

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di Indonesia, terdapat berbagai destinasi wisata yang menarik, mulai dari keindahan alam seperti gunung, pantai, dan laut hingga tempat bersejarah seperti museum dan candi. Setiap tempat wisata memiliki daya tariknya sendiri yang dirancang untuk menarik minat wisatawan. Aktivitas berwisata menjadi salah satu kegiatan favorit masyarakat Indonesia. Biasanya, pengunjung memilih destinasi yang sesuai dengan preferensi mereka, dengan mempertimbangkan ulasan dan rekomendasi dari wisatawan sebelumnya untuk mendapatkan informasi yang akurat tentang destinasi tersebut.

Taman Mini Indonesia Indah (TMII) merupakan salah satu tujuan wisata yang menggabungkan unsur edukasi dan budaya di Jakarta. Pada tanggal 13 Maret 1970, Ibu Negara, Siti Hartinah, yang dikenal sebagai Ibu Tien Soeharto, mengemukakan ide pembangunan TMII dalam rapat Yayasan Harapan Kita (YHK) di Jalan Cendana No.8 Jakarta. Ide tersebut bertujuan untuk membangkitkan rasa bangga dan cinta terhadap Indonesia serta untuk memperkenalkan kekayaan budaya Indonesia kepada dunia [1].

Pada tahun 2023, TMII mengalami revitalisasi besar-besaran dengan tujuan memperbarui dan mempercantik kawasan ini agar lebih menarik dan nyaman bagi pengunjung, sehingga pengunjung dapat menikmati fasilitas yang telah diperbaiki. Namun, meskipun beberapa area telah di revitalisasi, masih terdapat beberapa

bagian seperti fasilitas dan pelayanan yang belum mengalami perubahan, seperti penyesuaian harga tiket masuk, pembukaan pintu masuk utama melalui gerbang tiga saja yang menyebabkan penumpukan kendaraan di pintu masuk, serta keharusan pembelian tiket masuk menggunakan pembayaran elektronik. Pengunjung dapat memilih untuk berjalan kaki atau menggunakan bus antar jemput yang disediakan oleh TMII, meskipun jumlahnya tidak mencukupi untuk memenuhi kebutuhan pengunjung, serta keterbatasan jumlah bus antar jemput yang menyebabkan penumpukan di setiap halte. Berdasarkan analisis permasalahan ini maka perlu dilakukan untuk mengevaluasi ulasan atau *review* pada *Google Review* sebagai bahan evaluasi perbaikan fasilitas dan pelayanan terhadap TMII.

Revitalisasi Taman Mini Indonesia Indah telah memicu beragam tanggapan dari masyarakat yang terungkap dalam berbagai ulasan dari pengunjung TMII. Dari beragam ulasan tersebut, tidak hanya yang bersifat positif, namun juga terdapat banyak ulasan negatif sehingga akan berpengaruh kepada pengunjung. Ulasan dari pengguna dapat digunakan sebagai tolak ukur kepuasan masyarakat, serta sebagai evaluasi bagi pihak perusahaan, baik dalam hal fasilitas maupun pelayanannya.

Salah satu platform yang digunakan untuk mengevaluasi ulasan dari masyarakat adalah *Google Review*. Di platform ini, terdapat fitur ulasan atau *review* yang memungkinkan pengguna untuk menilai lokasi wisata yang mereka kunjungi. Ulasan yang diberikan oleh pengguna dapat beragam, baik itu dalam bentuk positif maupun negatif.

Ulasan yang terdapat pada *Google Review* juga menjadi referensi pihak wisata, dan menjadi acuan bagi pengunjung wisata. Ulasan tersebut merupakan

evaluasi bagi pihak penyelenggara wisata berguna untuk memastikan kenyamanan dan kepuasan pengunjung, baik dari segi fasilitas maupun pelayanannya. Karena jumlah ulasan yang banyak dari para pengguna, dibutuhkan waktu yang cukup lama untuk evaluasi satu per satu ulasannya. Oleh karena itu, diperlukan suatu metode untuk menghimpun tinjauan serta menganalisis data dalam jumlah besar. Salah satu pendekatan yang dapat digunakan dalam menangani persoalan ini ialah dengan melakukan Analisis Sentimen [2].

Pada Gambar 1.1 adalah contoh ulasan pengguna pada *Google Review* di TMII.



Gambar 1. 1 Ulasan Pengguna *Google Review* TMII

Sumber: *Google Maps* (2024)

Penelitian terkait analisis sentimen dapat dilakukan menggunakan beberapa metode klasifikasi seperti, metode *Naïve Bayes* dan *Support Vector Machine* (SVM). Dalam penelitian analisis sentimen tempat wisata berdasarkan ulasan pada *google maps* menunjukkan bahwa SVM mampu dengan efektif mengelola jumlah data ulasan yang besar untuk menganalisis sentimen, dengan akurasi rata-rata mencapai 83,8% [3].

