

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Media sosial merupakan sarana mencari pengetahuan atau informasi dengan metode *virtual* atau *online* yang dimana lebih memudahkan seseorang untuk mengakses informasi terkini atau sebagai tempat seseorang untuk mengabadikan momen serta berkomentar tentang berbagai hal yang disukai maupun tidak disukai terhadap suatu postingan (Ferryawan et al., 2020). Di era sekarang media sosial sangatlah penting bagi seseorang yang ingin mencari informasi terkait apa yang mereka cari yang tidak mereka mengerti. Di media sosial juga mudah jika kita ingin mencari referensi wisata yang bagus yang dilihat dari penilaian komentar – komentar yang ada di postingan wisata yang ada dalam media sosial. Wisata dapat di definisikan salah satu sektor yang berpengaruh penting untuk perkembangan di suatu daerah. Wisata merupakan sebuah aktivitas yang melibatkan perjalanan yang dilakukan oleh individu atau sekelompok orang dengan tujuan untuk mendapatkan pengalaman baru, rekreasi, atau refreking. Dalam kegiatan berwisata pengunjung memiliki tujuan lokasi yang memiliki keunikan tersendiri, baik dari segi budaya dan alam. Objek wisata, sebagai bagian dari kegiatan berwisata, merupakan suatu destinasi atau tempat yang menjadi daya tarik utama bagi wisatawan.

Macam – macam wisata bisa berupa pantai, gunung, danau, dan bisa juga buatan manusia seperti museum, taman, atau monumen bersejarah (Imron, 2019). Bali menjadi destinasi wisata utama karena keindahannya serta keunikan yang dimilikinya, termasuk upacara adat, tradisi, budaya, dan kearifan lokal. Pulau yang dijuluki "Pulau Seribu Pura" ini juga menawarkan berbagai tempat wisata menarik, sehingga menarik minat wisatawan, baik dari dalam negeri maupun mancanegara, untuk menikmati pesonanya.

Bali dikenal sebagai destinasi wisata yang memiliki berbagai aspek menarik, menjadikannya pusat perhatian dalam industri pariwisata di Indonesia. Keberagaman daya tarik yang dimiliki, baik dari segi alam, budaya, maupun tradisi, membuat Bali semakin diminati oleh wisatawan. Pulau ini juga menawarkan

banyak objek wisata yang mengusung konsep pariwisata berbasis budaya, di mana keindahan seni, kearifan lokal, serta adat istiadat menjadi elemen utama yang menarik perhatian wisatawan. Salah satu ikon wisata yang mencerminkan kekayaan budaya Bali adalah Pura Tanah Lot, sebuah pura yang terkenal dengan keindahan pemandangannya serta nilai spiritual yang kuat, menjadikannya tujuan wisata yang sangat populer bagi wisatawan domestik maupun mancanegara (Untara & Supada, 2020).

*Tripadvisor* merupakan salah satu platform yang dapat memberikan berbagai ulasan mengenai destinasi wisata yang ingin dikunjungi. Aplikasi ini menyajikan beragam informasi yang mencakup deskripsi tempat wisata, fasilitas yang tersedia, serta pengalaman yang dibagikan oleh wisatawan yang telah berkunjung sebelumnya. Dengan adanya ulasan dari berbagai pengguna, aplikasi ini menjadi alat yang sangat bermanfaat dalam membantu calon wisatawan menilai kualitas suatu destinasi sebelum mereka memutuskan untuk mengunjunginya.

Melalui *Tripadvisor*, pengguna dapat dengan mudah mengakses informasi yang mereka butuhkan untuk merencanakan perjalanan secara lebih matang. Ulasan yang diberikan oleh wisatawan lain dapat menjadi referensi dalam menentukan apakah suatu tempat wisata sesuai dengan ekspektasi mereka atau tidak. Selain itu, komentar yang tersedia di platform ini juga memberikan gambaran lebih mendetail mengenai berbagai aspek, seperti suasana, kebersihan, layanan, hingga daya tarik utama dari destinasi tersebut. Dengan demikian, calon pengunjung dapat memperoleh pemahaman yang lebih menyeluruh mengenai tempat wisata yang mereka minati sebelum melakukan perjalanan (Teknik et al., 2024).

