

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pariwisata memiliki peranan penting dalam mendorong pertumbuhan ekonomi suatu wilayah, termasuk di Kabupaten Jember. Berdasarkan data resmi yang dirilis oleh PPID Kabupaten Jember, jumlah kunjungan wisatawan pada tahun 2025 mengalami peningkatan signifikan menjadi 1.800.014 orang, naik sebanyak 577.335 kunjungan dibandingkan tahun 2024 (PPID Kabupaten Jember, 2026). Destinasi dengan jumlah pengunjung terbanyak didominasi oleh kawasan Papuma dan Watu Ulo, Kebun Teh Gunung Gambir, serta Teluk Love. Hasil ini menandakan bahwa sektor pariwisata di Kabupaten Jember terus berkembang dan memiliki potensi yang besar untuk mendukung kemajuan daerah.

Meskipun kunjungan wisatawan terus meningkat, sektor ini tetap memerlukan peningkatan kualitas layanan agar dapat memberikan dampak positif yang lebih besar bagi Kabupaten Jember. Kualitas pelayanan yang baik terbukti menjadi salah satu faktor utama yang memengaruhi kepuasan wisatawan sehingga dapat mendorong perkembangan sektor pariwisata secara berkelanjutan (Yuwono & Kristini, 2022).

Dalam upaya meningkatkan kualitas layanan, Dinas Pariwisata Kabupaten Jember mengacu pada konsep 4A yang terdiri dari *attraction*, *accessibility*, *amenity*, dan *ancillary* sebagai faktor pendukung pengembangan tempat wisata (Anggara et al., 2024). Berdasarkan hasil wawancara dengan perwakilan Dinas Pariwisata Kabupaten Jember, permasalahan yang paling sering dihadapi pengunjung berkaitan dengan kebersihan, kemudahan akses, fasilitas, dan harga tiket masuk (HTM). Keluhan ini berhubungan dengan poin fasilitas dan aksesibilitas dalam kerangka 4A, yang sangat memengaruhi pada tingkat kepuasan pengunjung. Karena itu, keempat aspek ini dipilih sebagai titik fokus analisis di dalam penelitian ini.

Dalam hal pemantauan pendapat wisatawan, Dinas Pariwisata Kabupaten Jember saat ini melakukan pemantauan melalui media sosial, khususnya Instagram, serta menerima laporan manual dari pengelola wisata mengenai ulasan yang ada di Google Maps. Pihak dinas menekankan pentingnya memahami pendapat

wisatawan sebagai dasar evaluasi dalam penyusunan Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD).

Namun demikian, pemantauan yang dilakukan secara manual oleh Dinas Pariwisata saat ini memiliki banyak keterbatasan. Membaca satu per satu secara manual memerlukan waktu yang cukup lama dan bisa menimbulkan subjektivitas. Biasanya, keluhan dari wisatawan dikirim melalui WhatsApp dalam bentuk tangkapan layar untuk kemudian ditindaklanjuti, sehingga ini menyulitkan pihak dinas dalam cepatnya memahami opini wisatawan secara objektif. Pihak dinas juga menghadapi tantangan dalam menentukan aspek pelayanan mana yang paling mendesak untuk ditingkatkan, serta dalam menggunakan data ulasan sebagai dasar untuk pengambilan keputusan strategis yang terukur dan berbasis data.

Seiring dengan berkembangnya teknologi, analisis sentimen berbasis data dapat dimanfaatkan untuk menilai pengalaman wisatawan berdasarkan ulasan yang mereka tinggalkan di platform daring seperti Google Maps. Ulasan tersebut merepresentasikan opini publik yang mencerminkan tingkat kepuasan, kritik, serta harapan wisatawan terhadap layanan pariwisata. Salah satu cara efektif dalam memanfaatkan data ini adalah dengan membangun dashboard analisis sentimen yang dapat membantu pengelola wisata dalam memahami opini wisatawan dan meningkatkan kualitas layanan mereka (Mahardika et al., 2022).

Walaupun sudah ada platform seperti Google Maps sudah menawarkan fitur ulasan serta menampilkan kata kunci populer beserta jumlahnya, tapi informasi ini menceritakan hal yang umum dan terbatas. Misalnya, hanya muncul kata kunci seperti "kotor (8)" atau "pungli (10)" tanpa penjelasan lebih lanjut mengenai konteksnya. Selain itu, fitur Google Maps belum menawarkan analisis tren, perbandingan antar destinasi, maupun rekomendasi berbasis data yang dapat diakses langsung oleh dinas pariwisata sebagai dasar pengambilan keputusan.

Sejumlah penelitian terdahulu telah mengimplementasikan analisis sentimen dalam sektor pariwisata. Mahardika et al. (2022) mengembangkan *dashboard* analisis sentimen wisata di Yogyakarta, namun belum mengintegrasikan rekomendasi layanan wisata secara spesifik. Hafizh (2024) mengembangkan dashboard visualisasi pariwisata di Banyuwangi, tetapi belum memanfaatkan

ulasan wisatawan sebagai sumber analisis sentimen. Sementara itu, Rifa'i, Sujaini, and Prawira (2021) menerapkan metode *Naive Bayes* untuk analisis sentimen objek wisata berbasis ulasan Google Maps, namun belum menyediakan *dashboard* visualisasi interaktif untuk monitoring sentimen destinasi wisata. Berdasarkan penelitian terdahulu tersebut, masih terdapat peluang untuk mengembangkan sistem dashboard analisis sentimen yang terintegrasi dengan visualisasi data dan difokuskan pada konteks lokal Kabupaten Jember.

