

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Digitalisasi data yang ada sekarang berkembang pesat di semua lini, tidak terkecuali dalam dunia pariwisata. Masyarakat sekarang ini dimudahkan dalam memberikan suatu ulasan tentang sesuatu hal sehingga orang lain akan sangat terbantu yaitu para pelancong untuk menemukan tempat yang mereka inginkan hanya dengan koneksi internet saja. Para pelancong sangat dimudahkan untuk mendapatkan gambaran suatu tempat penginapan hanya dengan membaca ulasan yang banyak beredar baik di jejaring sosial maupun di website. Pemberian hak akses kepada pelanggan yang mudah dan nyaman dalam menyampaikan opini, kritik dan saran yang nantinya digunakan terhadap suatu layanan dalam pengukuran tingkat kepuasan pelanggan [1].

Google Review merupakan salah satu jenis situs pemesanan hotel yang menawarkan berbagai fitur untuk memudahkan pengunjung dalam menentukan hotel yang akan dipilih. Salah satu fitur yang ditawarkan adalah adanya ulasan yang menampilkan berbagai komentar pengunjung tentang suatu hotel. Namun, semakin banyak komentar atau ulasan tentang suatu hotel maka pengunjung memerlukan waktu yang lama untuk membaca dan memilih hotel yang diinginkan [2].

Ulasan atau komentar tentunya dapat mempengaruhi pengambilan keputusan calon pengunjung selanjutnya dalam menentukan tempat yang ingin mereka kunjungi menurut Amira 2020. Disamping dengan banyaknya ulasan yang terdapat 2 pada sebuah hotel, *rating* dari bintang penilaian yang cukup tinggi tidak pula bisa dijadikan sebagai patokan dalam melihat bahwa hotel tersebut tidak tersentuh dari opini yang buruk. Tidak sedikit dari para pemberi ulasan memberikan bintang *rating* yang cukup tinggi akan tetapi ulasan yang diberikan bersikap positif dan juga negatif. Berdasarkan permasalahan tersebut, maka dibutuhkan analisis sentimen yang dapat mengekstraksi sejumlah komentar untuk memperoleh informasi yang bermanfaat bagi pengunjung hotel

yang ada di Kota Pekanbaru salah satunya hotel bintang lima yaitu Grand Jatra Hotel yang berdiri di pusat keramaian kota. Sistem analisis sentimen yang dibangun memiliki tujuan membuat sebuah model sentimen untuk menentukan ulasan komentar pada Grand Jatra Hotel Pekanbaru [3]

Algoritma *Naive Bayes* adalah metode klasifikasi yang sederhana namun efektif berdasarkan *Teorema Bayes* dengan asumsi kuat (*naif*) bahwa semua fitur bersifat independen. Algoritma ini sering digunakan dalam pengolahan teks, termasuk analisis sentimen dari ulasan, karena kinerjanya yang baik dengan teks dan kemampuannya menangani data besar. Menurut Jurafsky dan Martin 2021 Dalam "*Speech and Language Processing*", Daniel Jurafsky dan James H. Martin menyoroti bahwa *Naive Bayes* adalah salah satu algoritma yang paling populer untuk klasifikasi teks, terutama karena efisiensinya dalam hal waktu komputasi dan memori. Mereka juga mencatat bahwa algoritma ini sangat kuat dalam menghadapi masalah overfitting pada dataset yang besar [4].

Penelitian akan berfokus pada pengukuran sentimen pelanggan hotel dari ulasan yang diunggah oleh pelanggan hotel pada situs *Google Review* yang kemudian akan diproses dan diolah untuk dapat menghasilkan kelas tingkatan kepuasan pelanggan Grand Jatra Hotel Pekanbaru. Kemudian data diolah berdasarkan kelasnya (Positif dan Negatif) untuk melihat faktor-faktor umum yang dibicarakan pelanggan yang mempengaruhi tingkatan kepuasan tersebut. Penelitian ini juga akan melakukan analisis berdasarkan hasil-hasil yang didapatkan untuk dapat menjadi saran kepada pihak hotel dalam upaya peningkatan dan perbaikan kualitas. Oleh karena itu, penulis mengangkat penelitian dengan judul "Analisis Sentimen Ulasan Pada *Google Review* Di Sebuah Penginapan Menggunakan Algoritma *Naive Bayes*" dengan melakukan ekstraksi data review pengguna dari *Google Review*. *Google Review* menjadi platform utama bagi pelanggan dalam memberikan ulasan terhadap layanan hotel. Dengan meningkatnya jumlah ulasan, diperlukan metode yang mampu mengklasifikasikan opini pelanggan dengan akurat dan cepat.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan, maka terdapat beberapa permasalahan yang akan dibahas dari penelitian ini adalah bagaimana menganalisis opini ataupun *review* dari pengguna *Google Review* sekaligus konsumen mengenai fasilitas dan pelayanan pada Grand Jatra Hotel Pekanbaru menggunakan algoritma *Naïve Bayes*.

1.3 Batasan Masalah

Berikut batasan masalah dalam penelitian analisis sentimen pada *google review* di sebuah hotel Grand Jatra Pekanbaru adalah sebagai berikut:

1. Data komentar yang digunakan dalam penelitian ini berasal dari satu platform yaitu *Google Review*.
2. Penelitian ini saya menggunakan algoritma *Naïve Bayes Classifier*.
3. Sentimen yang saya gunakan yaitu, Positif dan Negatif

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah menerapkan algoritma *Naïve Bayes* untuk mengklasifikasikan Ulasan pada *google review* di sebuah Hotel Grand Jatra Pekanbaru menjadi dua kategori positif dan negatif. Tujuan klasifikasi ini adalah untuk mengetahui hasil klasifikasi berupa tingkat akurasi serta kinerja algoritma *Naïve Bayes* dalam mengelompokkan pendapat berdasarkan sentimen, serta mampu menggambarkan hasil klasifikasi pendapat tersebut berdasarkan kategori positif, negatif. Dengan demikian, dapat dianalisis karakteristik dari pendapat tamu/pelanggan yang masuk ke dalam masing-masing kategori.

Berikut tujuan dalam penelitian analisis sentimen pada *google review* di sebuah hotel Grand Jatra Pekanbaru adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini bertujuan untuk menerapkan algoritma *Naïve Bayes* dalam mengklasifikasikan ulasan pelanggan terhadap Grand Jatra Hotel Pekanbaru yang terdapat di *Google Review* ke dalam dua kategori, yaitu positif dan negatif.

2. Tujuan klasifikasi ini adalah untuk mengukur tingkat akurasi serta kinerja algoritma *Naïve Bayes* dalam mengelompokkan ulasan berdasarkan sentimen.
3. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk memahami karakteristik ulasan pelanggan dalam setiap kategori, sehingga dapat memberikan wawasan lebih dalam mengenai persepsi pelanggan terhadap layanan hotel.

1.5 Manfaat Penelitian

Berikut manfaat dalam penelitian analisis sentimen pada google review di sebuah hotel Grand Jatra Pekanbaru adalah sebagai berikut:

1. Membantu calon tamu hotel untuk mengetahui gambaran layanan di Grand Jatra Hotel Pekanbaru melalui ulasan-ulasan yang sudah dianalisis.
2. Memberikan masukan bagi pihak hotel agar bisa meningkatkan pelayanan berdasarkan hasil analisis sentimen pelanggan.
3. Menjadi contoh penggunaan teknologi seperti *machine learning* dalam bidang perhotelan.