Oleh karena itu, penelitian ini menggunakan metode *Support Vector Machine (SVM)* merupakan sebuah metode yang dikembangkan oleh Boser, Guyon, dan Vapnik, yang pertama kali diperkenalkan kepada publik pada tahun 1992 dalam acara (*Annual Workshop on Computational Learning Theory*). Metode ini menjadi salah satu pendekatan yang berpengaruh dalam bidang pembelajaran mesin (*machine learning*), terutama dalam klasifikasi dan regresi.

Dalam penelitian ini, komentar wisata yang diambil dari *Tripadvisor* dianalisis menggunakan dua sumber pelabelan: pakar bahasa dan AI. Data yang dihasilkan

dari kedua metode pelabelan tersebut dibandingkan untuk melihat perbedaan sudut pandang dalam penilaian sentimen komentar wisata. Perbandingan ini diharapkan dapat memberikan gambaran sejauh mana hasil pelabelan AI dapat mendekati akurasi penilaian yang dilakukan oleh manusia berpengalaman.

Secara konseptual, *Support Vector Machine* tidak sepenuhnya merupakan teknik yang benar-benar baru, melainkan hasil dari penggabungan atau kombinasi berbagai teori komputasi yang telah dikembangkan sebelumnya. Salah satu konseptual utama yang menjadi dasar dalam metode ini adalah *margin hyperplane*, yaitu teknik yang digunakan untuk menemukan pemisah terbaik antara dua kelas data dalam ruang vektor berdimensi tinggi.

Dengan memanfaatkan prinsip ini, *Support Vector Machine* mampu menghasilkan model yang lebih optimal dalam membedakan kategori data, sehingga sering digunakan dalam berbagai aplikasi, seperti pengenalan pola, klasifikasi teks, serta deteksi anomaly. Dan menggunakan evaluasi validasi *confusion matrix* untuk mempermudah *preprocessing* dengan menggunakan tiga *library transformer*, *openxl*, *pandas*, dan *Torch*.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan konteks atau situasi yang telah dijelaskan di atas, berikut adalah beberapa kemungkinan rumusan masalah:

1. Bagaimana cara mengklasifikasi sentimen pengunjung terhadap destinasi wisata Tanah Lot di Provinsi Bali?
2. Seberapa tinggi tingkat akurasi, presisi, dan *recall* dari penerapan metode *Support Vector Machine* untuk menentukan nilai sentimen berdasarkan data ulasan *Tripadvisor*?
3. Bagaimana perbedaan hasil pelabelan sentimen komentar wisata antara pakar bahasa?

## 1.3 Tujuan Masalah

Penelitian ini bertujuan untuk mencapai tujuan berikut:

1. Menggali persepsi pengunjung pada destinasi wisata Tanah Lot di Provinsi Bali.

2. Mengetahui hasil dari tingkat akurasi, presisi, dan *recall* menggunakan metode *Support Vector Machine* model untuk membandingkan nilai sentimen berdasarkan data ulasan *Tripadvisor*.
3. Menganalisis perbedaan hasil pelabelan sentimen komentar wisata antara pakar bahasa dan AI.

#### 1.4 Batasan Penelitian

Untuk memastikan penelitian ini mencapai target dan tujuan yang diinginkan, tantangan yang ada saat ini hanya terbatas pada:

1. Data yang diambil berasal dari komentar pengunjung wisata di dalam aplikasi *Tripadvisor*.
2. Hasil utama dari penelitian ini adalah analisis sentimen menggunakan metode *Support Vector Machine* sebagai metodenya.
3. Pemrosesan data sentimen dilakukan menggunakan bahasa pemrograman *python* dengan memanfaatkan tools *Google colab* menggunakan evaluasi dan validasi *confusion matrix*.
4. Pengambilan data menggunakan aplikasi *Web Scraper*.
5. Data yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 500 komentar.
6. Proses pelabelan data dilakukan oleh dua sumber, yaitu pakar bahasa dan AI yang sudah dilatih untuk analisis sentimen.

#### 1.5 Manfaat Penelitian

Diharapkan, penelitian ini mampu memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Bagi penulis, penelitian ini memberikan peluang untuk memahami bagaimana Algoritma *Support Vector Machine* untuk menentukan nilai sentimen terkait pariwisata di Provinsi Bali.
2. Bagi instansi, analisis ini dapat memberikan wawasan yang lebih mendalam mengenai persepsi publik terhadap destinasi wisata di Provinsi Bali. Hal ini dapat membantu pemerintah daerah, pemangku kepentingan pariwisata, dan pelaku usaha lokal dalam memahami seberapa *positif* atau *negatif* persepsi publik terhadap destinasi tersebut.