

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi dalam beberapa dekade terakhir telah membawa transformasi signifikan dalam berbagai sektor kehidupan, termasuk dalam industri pariwisata. Di Indonesia, kemajuan teknologi digital telah mengubah secara fundamental pola perilaku wisatawan dalam mencari informasi dan memilih destinasi wisata. Berdasarkan penelitian terbaru [1], lebih dari 80% wisatawan domestik saat ini telah mengandalkan platform digital seperti Google Maps sebagai sumber utama informasi sebelum melakukan kunjungan ke suatu tempat wisata. Fenomena ini semakin menguatkan peran krusial ulasan online sebagai faktor penentu dalam proses pengambilan keputusan wisatawan, sebagaimana ditunjukkan secara jelas dalam temuan penting [2] yang mengungkapkan bahwa ulasan daring memainkan peran yang sangat signifikan dalam membentuk persepsi dan citra suatu destinasi wisata. Transformasi digital ini telah menciptakan paradigma baru dimana pengalaman dan penilaian pengunjung sebelumnya menjadi pertimbangan utama bagi calon wisatawan.

Google *Review* sebagai salah satu fitur unggulan dalam ekosistem Google Maps telah berkembang menjadi media yang sangat berpengaruh dalam membentuk persepsi publik terhadap berbagai destinasi wisata. Penelitian terkini [3] membuktikan secara empiris bahwa analisis mendalam terhadap 1.155 ulasan Google Maps menggunakan algoritma canggih *Support vector machine* (SVM) mampu mencapai tingkat akurasi klasifikasi yang mengesankan sebesar 87%

dengan presisi 90% dan recall 65%. Temuan penting ini mendapatkan penguatan dari hasil penelitian komprehensif [4] yang menganalisis 2.434 ulasan wisata di Yogyakarta, dimana implementasi SVM dengan kernel linear menghasilkan akurasi stabil sebesar 83.8% melalui metode validasi 10-fold cross validation. Hasil yang konsisten ini juga sejalan dengan penelitian sebelumnya [5] yang menunjukkan bahwa destinasi wisata dengan rating konsisten di atas 4.2 pada platform *Google Review* cenderung mengalami peningkatan jumlah kunjungan yang signifikan. Keunikan platform ini terletak pada kemampuannya yang luar biasa dalam merekam dan mempreservasi pengalaman pengunjung secara real-time, sebagaimana terlihat jelas dalam analisis terhadap 45 ulasan Museum Kota Lama Semarang [5] dimana 91% ulasan positif berhasil diidentifikasi secara akurat menggunakan pendekatan *Naive bayes*.

Rainbow Alamanda sebagai destinasi wisata keluarga yang populer di kalangan pengunjung telah menarik perhatian penelitian ini dengan lebih dari 4.500 ulasan di Google Maps, menunjukkan tingkat interaksi dan minat masyarakat yang signifikan. Tempat ini menawarkan pengalaman wisata yang beragam, mulai dari area bermain anak yang dilengkapi fasilitas sepeda dan becak mini gratis hingga spot foto estetik dengan instalasi lampu warna-warni yang menjadi daya tarik utama, terutama saat malam hari. Observasi awal terhadap sejumlah ulasan mengungkap bahwa banyak pengunjung memberikan penilaian positif terkait pengalaman berkunjung yang nyaman dan menyenangkan, dengan menyoroti kebersihan lingkungan, keramahan staf, serta kualitas spot foto yang menarik. Namun demikian, terdapat pula sejumlah kritik konstruktif dari pengunjung yang mengeluhkan keterbatasan fasilitas pendukung, seperti area parkir dan sering penuh

di hari libur panjang, jumlah toilet yang dinilai kurang banyak, serta harga makanan di area kuliner yang dianggap relatif mahal. Variasi ulasan ini mencerminkan kompleksitas persepsi pengunjung sekaligus menegaskan pentingnya penelitian mendalam untuk menganalisis sentimen secara komprehensif guna memahami pola preferensi dan harapan pengunjung terhadap fasilitas dan layanan yang disediakan.



