia diharapkan dapat kembali menjadi salah satu destinasi wisata terbaik di dunia setelah pandemi berakhir.

Jawa Timur adalah salah satu provinsi di Indonesia yang memiliki kekayaan alam dan budaya yang sangat beragam, sehingga memiliki potensi besar untuk dikembangkan sebagai destinasi wisata. Provinsi Jawa Timur berada dibagian timur

Pulau Jawa, dan memiliki beberapa objek wisata yang terkenal di Indonesia, seperti pantai-pantai yang indah, air terjun yang spektakuler, serta pegunungan yang hijau dan menawan. Pemerintah Jawa Timur terus berupaya untuk meningkatkan pariwisata dengan melakukan berbagai program dan kegiatan. Salah satu program unggulan adalah Jawa Timur Klinik Bumdes, Akademi Desa Wisata, dan *Tourism Board*, yang bertujuan untuk mempromosikan pariwisata Jawa Timur ke kancah internasional. Selain itu, pemerintah juga melakukan berbagai pembangunan infrastruktur pariwisata, seperti jalan raya, jembatan, dan fasilitas pendukung pariwisata lainnya. Di samping itu, terdapat juga desa wisata dan desa budaya atau wisata budaya seperti kearifan lokal, umkm masyarakat desa, candi-candi bersejarah dan adat istiadat lokal yang masih terjaga dengan baik. Meskipun pandemi Covid-19 memberikan dampak yang signifikan bagi sektor pariwisata Jawa Timur, pemerintah setempat terus melakukan berbagai upaya untuk memulihkan pariwisata di provinsi Jawa Timur. Dengan kekayaan alam dan budaya yang dimiliki, serta upaya pemulihan pariwisata yang terus dilakukan, Jawa Timur diharapkan dapat menjadi salah satu destinasi wisata terbaik di Indonesia.

Desa Wisata Tirta Agung adalah salah satu objek wisata yang terletak di Desa Sukosari Kidul, Kecamatan Sumberwringin, Kabupaten Bondowoso, Provinsi Jawa Timur, Indonesia. Desa Wisata Tirta Agung di Dirikan pada tahun 2018 dan di Resmikan oleh Bupati Bondowoso Drs. K.H. Salwa Arifin pada 7 april 2019. Awal mula Desa Wisata Tirta Agung dibuat oleh sekelompok pemuda desa sadar wisata dengan dana mandiri dan memanfaatkan lahan atau waduk milik desa yang terbengkalai, kemudian selang 1 tahun sebelum diresmikan oleh Bupati Bondowoso kelompok sadar wisata (POKDARWIS) bekerja sama dengan BUMDesa untuk mengembangkan desa wisata yang berkelanjutan. Desa ini terkenal dengan keindahan alamnya yang memukau, terutama sumber air yang jernih dan hamparan persawahan yang indah serta udara yang sejuk. Desa ini juga memiliki kearifan lokal yang unik dan menarik untuk dipelajari, seperti budaya dan adat istiadat setempat, serta berbagai UMKM warga. Desa Wisata Tirta Agung mempunyai potensi yang besar untuk menjadi objek wisata yang diminati oleh wisatawan, baik lokal maupun internasional. Selain itu, desa ini juga memiliki program

