

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Wisata merupakan kegiatan perjalanan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok untuk mengunjungi suatu lokasi dengan tujuan rekreasi, pengembangan pribadi, atau untuk memahami keunikan daya tarik wisata yang dikunjungi dalam jangka waktu tertentu. Sebaliknya, objek wisata adalah tempat yang menjadi pusat daya tarik dan dapat memberikan kepuasan, terutama bagi para pengunjung. Tempat wisata ini memiliki berbagai sumber daya, baik yang bersifat alami seperti pegunungan, pantai, flora, dan fauna, maupun yang dibuat oleh manusia seperti bangunan bersejarah, monumen, candi, tarian, atraksi, dan unsur kebudayaan khas lainnya. Objek wisata adalah segala sesuatu yang menjadi sasaran wisata, objek wisata sangat erat hubungannya dengan daya tarik wisata. Daerah yang merupakan objek wisata harus memiliki keunikan yang menjadi sasaran utama apabila berkunjung ke daerah wisata tersebut. Keunikan suatu daerah wisata dapat dilihat dari budaya setempat, alam dan flora fauna, kemajuan teknologi dan unsur spiritual.

Salah satu destinasi wisata yang dapat dijadikan tujuan berlibur di Kota Batam adalah Mega Wisata Coastarina. Perpaduan taman bermain dan keindahan alam pantai Coastarina direalisasikan serta diwujudkan melalui konsep Taman Impian Jaya Ancol dengan pengelolaan kawasan pariwisata (pusat rekreasi dan resort). Sejak resmi berdiri tahun 2009 silam, Mega Wisata Ocarina Batam senantiasa ramai kunjungan saat akhir pekan dan libur sekolah. Wahana rekreasi

yang menempati area seluas 40 hektar menghadap ke laut tersebut beroperasi dari pukul 08.00 WIB hingga pukul 22.00 WIB setiap harinya. Mega Wisata Coastarina yang terletak di pusat kota mudah dijangkau dengan kendaraan bermotor, baik itu sepeda motor maupun mobil. Tempat wisata ini menyediakan fasilitas yang memadai, termasuk area parkir yang luas, mushola, toilet, serta berbagai wahana uji coba. Untuk masuk ke dalam, setiap individu perlu membeli tiket dengan harga terjangkau sebesar Rp. 25.000,00,-. Pengunjung juga dapat menikmati beragam stan makanan di lokasi ini. Daya tarik utama dari Mega Wisata Coastarina Batam adalah pemandangan pantainya yang memukau, terletak sekitar 15 kilometer dari Negara Singapura. Pantai ini dikelilingi oleh deretan gazebo yang menambah pesona, serta berbagai wahana yang disusun rapi di sepanjang pantai, menciptakan suasana yang indah dan menyenangkan bagi para pengunjung (Fiorentine et al., 2021).

Seiring berjalannya waktu Mega Wisata Coastarina mulai sepi pengunjung. Padahal di lihat dari rating digoogle *review* banyak yang memberikan nilai tinggi. Setelah dilihat lebih lanjut ternyata banyak yang memberikan komentar tidak sesuai dengan *rating* seperti pengunjung yang memberikan *rating* 1 tetapi isi komentarnya positif yaitu memberikan saran agar Mega Wisata Coastarina menjadi lebih baik. Hal tersebut membuat orang terkecoh jika hanya melihat dari ratingnya saja. Oleh karena itu perlu adanya pengelompokan komentar positif dan negatif untuk mengetahui apakah wisata mega ocarina bener bener *recommended*. Berdasarkan permasalahan yang telah dijabarkan maka penulis ingin mengklasifikasikan komentar positif dan komentar negatif dari goole review Mega Wisata Coastarina.

Salah satu metode yang dapat digunakan untuk mengatasi hal tersebut adalah analisis sentimen menggunakan metode Naive Bayes. Analisis sentimen merupakan suatu proses yang menggunakan *text analytics* untuk mengumpulkan berbagai sumber data dari internet dan berbagai platform media sosial. Tujuan utamanya adalah untuk memperoleh opini atau pendapat dari pengguna yang terdapat di berbagai platform tersebut. Analisis sentimen memiliki peran penting sebagai alat yang dapat menghubungkan dan menyatukan seluruh data tersebut. Dengan adanya analisis sentimen, perusahaan dapat dengan *efisien* memperoleh inti masukan dari pengguna atau konsumen, membantu mereka dalam memahami persepsi dan sentiment yang berkembang di kalangan audiens mereka (ADMINLP2M, 2022).

