

RINGKASAN

Perancangan dan Implementasi Dashboard Analisis Sentimen Ulasan Wisatawan untuk Meningkatkan Layanan Pariwisata di Jember, Mufrida Fara Diani, NIM E31231226, Tahun 2026, Teknologi Informasi, Politeknik Negeri Jember, Ir. Wahyu Kurnia Dewanto, S.Kom, MT (Dosen Pembimbing).

Perkembangan sektor pariwisata di Kabupaten Jember menunjukkan potensi yang cukup besar, terutama dengan meningkatnya jumlah kunjungan wisatawan pada beberapa destinasi unggulan. Namun, peningkatan kunjungan tersebut perlu diimbangi dengan kualitas layanan yang baik agar wisatawan merasa nyaman dan puas saat berkunjung. Selama ini, pemantauan opini wisatawan masih banyak dilakukan secara manual melalui media sosial, laporan pengelola wisata, maupun ulasan Google Maps. Cara tersebut kurang efektif karena membutuhkan waktu yang lama, berpotensi subjektif, dan belum mampu menyajikan gambaran keluhan wisatawan secara cepat dan terukur. Oleh karena itu, dibangun sebuah *dashboard* analisis sentimen berbasis web yang dapat membantu Dinas Pariwisata Kabupaten Jember dalam memantau, mengolah, dan memahami ulasan wisatawan secara lebih sistematis.

Penelitian ini bertujuan untuk merancang dan mengimplementasikan *dashboard* analisis sentimen ulasan wisatawan pada destinasi wisata di Kabupaten Jember. Sistem ini digunakan untuk mengidentifikasi pola sentimen wisatawan, mengelompokkan ulasan ke dalam kategori sentimen, serta memberikan rekomendasi layanan berdasarkan hasil analisis data. Fokus penelitian diarahkan pada empat destinasi wisata, yaitu Pantai Papuma, Pantai Watu Ulo, Teluk Love atau Payangan, dan Kebun Teh Gunung Gambir. Selain itu, aspek yang dianalisis meliputi kebersihan, aksesibilitas, fasilitas, dan harga tiket masuk sebagai bagian penting dalam penilaian kualitas layanan pariwisata.

Data yang digunakan dalam penelitian ini diperoleh dari ulasan wisatawan pada Google Maps melalui proses web scraping. Setelah data terkumpul, ulasan diproses melalui tahapan *text preprocessing* agar teks menjadi lebih bersih dan siap dianalisis. Selanjutnya, data teks diubah menjadi bentuk numerik menggunakan

metode TF-IDF, kemudian diklasifikasikan menggunakan algoritma Naïve Bayes ke dalam kategori sentimen positif, negatif, dan netral. Sistem dikembangkan dengan metode Waterfall yang terdiri dari tahap analisis kebutuhan, perancangan sistem, implementasi, pengujian, serta penerapan dan pemeliharaan. Dashboard dibangun menggunakan Laravel sebagai framework web, MySQL sebagai basis data, dan Python untuk proses pengambilan serta analisis data ulasan.

Berdasarkan hasil implementasi dan pengujian, dashboard yang dibangun mampu menampilkan hasil analisis sentimen dalam bentuk visual yang mudah dipahami, seperti grafik, data ulasan, hasil klasifikasi, riwayat analisis, laporan, serta rekomendasi layanan. Sistem ini juga dapat membantu pihak Dinas Pariwisata dalam melihat kecenderungan opini wisatawan terhadap masing-masing destinasi, terutama terkait aspek layanan yang perlu diperbaiki. Dengan adanya dashboard ini, proses evaluasi layanan pariwisata dapat dilakukan dengan lebih cepat, terstruktur, dan berbasis data, sehingga hasil analisis dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam meningkatkan kualitas pengelolaan destinasi wisata di Kabupaten Jember.