

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pariwisata memiliki dampak yang signifikan pada ekonomi, lingkungan, dan sosial budaya di berbagai negara di seluruh dunia. Pariwisata dapat menciptakan lapangan kerja, meningkatkan pertumbuhan ekonomi dan pendapatan, serta memberikan manfaat sosial dan budaya seperti promosi keanekaragaman budaya dan warisan alam. Pariwisata merupakan aktivitas yang melibatkan perjalanan dan mengunjungi tempat-tempat wisata, baik itu tujuan domestik maupun internasional, untuk tujuan rekreasi, liburan, bisnis, atau kegiatan lainnya (Hamzah dkk., 2018). Salah satu tempat pariwisata yang saat ini menjadi destinasi populer wisatawan di Indonesia adalah Labuan Bajo. Labuan Bajo merupakan suatu kota yang berlokasi di kabupaten Manggarai Barat, Provinsi Nusa Tenggara Timur. Wisata Labuan Bajo juga memiliki beberapa destinasi yang tentu memanjakan wisatawan diantaranya Pulau Komodo, Pulau Padar, Pulau Rinca, Pantai Pink, Desa Wae Rebo, Gua Rangko, Goa Cermin, Cunca Wulang, Bukit Amelia Sea dan lainnya. Berdasarkan wawancara dengan kepala dinas pariwisata dan ekonomi kreatif kabupaten Manggarai Barat, saat ini wisata labuan bajo sangat diperhatikan pemerintah. Pembangunan infrastruktur yang begitu masif merupakan salah satu contoh dari perhatian pemerintah terhadap wisata Labuan Bajo. Surat Menteri Koordinator Bidang Maritim dan Sumber Daya Nomor S- 54/Menko/Maritim/VI/2016 menetapkan sepuluh destinasi prioritas Indonesia diantaranya Danau Toba, Tanjung Kelayang, Tanjung Lesung, Pulau Seribu, Candi Borobudur, Mandalika, Gunung Bromo Tengger, Wakatobi, Labuan Bajo, dan Morotai, serta menjadikan Labuan Bajo sebagai destinasi wisata super prioritas dari 5 wisata super prioritas di Indonesia. Lima destinasi yang dijadikan super prioritas tersebut meliputi Danau Toba, Borobudur, Mandalika, Likupang dan Labuan Bajo (Tikson dkk., 2018)

Berdasarkan data Badan Otorita Pariwisata Labuan Bajo Flores jumlah wisatawan di tahun 2019 yaitu 256.609 orang dengan rincian wisatawan asing

sebanyak 168.814 orang, wisatawan nusantara sebanyak 85.898 orang, dan wisatawan lokal 1.897 orang. Pandemi covid-19 berakibat pada wisatawan yang mengalami penurunan yaitu di tahun 2020 sebanyak 44.000 orang dan di tahun 2021 mengalami kenaikan sebanyak 60.000 orang. Kebijakan pemerintah yang mulai melonggarkan kegiatan berkumpul membuat di tahun 2022 kembali normal dengan jumlah wisatawan antara Januari hingga November 2022, sebanyak 158.817 wisatawan berkunjung ke Labuan Bajo. Data tersebut adalah 56.767 wisatawan asing, 101.873 wisatawan nusantara dan 177 wisatawan lokal.

Pihak pengelola wisata Labuan Bajo dalam mendapatkan ulasan atau komentar dari wisatawan masih dilakukan dengan exit survey yang hanya dilakukan sekali setahun. Exit survey yang dilakukan sekali setahun tentunya masih kurang efektif dan efisien dalam menampung ulasan pengunjung terutama dengan perkembangan teknologi informasi sekarang yang memungkinkan wisatawan untuk mengulas produk dan layanan selama berada di destinasi wisata melalui media sosial seperti twitter atau juga melalui website pariwisata seperti TripAdvisor. Komentar atau ulasan pengunjung tersebut tentunya akan membantu pihak pengelola destinasi akan berupaya menjaga citra baik destinasi dengan mempertahankan atau meningkatkan kualitas produk dan layanan di destinasi wisata (Singgalen, 2022). Ulasan pengunjung dapat membantu pihak pengelola wisata dalam menentukan skala prioritas dengan mengidentifikasi masalah berdasarkan hasil analisis ulasan. Keluhan atau masalah wisatawan dapat segera diambil tindakan segera dalam menjaga citra baik destinasi merupakan salah satu contoh manfaat mengetahui ulasan pengunjung.

Keluhan dan masalah yang dirasakan wisatawan tentunya dapat memberi kesan buruk bagi para wisatawan dan berpengaruh bagi wisatawan yang berkeinginan untuk berwisata karena membaca ulasan pengunjung tersebut. Dampak dari keluhan wisatawan yaitu pada pengunjung wisata yang akan menurun, citra negatif bagi destinasi wisata pendapatan daerah dan masyarakat sekitar yang berkurang dan penurunan kualitas layanan. Sebaliknya jika pihak pengelola mengetahui keluhan dan masalah pengunjung dapat cepat dalam

mengambil keputusan tindakan yang perlu diambil. Wisatawan mendapatkan kepuasan dan citra baik sehingga kedepannya akan lebih banyak lagi wisatawan yang datang berkunjung. Melihat betapa pentingnya ulasan dari pengunjung wisata dalam mendapatkan informasi seperti layanan dan fasilitas wisata, maka diperlukan cara untuk dapat melakukan analisis terhadap ulasan para wisatawan. Analisis ulasan pengunjung seperti pemikiran opini, pendapat, proses yang mengekstrak pendapat pengguna tentang suatu topik, peristiwa, entitas, atau situasi melalui analisis data yang tidak terstruktur biasanya disebut analisis sentimen (Farooq, 2017).