Algoritma yang digunakan dalam Analisis Sentimen mencakup C4.5, The K-Means, *Support Vector Machine*, Apriori, *Maximum Entropy PageRank*, AdaBoost, k-nearest neighbor, Naive Bayes, dan CART. Dalam konteks penelitian ini, salah satu metode yang diterapkan adalah Naive Bayes, yang merupakan metode pengklasifikasi yang sangat populer dan dikenal memiliki tingkat keakuratan yang baik. Banyak penelitian sebelumnya telah menggunakan algoritma ini dalam konteks pengklasifikasi. Pada algoritma Naive Bayes, fokus pembelajaran lebih ditekankan pada pengestimasiian probabilitas. Keuntungan utama dari algoritma Naive Bayes adalah tingkat nilai kesalahan yang lebih rendah, terutama ketika diterapkan pada dataset yang besar. Selain itu, keakuratan Naive Bayes dan kecepatannya cenderung lebih tinggi saat diterapkan pada dataset yang memiliki volume data yang signifikan (Tineges, 2021).

Penggunaan naive bayes juga dilakukan oleh Apriani & Gustian (2019) dengan judul penelitian Analisis Sentimen dengan Metode Naive Bayes terhadap komentar Aplikasi Tokopedia. Metode Naive Bayes telah terbukti efektif dalam melakukan analisis sentimen secara otomatis. Uji coba dilakukan dengan menggunakan data *testing* secara *real-time* menggunakan aplikasi yang dikembangkan dengan menggunakan RapidMiner. Dalam uji coba ini, setiap kata diklasifikasikan sebagai sentimen positif atau negatif. Hasil pengujian yang dilakukan oleh RapidMiner terhadap 1.500 data *testing* menunjukkan tingkat akurasi sebesar 97,13%, dengan nilai presisi 1 dan nilai *recall* pada kelas positif dan negatif masing-masing sebesar 95,49%. Selain itu, nilai AUC (*Area Under the Curve*) sebesar 0,980. Dari data tersebut, dapat disimpulkan bahwa komentar yang mendapatkan sentimen negatif sebanyak 63,53%, sedangkan sentimen positif hanya sebesar 36,47%. Hal ini menunjukkan bahwa persepsi negatif lebih dominan dalam komentar-komentar tersebut. Selanjutnya, penulis menganalisis kata-kata yang paling sering muncul dalam dokumen data komentar kategori negatif. Ditemukan bahwa kata 'Tokopedia' muncul sebanyak 580 kali dalam 294 komentar/dokumen, diikuti oleh kata 'barang' yang muncul sebanyak 408 kali dalam 211 komentar/dokumen. Analisis ini menunjukkan bahwa banyak komentar negatif terfokus pada merek/nama Tokopedia itu sendiri. Selain itu, terdapat juga komentar negatif terkait kondisi barang yang tidak sesuai saat diterima, kerusakan barang pada saat pengiriman, atau barang yang tidak sesuai dengan pesanan. Dalam konteks komentar negatif terhadap aplikasi, kata 'aplikasi' muncul sebanyak 254 kali dalam 153 dokumen.

Ada juga penelitian yang dilakukan oleh Novianti, (2019) dengan judul penelitian Implementasi Algoritma Naïve Bayes Pada Data Set Hepatitis Menggunakan Rapid Miner. Pada tahap ini, dilakukan pengujian metode Naive Bayes untuk memprediksi penyakit hepatitis. Langkah-langkah yang diambil mencakup perhitungan nilai probabilitas untuk atribut "*Life*" dan "*Die*" dari setiap atribut pada total kasus "*Life*" dan "*Die*" dari seluruh data. Metode Naive Bayes termasuk algoritma yang akurat dalam prediksi penyakit hepatitis, dengan hasil akurasi menggunakan RapidMiner mencapai lebih dari 50%, yakni sebesar 76.77%. Hasil klasifikasi juga menunjukkan *Class Precision* tertinggi sebesar 98.88% untuk prediksi "*Life*", dan *Class Recall* sebesar 96.88% untuk prediksi "*Die*".

Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan penulis ingin melakukan penelitian yang berjudul Metode Naive Bayes *Classifier* untuk Analisis Sentimen Studi Kasus Mega Wisata Coastarina Batam.

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan penjelasan dari latar belakang tersebut, dapat ditarik kesimpulan bahwa:

1. Mega Wisata Coastarina merupakan salah satu wisata terbesar dikota Batam, namun berdasarkan google *review* yang sudah mengunjungi banyak warga yang tidak merekomendasikan sehingga sepi pengunjung.
2. Berdasarkan google review Mega Wisata Coastarina Batam mendapatkan banyak komentar yang tidak sesuai dengan rating yang diberikan seperti memberikan *rating* 5 namun warga tersebut memberikan komentar buruk

terhadap fasilitas yang tersedia.