Pada penelitian sebelumnya, hasil perbandingan dari dua metode pengujian menunjukkan bahwa prediksi sentimen masyarakat terhadap isu Stadion Jakarta Internasional yang belum berstandar FIFA, menggunakan data dari Twitter dan diterapkan dengan metode *Naïve Bayes*, memiliki akurasi sebesar 99.57%. Dari total 940 data uji, sebanyak 892 data diprediksi sebagai sentimen negatif dan 48 data sebagai sentimen positif. Sementara itu, metode *Support Vector Machine* memiliki akurasi sebesar 99.68%, dengan 894 data uji diprediksi sebagai sentimen negatif dan 46 data sebagai sentimen positif. [4]

Beberapa studi telah menunjukkan bahwa *Naïve Bayes* dan *Support Vector Machine* efektif untuk menganalisis sentimen, khususnya dalam ulasan masyarakat terkait Taman Mini Indonesia Indah, untuk itulah peneliti tertarik menggunakan tekni ini. Berdasarkan latar belakang dan masalah yang dapat diuraikan ini, peneliti akan melakukan penelitian yang berjudul **“Analisis Sentimen Ulasan Terhadap Taman Mini Indonesia Indah Pada *Google Review* Menggunakan Metode *Naïve Bayes* Dan *Support Vector Machine*”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah diuraikan, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. belum diketahui ulasan atau *review* terhadap TMII pada *Google Review* yang akan dijadikan sebagai bahan evaluasi bagi pihak perusahaan untuk melakukan perbaikan dari segi fasilitas terhadap transportasi dan pelayanan pada pembayaran tiket masuk dengan pembayaran elektronik;
2. belum adanya analisis sentimen yang dilakukan pada ulasan atau *review Google Review* terhadap TMII;
3. belum diketahui perbandingan akurasi metode *Naïve Bayes* dan *Support Vector Machine* pada ulasan *Google Review* terhadap TMII.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan dari uraian yang telah diberikan pada latar belakang, maka permasalahan yang dibahas dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. bagaimana ulasan atau *review* terhadap TMII pada *Google Review* dapat dijadikan sebagai evaluasi bagi perusahaan untuk meningkatkan fasilitas terhadap transportasi dan pelayanan pada pembayaran tiket masuk dengan pembayaran elektronik?
2. bagaimana analisis sentimen dari ulasan atau *review* TMII pada *Google Review*, yang dapat memberikan pemahaman lebih mendalam tentang tanggapan pengunjung terhadap TMII?

3. bagaimana menerapkan algoritma *Naïve Bayes* dan *Support Vector Machine* untuk analisis sentimen TMII berdasarkan ulasan pada *Google Review*?

1.4 Batasan Masalah

Agar pembahasan dalam penelitian ini lebih terarah, maka perlu adanya batasan masalah, maka penulis melakukan pembatasan masalah sebagai berikut:

1. data yang digunakan merupakan data dari ulasan atau *review* terhadap TMII pada *Google Review* dari bulan Januari 2023 sampai dengan bulan Maret 2024 sebanyak 1.616 data ulasan atau *review*;
2. penelitian ini hanya mengklasifikasikan data ke dalam label positif dan negatif;
3. dalam penelitian ini menggunakan metode *Naïve Bayes* dan *Support Vector Machine*.

1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. mengevaluasi ulasan atau *review* terhadap TMII pada *Google Review* sebagai bahan evaluasi perbaikan fasilitas pada transportasi dan pelayanan pembayaran tiket masuk dengan pembayaran elektronik;
2. melakukan analisis sentimen terhadap data ulasan terkait TMII yang sudah ada pada ulasan masyarakat pada *Google Review*;
3. mengetahui bagaimana tingkat akurasi algoritma *Naïve Bayes* dan *Support Vector Machine* dalam klasifikasi sentimen negatif maupun positif terhadap data ulasan atau *Google Review* TMII.

1.6 Manfaat Penelitian

Berdasarkan manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. mengetahui sentimen yang terdapat didalam ulasan atau *review* pada TMII pada platform *Google Review*;
2. dapat mengetahui tingkat akurasi algoritma *Naïve Bayes* dan *Support Vector Machine* dalam memproses data berdasarkan ulasan pada TMII;
3. hasil dari penelitian ini memudahkan bagi perusahaan untuk mengetahui kepuasan pengguna dalam bentuk ulasan atau *review* yang bersifat positif dan negatif terhadap TMII, sehingga dapat dijadikan acuan dalam upaya menjaga kualitas serta memperbaiki kekurangan dan evaluasi agar menjadi lebih baik kedepannya.

1.7 Sistematika Penulisan

Sistematika pembahasan pada penyusunan skripsi ini dibagi menjadi tiga bab. Sistematika penulisan dari tiap bab dalam skripsi ini bertujuan untuk disusun sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini menjelaskan tentang latar belakang, identifikasi masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini memuat penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan topik penelitian yang akan dibahas, serta dilengkapi teori-teori pendukung terkait penelitian ini.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini menjelaskan tentang objek penelitian, kerangka penelitian, metode pengumpulan data dan metode analisis data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini memuat penjelasan hasil dan pemahaman mengenai hasil dari analisis yang dilakukan pada saat penelitian.

BAB V PENUTUP

Pada bab ini merupakan kesimpulan terhadap penelitian yang telah dilakukan serta saran yang diberikan kepada pembaca untuk dilanjutkan atau dikembangkan pada penelitian selanjutnya.