

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis sentimen ulasan pengguna Google Maps terhadap destinasi wisata Taman Mas Kemambang di Kabupaten Banyumas menggunakan model IndoBERT. Ulasan pengguna pada platform digital merupakan sumber informasi penting yang mencerminkan persepsi dan tingkat kepuasan pengunjung, namun jumlah data yang besar dan bersifat tidak terstruktur menyulitkan proses analisis secara manual. Oleh karena itu, diperlukan pendekatan berbasis teknologi untuk mengklasifikasikan sentimen secara otomatis. Data yang digunakan dalam penelitian ini berupa 1.800 ulasan pengguna Google Maps berbahasa Indonesia dengan periode pengambilan data tahun 2023 hingga 2025. Tahapan penelitian meliputi pengumpulan data menggunakan teknik web scraping, *Preprocessing* data teks yang terdiri dari *Cleaning*, *Case folding*, *Normalization*, *Tokenization*, *Stopword Removal*, dan *Stemming*. Proses pelabelan data dilakukan secara otomatis menggunakan pendekatan *lexicon-based* untuk mengklasifikasikan ulasan ke dalam dua kategori sentimen, yaitu positif dan negatif. Selanjutnya, data dibagi menjadi data latih dan data uji dengan perbandingan 80% dan 20%, kemudian dilakukan proses *fine-tuning* model IndoBERT dengan jumlah epoch sebanyak 3. Hasil evaluasi kinerja model menunjukkan bahwa IndoBERT mampu mencapai nilai akurasi sebesar 76.65%, dengan nilai presisi sebesar 78.15%, *Recall* sebesar 87.74%, dan F1-score sebesar 82.67%. Berdasarkan *Confusion Matrix*, diperoleh nilai True Positive (TP) sebanyak 93 data, True Negative (TN) sebanyak 35 data, False Positive (FP) sebanyak 26 data, dan False Negative (FN) sebanyak 13 data. Dengan demikian, penelitian ini membuktikan bahwa penerapan model IndoBERT efektif digunakan untuk analisis sentimen ulasan Google Maps pada destinasi wisata dan dapat dimanfaatkan sebagai dasar evaluasi kualitas layanan Taman Mas Kemambang.

Kata kunci: Analisis Sentimen, Google Maps, IndoBERT, Pariwisata

ABSTRACT

This study aims to analyze user sentiment in Google Maps reviews of the Taman Mas Kemambang tourist destination in Banyumas Regency using the IndoBERT model. User reviews on digital platforms are an important source of information that reflects visitor perceptions and satisfaction levels, but the large amount of unstructured data makes manual analysis difficult. Therefore, a technology-based approach is needed to classify sentiment automatically. The data used in this study consisted of 1,800 Indonesian-language Google Maps user reviews collected from 2023 to 2025. The research stages included data collection using web scraping techniques and text data Preprocessing, which consisted of Cleaning, Case folding, Normalization, Tokenization, Stopword Removal, and Stemming. The data labeling process was carried out automatically using a lexicon-based approach to classify reviews into two sentiment categories, namely positive and negative. Furthermore, the data was divided into training data and test data with a ratio of 80% and 20%, then the IndoBERT model was fine-tuned with a total of 3 epochs. The results of the model performance evaluation show that IndoBERT is capable of achieving an Accuracy score of 76.65%, with a Precision score of 78.15%, a Recall score of 87.74%, and an F1-score of 82.67%. Based on the Confusion Matrix, there were 93 True Positive (TP) data, 35 True Negative (TN) data, 26 False Positive (FP) data, and 13 False Negative (FN) data. Thus, this study proves that the application of the IndoBERT model is effective for analyzing Google Maps reviews on tourist destinations and can be used as a basis for evaluating the quality of services at Taman Mas Kemambang.

Keywords: Sentiment Analysis, Google Maps, IndoBERT, Tourism