pembangunan desa wisata yang bertujuan untuk mengembangkan potensi wisata desa, menciptakan sumber daya manusia yang berkualitas, meningkatkan kesejahteraan masyarakat, serta melestarikan kearifan lokal. Salah satu daya tarik utama dari Desa Wisata Tirta Agung adalah kolam renang, cafe apung, kala senja dan umkm milik warga setempat, yang mana wisatawan bisa bersantai sembari menikmati kuliner yang ada di Desa Wisata Tirta Agung. Selain itu, Desa Wisata Tirta Agung juga menawarkan pengalaman wisata budaya yang unik. Wisatawan dapat belajar tentang adat istiadat setempat, mengunjungi desa-desa sekitar. Program wisata budaya ini juga bertujuan untuk memperkenalkan kearifan lokal kepada wisatawan, sehingga dapat meningkatkan apresiasi terhadap budaya setempat. Dalam upaya untuk memperkuat pariwisata desa, pemerintah setempat bekerja sama dengan masyarakat setempat untuk mengembangkan berbagai produk wisata yang menarik. Beberapa produk wisata yang ditawarkan di Desa Wisata Tirta Agung antara lain rumah produksi jamur tiram, kerajinan bambu, rumah batik, kerajinan udheng, pande besi, rumah produksi jamu, dapur kuno, wisata pesantren religi, dan objek wisata tirta agung. Dengan potensi wisata yang beragam dan program pembangunan desa wisata yang terus dilakukan, Desa Wisata Tirta Agung diharapkan dapat menjadi salah satu destinasi wisata yang berkelanjutan di Kabupaten Bondowoso dan menarik minat wisatawan untuk berkunjung ke daerah tersebut.

Sampai dengan tahun 2023 Desa Wisata Tirta Agung belum melakukan penelitian mengenai analisis sentimen *Review* yang dilakukan oleh wisatawan melalui media *Google Maps*. Analisis ini perlu dilakukan untuk mengetahui respon wisatawan terhadap kualitas pelayanan dan fasilitas Desa Wisata Tirta Agung. Alasan analisis sentimen ini dilakukan karena respon dari pengunjung atau wisatawan merupakan hal penting bagi perusahaan khususnya dibidang pariwisata dan bisnis, dan merupakan salah satu hal yang mempengaruhi calon wisatawan atau pelanggan yang tidak dapat melihat secara langsung dan juga dianggap sebagai pertimbangan wisatawan untuk mengambil keputusan untuk berwisata. Analisis sentimen ini sangat penting bagi pengelola Desa Wisata Tirta Agung untuk melihat tingkat kepuasan pengunjung atau wisatawan terhadap pelayanan dan fasilitas yang

telah diberikan. Maka analisis ini akan menjadi acuan pengelola Desa Wisata Tirta Agung untuk peningkatan pelayanan, fasilitas, dan pengembangan Desa Wisata Tirta Agung kedepan. Adapun data yang ditampilkan pada gambar 1.1 menampilkan data pengunjung/wisatawan Desa Wisata Tirta Agung dari tahun 2019 – 2022:

DATA PENGUNJUNG/WISATAWAN DESA WISATA TIRTA AGUNG								
NO	TAHUN	BULAN	Jumah Pengunjung		NO	TAHUN	BULAN	Jumah Pengunjung
1	2019	Januari	4280		1	2020	Januari	3837
2	2019	Februari	2768		2	2020	Februari	2986
3	2019	Maret	3243		3	2020	Maret	774
4	2019	April	2575		4	2020	April	0
5	2019	Mei	2344		5	2020	Mei	0
6	2019	Juni	2855		6	2020	Juni	0
7	2019	Juli	3150		7	2020	Juli	0
8	2019	Agustus	2895		8	2020	Agustus	57
9	2019	September	3043		9	2020	September	78
10	2019	Oktober	2975		10	2020	Oktober	108
11	2019	November	3270		11	2020	November	359
12	2019	Desember	3357		12	2020	Desember	265
TOTAL 1 Tahun			36755		TOTAL 1 Tahun			8464
NO	TAHUN	BULAN	Jumah Pengunjung		NO	TAHUN	BULAN	Jumah Pengunjung
1	2021	Januari	120		1	2022	Januari	1535
2	2021	Februari	86		2	2022	Februari	970
3	2021	Maret	133		3	2022	Maret	1136
4	2021	April	3150		4	2022	April	682
5	2021	Mei	469		5	2022	Mei	1848
6	2021	Juni	0		6	2022	Juni	1319
7	2021	Juli	0		7	2022	Juli	811
8	2021	Agustus	0		8	2022	Agustus	1428
9	2021	September	0		9	2022	September	1182
10	2021	Oktober	0		10	2022	Oktober	1447
11	2021	November	456		11	2022	November	1911
12	2021	Desember	226		12	2022	Desember	1740
TOTAL 1 Tahun			4640		TOTAL 1 Tahun			16009