3. Banyaknya komentar yang buruk yang ada di google *review* tidak dijadikan evaluasi oleh pihak Mega Wisata Coastarina Batam untuk melakukan pembenahan karena ratingnya sudah terlihat bagus.

1.3. Batasan Masalah

Berdasarkan masalah yang telah dijabarkan maka perlu adanya batasan masalah agar penelitian lebih fokus pengerjaannya. Adapun batasan masalah pada penelitian ini antara lain :

1. Data yang diambil merupakan data dari komentar google *review* pengunjung Mega Wisata Coastarina Batam yang tertera kurang lebih 3 tahun terakhir yaitu dari Januari tahun 2020 hingga September 2023.
2. Hasil akhir dalam penelitian ini adalah Analisis Sentimen dari Metode Naive Bayes. Metode Naive Bayes merupakan metode pengklasifikasian paling populer digunakan dengan tingkat keakuratan yang baik.
3. Klasifikasi pada penelitian ini terbagi menjadi 2 analisis sentimen yaitu positif dan negatif. Positif merupakan ulasan yang bersifat membangun atau patut dipertahankan sedangkan negatif merupakan ulasan yang bersifat kritik dan harus dibenahi.

1.4. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian dari latar belakang, maka rumusan masalah yang menjadi fokus dari penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Bagaimanakah cara atau tindakan yang dilakukan untuk mengambil data ulasan google *review* Mega Wisata Coastarina Batam untuk diolah menjadi analisis sentimen?
2. Bagaimanakah tahapan preprocessing data yang dilakukan sebelum data diolah menjadi analisis sentimen berdasarkan data ulasan google *review* Mega Wisata Coastarina Batam?
3. Bagaimanakah cara melakukan analisis sentimen berdasarkan komentar pengunjung Mega Wisata Coastarina Batam sehingga dapat di klasifikasikan menjadi positif dan negatif?
4. Bagaimanakah cara membagi data uji dan data latih sebelum membuat ulasan positif dan negatif google *review* Mega Wisata Coastarina Batam sehingga hasil penelitian sesuai dengan yang diinginkan?
5. Bagaimana hasil performa analisis sentimen yang didapatkan mulai dari akurasi, *precision*, *recall* dan *F1-score* setelah diimplementasikan menggunakan metode naive bayes?

1.5. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah disebutkan maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui cara atau tindakan yang dilakukan untuk mengambil data ulasan google *review* Mega Wisata Coastarina Batam untuk diolah menjadi analisis sentimen.
2. Melakukan tahapan preprocessing data sebelum data diolah menjadi analisis

sentimen berdasarkan data ulasan google *review* Mega Wisata Coastarina Batam.

3. Mengetahui cara melakukan analisis sentimen berdasarkan komentar pengunjung Mega Wisata Coastarina Batam sehingga dapat di klasifikasikan menjadi positif dan negatif.
4. Mengetahui cara membagi data uji dan data latih sebelum membuat ulasan positif dan negatif google review Mega Wisata Coastarina Batam sehingga hasil penelitian sesuai dengan yang diinginkan.
5. Mengetahui hasil performa analisis sentimen yang didapatkan mulai dari akurasi, *precision*, *recall* dan *F1-score* setelah diimplementasikan menggunakan metode naive bayes.

1.6 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang telah disebutkan maka manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Mengimplentasikan metode naive bayes dalam mengklasifikasian ulasan mengunjung sebagai analisis sentimen.
- b. Mampu menganalisis dan membahas bagaimana analisis sentimen dilakukan menggunakan metode naive bayes.
- c. Hasil penelitian ini dapat menambah refrensi baru mengenai penggunaan metode naive bayes untuk analisis sentimen.

2. Manfaat praktis

Manfaat praktis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Penulis

- a. Menambah wawasan tentang Metode naive Bayes *Classifier* untuk analisis sentiment studi kasus Mega Wisata Coastarina Batam.
- b. Untuk memenuhi persyaratan kelulusan dari jenjang pendidikan strata satu (S1) yang sedang ditempuh penulis di Universitas Putera Batam.

2. Bagi Pembaca

Sebagai bahan pedoman penelitian analisis sentiment menggunakan metode naive bayes dengan data ulasan google *review*.

3. Bagi Mega Wisata Coastarina Batam

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan pembenahan agar pengunjung dapat tertarik kembali untuk datang.