Gambar 1.1 Ulasan google review
Sumber: *Google maps* (2025) [6]

Berdasarkan Gambar 1.1, dapat disimpulkan bahwa analisis lebih mendalam terhadap data komentar diperlukan untuk memperoleh hasil yang akurat. Untuk jumlah komentar yang terbatas, proses analisis masih dapat dilakukan secara manual. Namun, ketika menghadapi volume komentar yang besar, diperlukan penerapan sistem otomatis guna menjamin efektivitas dan efisiensi proses. Sistem tersebut harus mampu memproses dan menginterpretasi makna dari berbagai komentar dalam skala besar secara tepat dan konsisten.

Berdasarkan tinjauan literatur yang komprehensif, pendekatan machine learning khususnya *Naive bayes* dan *Support vector machine* (SVM) telah terbukti secara konsisten efektif untuk analisis sentimen dalam konteks pariwisata. Penelitian mendalam [5] menunjukkan dengan jelas keunggulan *Naive bayes* ketika diaplikasikan pada dataset berukuran kecil (45 ulasan per lokasi) dengan tingkat akurasi yang mencapai 91% untuk kasus Museum Kota Lama Semarang. Di sisi

lain, penelitian inovatif [3] berhasil membuktikan kehandalan SVM dalam menangani data berukuran besar (1.155 ulasan) dengan presisi mencapai 90% dan recall 65%. Perbandingan yang sangat mendalam dan komprehensif dalam penelitian [4] terhadap 2.434 ulasan mengungkap fakta penting bahwa SVM menunjukkan stabilitas yang lebih baik ketika menghadapi dataset yang tidak seimbang (65.2% sentimen positif vs 34.8% negatif) dengan F1-score mencapai 75%, sementara *Naive bayes* unggul dalam hal kecepatan pemrosesan teks-teks pendek. Temuan berharga ini semakin diperkuat oleh penelitian terbaru [2] yang mengevaluasi secara seksama 1.394 ulasan Umbul Sigedang, dimana kombinasi optimal antara metode TF-IDF dengan SVM menghasilkan tingkat akurasi yang mengesankan sebesar 85%. Secara khusus, berbagai penelitian tersebut secara konsisten menyoroti pentingnya tahapan *preprocessing* teks (meliputi *case folding*, *stopword removal*, dan *stemming*) seperti yang diimplementasikan secara ketat dalam penelitian [7] yang berhasil mencapai akurasi 87% pada analisis 73 dataset wisata Banggai Laut.

Melihat pentingnya peran ulasan online dan belum adanya penelitian khusus yang menganalisis sentimen pengunjung Rainbow Alamanda, maka penelitian ini menjadi relevan untuk dilakukan. Ulasan online tidak hanya berperan penting dalam membentuk opini calon pengunjung, tetapi juga dapat secara signifikan mempengaruhi keputusan mereka untuk berkunjung atau tidak. Permasalahan utama yang ingin diangkat adalah bagaimana persepsi pengunjung yang tercermin dalam ulasan tersebut dapat dipahami secara komprehensif, serta sejauh mana sentimen positif atau negatif memengaruhi penilaian terhadap berbagai aspek fasilitas yang disediakan. Dengan membandingkan performa dua algoritma utama

yaitu *Naive bayes* dan *Support vector machine*, penelitian ini diharapkan tidak hanya dapat memberikan gambaran menyeluruh tentang sentimen pengunjung Rainbow Alamanda, tetapi juga memberikan rekomendasi ilmiah bagi pengelola dalam meningkatkan kualitas layanan berdasarkan pola-pola yang teridentifikasi dari analisis ulasan negatif. Hasil penelitian ini diharapkan dapat berkontribusi pada pengembangan wisata berbasis data yang semakin penting di era digital ini. Berdasarkan tujuan tersebut, peneliti mengusulkan judul penelitian: “Analisis Sentimen Pengunjung Rainbow Alamanda di Google *Review* Menggunakan Metode Naïve Bayes dan *Support vector machine* (SVM)”.