Sebagai solusi atas permasalahan tersebut, penelitian ini merancang dan membangun sistem *dashboard* analisis sentimen untuk membantu Dinas Pariwisata Kabupaten Jember dalam memantau pendapat wisatawan dengan cara yang lebih efisien. Penelitian ini fokus pada empat lokasi wisata, yaitu Pantai Papuma, Pantai Watu Ulo, Teluk Love (Payangan), dan Kebun Teh Gunung Gambir. Pemilihan lokasi tersebut didasarkan pada tingkat kunjungan, jumlah ulasan yang cukup signifikan di Google Maps, serta representasi tempat wisata alam dan pantai yang ada di Kabupaten Jember. Sistem memanfaatkan ulasan Google Maps untuk dianalisis secara otomatis sehingga menghasilkan informasi sentimen yang disajikan dalam bentuk dashboard visual sebagai pendukung proses monitoring dan pengambilan keputusan (Saragih et al., 2021).

Berbeda dengan platform Google Maps yang hanya menampilkan ulasan, *rating*, dan kata kunci populer secara umum, sistem yang dikembangkan mampu mengolah data ulasan menjadi informasi yang lebih mudah dipahami melalui visualisasi grafik tren sentimen, perbandingan antar destinasi wisata, serta rekomendasi perbaikan berdasarkan aspek yang paling banyak memperoleh sentimen negatif. Dengan demikian, hasil analisis tidak hanya memberikan gambaran kondisi setiap destinasi wisata, tetapi juga dapat dimanfaatkan sebagai pendukung pengambilan keputusan oleh Dinas Pariwisata (Saragih et al., 2021).

Dengan adanya dashboard analisis sentimen ini, Dinas Pariwisata Kabupaten Jember diharapkan dapat memperoleh informasi yang lebih jelas dan terukur mengenai persepsi wisatawan, terutama terkait aspek kebersihan, akses, dan fasilitas. Informasi tersebut dapat dijadikan sebagai dasar dalam menentukan prioritas perbaikan layanan dan pengelolaan destinasi wisata sehingga mampu

meningkatkan kualitas pelayanan serta daya saing sektor pariwisata (Anwar et al., 2023).

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan paparan latar belakang di atas, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana merancang dan membangun dashboard analisis sentimen berbasis web yang memvisualisasikan klasifikasi sentimen serta memberikan rekomendasi layanan wisata berdasarkan hasil analisis data?
2. Bagaimana mengidentifikasi pola dan distribusi sentimen wisatawan berdasarkan aspek kebersihan, aksesibilitas, fasilitas, dan harga tiket masuk (HTM) pada destinasi wisata di Kabupaten Jember?
3. Bagaimana penerapan algoritma *Naive Bayes* dalam mengklasifikasikan sentimen ulasan wisatawan terhadap destinasi wisata di Kabupaten Jember?

1.3 Batasan Masalah

Adapun batasan masalah di dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Data ulasan yang digunakan dalam penelitian ini hanya berasal dari platform Google Maps pada empat destinasi wisata di Kabupaten Jember, yaitu Pantai Papuma, Pantai Watu Ulo, Teluk Love (Payangan), dan Kebun Teh Gunung Gambir.
2. Analisis sentimen dilakukan terhadap teks ulasan wisatawan pada Google Maps yang difokuskan pada aspek kebersihan, aksesibilitas, fasilitas, dan harga tiket masuk (HTM) menggunakan metode *Naive Bayes* dengan pembobotan kata TF-IDF.
3. Rekomendasi layanan wisata yang dihasilkan sistem bersifat berbasis aturan (*rule-based*) berdasarkan hasil distribusi sentimen pada aspek kebersihan, aksesibilitas, fasilitas, dan harga tiket masuk (HTM).
4. Proses pengambilan data dilakukan menggunakan metode web *scraping* sesuai ketentuan penggunaan Google Maps.

1.4 Tujuan

Berdasarkan rumusan masalah di atas, tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Membangun *dashboard* analisis sentimen berbasis web yang mampu menampilkan hasil klasifikasi sentimen secara informatif dan mudah dipahami, serta memberikan rekomendasi berbasis hasil analisis sentimen sebagai bahan evaluasi layanan wisata bagi Dinas Pariwisata Kabupaten Jember.
2. Mengidentifikasi pola dan distribusi sentimen wisatawan berdasarkan aspek kebersihan, aksesibilitas, fasilitas, dan harga tiket masuk (HTM).
3. Menerapkan algoritma *Naive Bayes* untuk mengolah data ulasan wisatawan dan mengklasifikasikan sentimen ulasan wisatawan pada destinasi wisata di Kabupaten Jember.

1.5 Manfaat

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat baik secara keilmuan maupun praktis, sebagai berikut:

1. Manfaat Akademik
 - a. Menambah literatur dalam bidang analisis sentimen dan pengembangan *dashboard* berbasis data, khususnya dalam konteks sektor pariwisata
 - b. Menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan pengembangan sistem analisis sentimen dan *dashboard* pendukung pengambilan keputusan berbasis data.
2. Manfaat Praktis
 - a. Membantu Dinas Pariwisata Kabupaten Jember dalam memahami opini, kepuasan, dan kritik wisatawan secara lebih sistematis dan berbasis data.
 - b. Memberikan alat bantu bagi Dinas Pariwisata Kabupaten Jember dalam proses pengambilan keputusan untuk meningkatkan kualitas layanan dan pengelolaan destinasi wisata.
 - c. Memberikan manfaat secara tidak langsung bagi wisatawan melalui peningkatan kualitas fasilitas dan layanan pariwisata.