Sumber: Pengelola Desa Wisata Tirta Agung (2023)

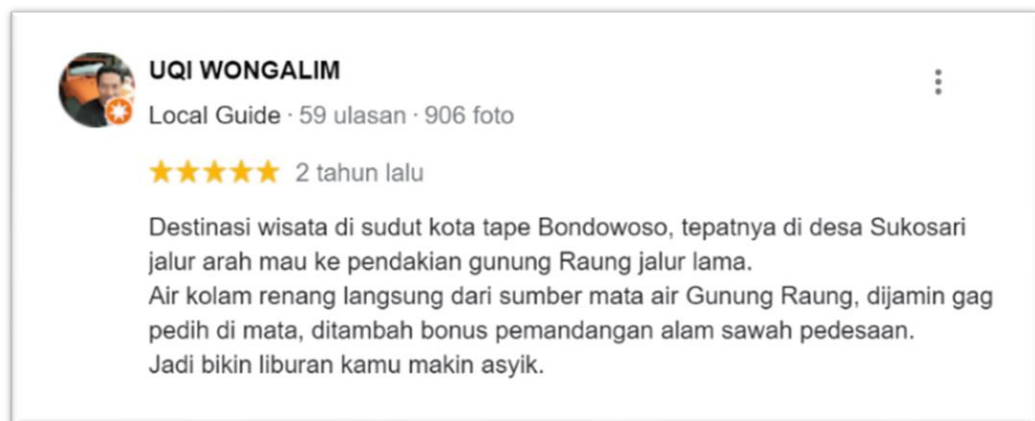
Gambar 1. 1 Data kunjungan Desa Wisata Tirta Agung tahun 2019-2022

Berdasarkan data kunjungan pada gambar 1.1 diatas di Desa Wisata Tirta Agung menunjukkan bahwa terjadi fluktuatif tingkat kunjungan wisatawan di setiap tahunnya, sejak tahun 2021 mengalami peningkatan tingkat kunjungan yang negatif. Hal ini dapat berpotensi terjadinya ancaman terhadap keberlanjutan

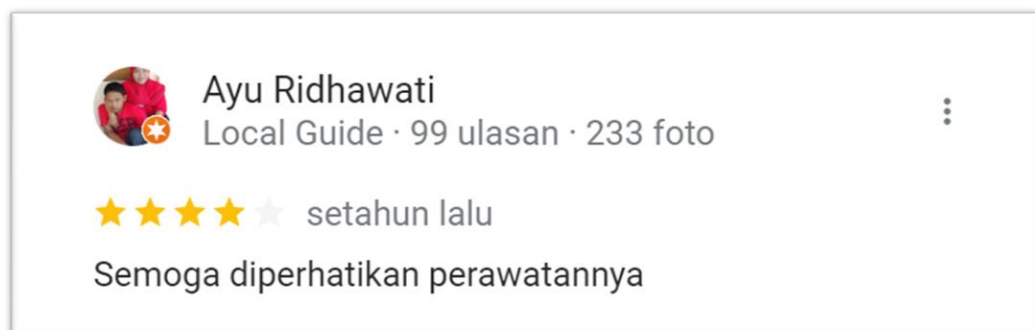
pengelolaan desa wisata. Selain itu ada pula *Review* atau komentar dari pengunjung atau wisatawan terhadap Desa Wisata Tirta Agung yang terdapat pada situs *Google Maps* seperti yang ditampilkan pada gambar 1.2, gambar 1.3 dan gambar 1.4 berikut.