1.2 Identifikasi Masalah

Sesuai latar belakang yang sudah dijabarkan, maka pokok permasalahan yang sedang dihadapi adalah:

- a. Belum adanya analisis sentimen pada ulasan Taman Hiburan Rainbow Alamanda di situs Google *Review*. Dengan jumlah ulasan yang mencapai lebih dari 4.500 untuk Rainbow Alamanda, menjadikan pendekatan manual kurang efisien.
- b. Belum diketahui sejauh mana akurasi metode *Naive bayes* dan SVM dalam mengklasifikasikan sentimen ulasan pengunjung terhadap Taman Hiburan Rainbow Alamanda.

1.3 Rumusan Permasalahan

Rumusan masalah berdasarkan identifikasi masalah pada penelitian ini adalah bagaimana cara menganalisis sentimen ulasan pengunjung Taman Hiburan Rainbow Alamanda pada situs Google *Review* menggunakan metode *Naive bayes*

dan *Support vector machine* (SVM), dan seberapa akurat metode ini dalam mengklasifikasikan sentimen ulasan?

1.4 Batasan Masalah

Dari permasalahan yang sedang terjadi, penulis membatasi penulisan ini dengan membahas:

- a. Penelitian hanya akan memfokuskan pada analisis sentimen ulasan Taman Hiburan Rainbow Alamanda yang diposting di situs *Google Review*.
- b. Metode *Naive bayes* dan SVM akan digunakan untuk mengklasifikasikan sentimen ulasan menjadi kategori positif, negatif, atau netral.
- c. Data yang digunakan terbatas pada ulasan yang tersedia di situs *Google Review* dan tidak mencakup ulasan dari platform lain dengan durasi pengambilan dari Januari 2025 – April 2025

1.5 Tujuan Penulisan

Adapun tujuan dari penulisan ini adalah:

- a. Menganalisis sentimen ulasan pengunjung Taman Hiburan Rainbow Alamanda pada situs *Google Review* menggunakan metode *Naive bayes* dan *Support vector machine* (SVM).
- b. Mendapatkan akurasi (*confusion matrix*) metode *Naive bayes* dan *Support vector machine* (SVM)

1.6 Manfaat Penulisan

Sedangkan, manfaat dari penulisan ini adalah:

- a. Memberikan informasi yang berguna bagi manajemen taman hiburan untuk

meningkatkan kualitas layanan dan fasilitas.

- b. Menambah pemahaman tentang penerapan metode *Naive bayes* dan *Support vector machine* (SVM) dalam analisis sentimen ulasan taman hiburan

1.7 Sistematika Tugas Akhir

Sistematika penulisan adalah tata cara penulisan suatu topik yang diatur secara berurutan agar dapat memberikan gambaran yang jelas pada laporan.

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini membahas tentang konsep dasar dari topik penulisan, termasuk latar belakang, pengidentifikasian masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penulisan, serta struktur atau sistematika penulisan yang akan digunakan.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini akan membahas teori-teori dasar yang terkait dengan topik penulisan, yang diperoleh dari berbagai sumber literatur yang relevan.

BAB III METODOLOGI PENULISAN

Bab ini akan membahas beberapa aspek utama dalam penulisan, termasuk objek penulisan, kerangka konseptual, desain sistem, dan metode analisis yang akan digunakan.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini akan menjelaskan tentang proses pembuatan sistem dan hasil yang telah dicapai dari penulisan yang telah dilakukan.

BAB V PENUTUP

Bab ini akan membahas kesimpulan dari hasil pengembangan aplikasi yang telah dilakukan oleh penulis.