

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Pariwisata merupakan kegiatan perpindahan sementara individu dari tempat asalnya ke lokasi lain dengan tujuan rekreasi, relaksasi, dan eksplorasi (Muslih et al., 2019). Menurut Undang-undang Republik Indonesia Nomor 10 tahun 2009 tentang Kepariwisataan, pariwisata diartikan sebagai berbagai aktivitas perjalanan yang diperkaya dengan beragam fasilitas dan pelayanan yang disediakan oleh masyarakat, pelaku usaha, serta pemerintah pusat dan daerah. Selain memberikan kesenangan, pariwisata juga memberikan peluang untuk mengeksplorasi tempat-tempat baru dan memahami keanekaragaman budaya setempat. Sektor pariwisata memberikan dampak pertumbuhan ekonomi melalui peningkatan jumlah wisatawan, menciptakan lapangan kerja baru, serta mendorong pelestarian budaya dan warisan lokal dengan mempromosikan keunikan budaya suatu daerah kepada wisatawan (Purnomo, 2022). Industri pariwisata di Indonesia mengalami penurunan yang cukup signifikan akibat merebaknya pandemi *Coronavirus Disease* 2019 (Covid-19) yang melanda seluruh dunia. Dampak dari pandemi ini mendorong penerapan pembatasan sosial serta larangan kunjungan wisatawan baik dari dalam negeri maupun luar negeri. Terdapat penurunan mencolok sebesar 59,96 persen dalam jumlah kunjungan wisatawan asing selama periode Januari hingga Juni tahun 2020 jika dibandingkan dengan angka yang sama pada tahun 2019 (Pambudi et al., 2020).

Saat ini, pemerintah Indonesia telah menetapkan *era new normal* bagi Indonesia yang telah terbebas dari Covid-19. Pasca melewati pandemi Covid-19, pemerintah Indonesia mulai mengembangkan kembali sektor pariwisata pada seluruh daerah di Indonesia. Salah satu wilayah yang telah mengambil langkah dalam mengembangkan kembali sektor pariwisata adalah Provinsi Bali. Provinsi Bali memiliki daya tarik wisata dengan menawarkan keindahan alam dan kekayaan budayanya, sehingga sektor pariwisata di Bali merupakan penggerak utama roda perekonomian (Wijaya & Kanca, 2019). Kabupaten Buleleng merupakan salah satu wilayah di Provinsi Bali yang memiliki banyak daerah destinasi wisata. Namun,

dalam *era new normal* sektor pariwisata di Kabupaten Buleleng dihadapkan pada sejumlah tantangan yang menghambat optimalisasi pengembangan objek wisata, yang belum sepenuhnya terealisasi demi kemajuan wilayah tersebut. Mengacu pada kendala yang telah diuraikan sebelumnya, data jumlah wisatawan dalam 5 tahun terakhir tercantum dalam Gambar 1.1 sebagai berikut.



*Gambar 1.1 Data Jumlah Wisatawan Kab. Buleleng*

(Sumber : Data Wisatawan Dinas Pariwisata Kab. Buleleng)

Pada Gambar 1.1, ditunjukkan data jumlah wisatawan pada 5 tahun terakhir dari tahun 2018 sampai dengan 2022. Data didapatkan langsung melalui Dinas Pariwisata Kabupaten Buleleng. Meskipun mengalami penurunan drastis pada tahun 2020 akibat dampak pandemi, namun adanya peningkatan jumlah wisatawan pada tahun 2022 menunjukkan adanya potensi untuk pemuliharaan sektor pariwisata di wilayah tersebut. Peningkatan jumlah wisatawan memberikan potensi dan alasan yang kuat untuk mendorong perkembangan lebih lanjut disektor pariwisata Kabupaten Buleleng, dengan mengimplementasikan strategi-strategi, seperti perbaikan sarana infrastruktur, pendekatan promosi yang lebih intensif, dan diversifikasi ragam atraksi wisata, wilayah ini memiliki potensi untuk menjadi destinasi yang memikat bagi pengunjung dari dalam dan luar negeri. Dalam situasi ini, kompleksitas berbagai daya tarik wisata di Kabupaten Buleleng menjadi suatu tantangan signifikan bagi Dinas Pariwisata setempat untuk mengawasi perkembangan di setiap destinasi wisata yang beraneka ragam. Seiring dengan

beragamnya objek wisata yang tersedia, muncul berbagai perspektif dan pengalaman dari pengunjung yang berbeda-beda.