Gambar 1. 2 Ulasan negatif pada *Google Maps* Desa Wisata Tirta Agung



Gambar 1. 3 Ulasan positif pada *Google Maps* Desa Wisata Tirta Agung



Gambar 1. 4 Ulasan netral pada *Google Maps* Desa Wisata Tirta Agung

Berdasarkan *Review* pada situs *Google Maps* Desa Wisata Tirta Agung maka sangat perlu adanya riset untuk mengetahui bagaimana respon pengunjung dan

mengetahui tingkat kepuasan pengunjung terhadap pelayanan dan fasilitas Berikut url untuk mengakses ulasan Desa Wisata Tirta Agung pada *Google Maps* (<https://goo.gl/maps/M2u99NdjiTtAPcJY6>). Penelitian yang dilakukan adalah Analisis Sentimen *Review* Pengunjung Desa Wisata Tirta Agung yang didapat dari *Review Google Maps*. Dan terdapat penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Rifa dkk., di tahun (2021), dengan judul *Sentiment Analysis* Objek Wisata Kalimantan Barat pada *Google Maps* Menggunakan Metode *Naive Bayes*, dimana riset yang dilakukan sebelumnya relevan dengan penelitian yang dilakukan saat ini serta akan menjadi acuan bagi peleniti selanjutnya.

Review merupakan informasi atau evaluasi dari sebuah produk dan layanan yang dibuat oleh konsumen atau wisatawan dengan informasi tersebut konsumen dapat menyimpulkan dari sebuah produk dan layanan sesuai dengan pengalaman konsumen. Membaca *Review* suatu produk atau layanan secara keseluruhan dapat memakan waktu yang lama, sementara itu membaca *Review* secara tidak lengkap dapat menimbulkan bias dari informasi yang didapatkan. Untuk mengatasi permasalahan tersebut maka dilakukan analisis sentimen dan pengolahan data untuk mengklasifikasikan *Review* menjadi 3 kategori yaitu opini positif, netral, dan negatif. Hasil ini akan digunakan pengelola Desa Wisata Tirta Agung sebagai acuan peningkatan pelayanan dan pengembangan Desa Wisata Tirta Agung. Pada penelitian ini, metode yang digunakan untuk mengklasifikasikan ulasan pengunjung pada situs *Google Maps* yaitu metode *Naive Bayes Classifier*. Metode *Naive Bayes Classifier* adalah metode yang sederhana yang memiliki performa cepat dalam melatih data, mudah dalam mengimplementasikannya, dan memiliki efektifitas yang tinggi. Data *Review* yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan data periode tahun 2019 – 2022.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang rumusan masalah yaitu:

1. Bagaimana cara menentukan klasifikasi sentimen positif, netral, dan negatif pada *Review* pengunjung Desa Wisata Tirta Agung?
2. Bagaimana mengetahui hasil akurasi atau ketepatan algoritma *Naive Bayes* terhadap analisis sentimen *Review* pengunjung Desa Wisata Tirta Agung?

1.3 Tujuan

Tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Menentukan klasifikasi sentimen positif, netral, dan negatif pada *Review* pengunjung Desa Wisata Tirta Agung.
2. Mengetahui hasil akurasi atau ketepatan algoritma *Naive Bayes* terhadap analisis sentimen *Review* pengunjung Desa Wisata Tirta Agung

1.4 Manfaat

Penelitian ini bermanfaat untuk beberapa pihak terkait, yaitu:

1. Bagi pengelola Desa Wisata Tirta Agung, dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan fasilitas yang di berikan, serta untuk meningkatkan kepercayaan pengunjung atau wisatawan.
2. Bagi peneliti, berkontribusi dan membantu menganalisis sentimen positif, netral, dan negatif *Review* pengunjung Desa Wisata Tirta Agung menggunakan metode *Naive Bayes* sebagai metode klasifikasi.