Berdasarkan penjabaran permasalahan diatas peneliti melakukan penelitian untuk mendapatkan dan menganalisis ulasan wisatawan dari 8 destinasi wisata terpopuler yaitu Pulau Komodo, Pulau Padar, Pulau Rinca, Pantai Pink, Desa Wae Rebo, Gua Rangko, Goa Cermin, Cunca Wulang dengan rumusan masalah pada penelitian yaitu mendapatkan informasi ulasan pengunjung dengan melakukan Scraping dan Crawling data dari internet. Memberikan rekomendasi terhadap pengelola wisata berkaitan skala prioritas berkaitan dengan layanan dan fasilitas yang perlu diperbaiki dan perlu dipertahankan serta ditingkatkan. Penerapan algoritma Lexicon Based, Support Vector Machine, Random Forest dalam analisis data ulasan pengunjung wisata Labuan Bajo.

Metode yang digunakan pada penelitian ini dengan menggunakan tiga metode yaitu Lexicon Based, Support Vector Machine, Random Forest. Melihat pada penelitian sebelumnya yang dimana penelitian untuk menganalisis sentimen ulasan wisatawan di Thailand selama Pandemic Covid-19 dengan hasil Support Vector Machine dengan maksimal akurasi 77,4% Random Forest dengan akurasi 95,4% dengan hasil penelitian menyarankan untuk membantu memulihkan pariwisata di Thailand, tujuan wisata, atraksi alam, restoran, dan kehidupan malam harus dipromosikan. Selain itu, dua perhatian utama wisatawan ke Thailand harus diperhatikan yaitu COVID-19 dan ketegangan politik saat ini (Leelawat dkk., 2022).

Penelitian selanjutnya mengenai ulasan pengunjung wisata borobudur dengan metode Naive Bayes, Decision Tree, Support Vector Machine mendapatkan hasil akurasi menunjukkan bahwa algoritma Support Vector Machine lebih dominan dibandingkan dengan algoritma lainnya, dimana nilai akurasi algoritma Support Vector Machine sebesar 99,4% jika dibandingkan dengan nilai algoritma Decision Tree sebesar 94% dan nilai algoritma Naive Bayes sebesar 98%. Rekomendasi bagi pengelola objek wisata di Candi Borobudur mempertahankan dan meningkatkan kinerja layanan produk dan layanan terkait budaya dan penerapan nilai-nilai sapta pesona untuk meningkatkan kepuasan dan citra pengunjung objek wisata Candi Borobudur merupakan objek wisata yang sangat penting di Indonesia (Singgalen, 2022).

Sehingga penelitian ini menerapkan metode Support Vector Machine dan Random Forest untuk algoritma pembelajaran mesin untuk memverifikasi hasil dan memperbaiki akurasi dalam menganalisis sentimen dan metode Lexicon Based dalam memberikan pelabelan atau identifikasi sentimen pada kalimat secara otomatis pada dataset ulasan. Nantinya diharapkan dapat memberikan akurasi yang tinggi dan bisa diterapkan pada dataset ulasan pengunjung wisata.

Batasan masalah dalam penelitian yaitu data ulasan pengunjung 8 destinasi wisata terpopuler yaitu Pulau Komodo, Pulau Padar, Pulau Rinca, Pantai Pink, Desa Wae Rebo, Gua Rangko, Goa Cermin, Cunca Wulang di Labuan Bajo yang didapat dari website TripAdvisor dan media sosial twitter. Memudahkan pihak yang memiliki kepentingan dalam mendapatkan, melihat dan mencari informasi ulasan pengunjung wisatawan. Hasil analisis nantinya bisa memberikan rekomendasi berupa kata terbanyak yang diberikan pengunjung dan mengetahui sentimen setiap destinasi wisata. Informasi berupa skala prioritas pembangunan bagi pihak pengelola objek wisata Labuan Bajo sehingga menjadi bahan evaluasi dalam perbaikan layanan dan fasilitas.

1.2. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis data ulasan pengunjung wisata Labuan Bajo menggunakan metode Lexicon Based, Support Vector Machine, dan Random Forest. Tujuan akhirnya adalah untuk menentukan skala prioritas pembangunan pada objek wisata Labuan Bajo berdasarkan hasil analisis tersebut.

1.3. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian bagi pihak terkait yaitu Badan Otorita Pariwisata Labuan Bajo Flores adalah memberikan analisis ulasan pengunjung dengan mendapatkan 10 kata kerja teratas untuk mengetahui berapa banyak sentimen dari setiap ulasan pada 8 destinasi wisata terpopuler yaitu Pulau Komodo, Pulau Padar, Pulau Rinca, Pantai Pink, Desa Wae Rebo, Gua Rangko, Goa Cermin, Cunca Wulang yang dipilih, agar bisa menjadi informasi dan bahan rekomendasi dalam menentukan layanan dan fasilitas serta bahan promosi dengan mengetahui sentimen positif yang didapat dan apa yang perlu diubah dan menjadi bahan masukan dan mengevaluasi bagi perkembangan dan kemajuan destinasi wisata dengan mengetahui sentimen negatif. Manfaat bagi pengunjung yaitu menjadi wadah untuk menampung komentar pengunjung wisata Labuan Bajo, sehingga pengembangan objek wisata dapat lebih sesuai dengan harapan dan minat pengunjung, meningkatkan pengalaman wisatawan dan diharapkan para pengunjung dapat berkunjung lebih dari sekali serta tentunya semakin banyak wisatawan yang berkunjung.