Oleh karena itu, tanggapan serta masukan yang dapat diperoleh dari setiap pengunjung memiliki nilai yang sangat penting. Hal ini dapat membantu Dinas Pariwisata Kabupaten Buleleng dalam membuat keputusan yang lebih baik untuk pengembangan objek wisata yang ada. Setelah melakukan observasi dan wawancara secara langsung dengan Ibu Ni Luh Made Enny Widhiyati, S.Stp.,M.H selaku Kepala Bidang Destinasi Pariwisata pada Dinas Pariwisata Kabupaten Buleleng, hasilnya menunjukkan bahwa Dinas Pariwisata Kabupaten Buleleng selama ini hanya memiliki layanan pengaduan melalui *call center*. Namun, ulasan dan pendapat yang disampaikan oleh pengunjung melalui *call center* ini tidak terekam atau dianalisis secara sistematis. Oleh karena itu, penelitian analisis sentimen menjadi sangat relevan untuk mengatasi kekurangan ini dan memberikan pandangan yang lebih komprehensif tentang persepsi pengunjung terhadap destinasi pariwisata Kabupaten Buleleng.

Pesatnya kemajuan teknologi, masyarakat saat ini memiliki kesempatan yang luas untuk mengungkapkan pandangan mereka melalui berbagai *platform* dan media sosial. Para pengunjung atau wisatawan memberikan pandangan mereka setelah mengunjungi destinasi wisata melalui komentar yang mereka tulis di media sosial pribadi, salah satu *platform* daring yang digunakan *TripAdvisor*. *TripAdvisor* adalah salah satu platform media sosial yang memungkinkan pengguna untuk berbagi informasi mengenai destinasi wisata tertentu. Hal ini memungkinkan pengguna lain untuk mendapatkan pandangan yang lebih baik mengenai kualitas suatu area wisata berdasarkan pengalaman yang telah dibagikan oleh para pengunjung sebelumnya. Opini publik berupa komentar pada media sosial Penggunaan *TripAdvisor* dapat menjadi sumber informasi yang berharga dalam proses pengambilan keputusan dan perencanaan kebijakan yang lebih efektif untuk masa depan. *Platform Tripadvisor* dipilih karena lebih berfokus pada ulasan daya tarik wisata di Kabupaten Buleleng dibandingkan dengan *platform* lainnya yang memiliki cakupan topik lebih luas.

Dalam konteks penelitian ini, analisis sentimen memiliki peranan yang sangat penting. Analisis sentimen merujuk pada rangkaian tindakan untuk menghimpun, mengidentifikasi, dan mengartikan perasaan atau emosi yang terungkap dalam ulasan, komentar, dan postingan di platform media sosial. Fokusnya adalah untuk menilai apakah ekspresi emosional dalam ulasan tersebut bersifat positif, negatif, atau netral terhadap destinasi wisata di Kabupaten Buleleng. Dengan bantuan analisis sentimen, opini dan pandangan publik yang awalnya bersifat tak terstruktur dan tersebar dapat diolah dan diorganisir menjadi data yang terstruktur, memberikan wawasan yang berharga untuk pengembangan sektor pariwisata di daerah tersebut (Mahardika et al., 2022). Analisis sentimen dapat dilakukan dengan menggunakan beragam metode.

Beberapa contohnya meliputi *Support Vector Machine* (SVM), *Naïve Bayes Classifier* (NBC), *K-Nearest neighbor* (KNN), dan *Random Forest* (Firdausi, 2022). Dalam penelitian ini, pemilihan metode sentimen analisis dengan menerapkan algoritma *Naïve Bayes Classifier* didasarkan pada beberapa pertimbangan penting. Metode *Naïve Bayes Classifier* dikenal memiliki keunggulan dalam mengatasi jumlah data yang besar dan proses klasifikasi yang sederhana serta cepat. Kelebihan ini menjadi krusial dalam konteks analisis sentimen terhadap ulasan dan komentar yang berasal dari platform seperti *TripAdvisor*, di mana jumlah data yang dianalisis bisa sangat besar dan beragam. Menurut Khofifah (2022) metode analisis sentimen dengan menerapkan algoritma *Naïve Bayes Classifier* Adalah suatu metode yang sesuai digunakan untuk dataset yang besar dengan proses klasifikasi yang sederhana dan efisien secara cepat.

Pendapat tersebut dapat diperkuat oleh studi sebelumnya yang dilakukan oleh (Rahayu et al., 2022) penelitian dilakukan dengan membandingkan metode *Naïve Bayes Classifier* dengan SVM pada analisis sentimen aplikasi *Spotify*. Hasil klasifikasi memiliki label negatif dan positif, dengan akurasi tertinggi pada model *Naïve Bayes Classifier* (86,4%) dibandingkan SVM (84%). Pada penelitian (Somantri, 2019) yang melakukan perbandingan terkait analisis sentimen dalam melihat destinasi pariwisata di Kota Tegal melalui perbandingan metode *Naïve Bayes Classifier* dengan *Decision Tree*, hasil penelitian menunjukkan *Naïve Bayes Classifier* lebih akurat (77,50%) dibanding *Decision Tree* (60,83%). Hasil

penelitian tersebut digunakan sebagai sistem pendukung keputusan dalam optimalisasi dan pengembangan potensi pariwisata daerah tersebut.

Dari hasil penelitian sebelumnya, terungkap bahwa metode Klasifikasi *Naïve Bayes* terbukti sangat efisien dalam menguji sentimen. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menggunakan algoritma *Naïve Bayes Classifier* dalam mengelompokkan komentar dari pengunjung terkait daya tarik pariwisata di Kabupaten Buleleng, dengan judul skripsi "**Analisis Sentimen Opini Pengunjung Terhadap Daya Tarik Wisata di Kabupaten Buleleng dengan Algoritma Naïve Bayes Classifier.**"

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan mengenai konteks dan permasalahan yang telah diidentifikasi, fokus penelitian ditujukan pada permasalahan sebagai berikut.

1. Bagaimana hasil evaluasi model *Naïve Bayes Classifier* dalam analisis sentimen terhadap daya tarik wisata di Kabupaten Buleleng?
2. Apa rekomendasi yang dihasilkan berdasarkan hasil analisis sentimen terhadap daya tarik wisata di Kabupaten Buleleng?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Dalam penelitian ini, tujuan dapat dijelaskan secara rinci sebagai berikut.

1. Mengetahui hasil evaluasi model *Naïve Bayes Classifier* dalam analisis sentimen terhadap daya tarik wisata di Kabupaten Buleleng.
2. Memberikan rekomendasi berdasarkan hasil analisis sentimen terhadap daya tarik wisata di Kabupaten Buleleng.

## 1.4 Ruang Lingkup Penelitian

Batasan masalah dalam analisis sentimen terhadap daya tarik wisata di Kabupaten Buleleng menggunakan Algoritma *Naïve Bayes Classifier* mencakup hal-hal berikut.

1. Dalam penelitian ini, sumber data yang digunakan adalah ulasan yang berasal dari pengunjung destinasi wisata di Kabupaten Buleleng, yang dapat diakses melalui *platform Tripadvisor*.
2. Fokus penelitian ini adalah pada ulasan yang diberikan oleh pengunjung destinasi wisata yang terkenal di Kabupaten Buleleng, dengan rentang waktu penelitian meliputi tahun 2018 hingga 2023.
3. Dalam ruang lingkup penelitian ini, tidak dilakukan seleksi fitur dalam analisis ulasan pengunjung terhadap daya tarik wisata di Kabupaten Buleleng.

### 1.5 Manfaat Penelitian

Dengan adanya penelitian ini, diharapkan dapat mendapatkan manfaat sebagai berikut.

1. Bagi Dinas Pariwisata Kabupaten Buleleng  
Harapannya, hasil dari penelitian ini dapat memberikan kontribusi yang berarti dalam merumuskan kebijakan serta pengambilan keputusan yang lebih akurat terkait pertumbuhan sektor pariwisata. Rekomendasi yang muncul dari analisis sentimen ini diharapkan dapat menjadi panduan dalam merancang kebijakan yang sesuai, dengan tujuan meningkatkan pengalaman para wisatawan.
2. Bagi pembaca  
Melalui hasil penelitian ini, diharapkan dapat menambah pemahaman, pengetahuan, dan pengalaman dalam penerapan pendekatan analisis sentimen pada sektor pariwisata di Kabupaten Buleleng dengan memanfaatkan algoritma *Naïve Bayes Classifier*.
3. Bagi Peneliti  
Hasil penelitian dapat memecahkan permasalahan dalam analisis sentimen bidang *text mining* serta dapat mengimplementasikan pengetahuan yang telah didapatkan selama menjalankan studi.