



Analisis Persepsi Wisatawan Berbasis Pendidikan Online Review Daya Tarik Wisata Ulun Danu Beratan

Kadek Surya Pasek Temaja¹, Made Riki Ponga Kusyanda², Damiati³

^{1, 2, 3} Universitas Pendidikan Ganesha

ARTICLE INFO

Article History:

Received 09.09.2026

Received in revised
form 25.09.2026

Accepted 15.10.2026

Available online
30.10.2026

ABSTRACT

This study aims to analyze tourists' perceptions of the Ulun Danu Beratan Tourist Attraction based on reviews posted on Google Reviews. A descriptive qualitative approach with text-based content analysis was employed to examine 234 tourist reviews using NVivo software. The findings reveal that tourists' perceptions were predominantly positive, with 185 reviews (79.06%) classified as positive, followed by 41 neutral reviews (17.52%) and 8 negative reviews (3.42%). Positive sentiment was mainly influenced by the scenic landscape, the uniqueness of Ulun Danu Beratan Temple, the cool atmosphere, cleanliness, and adequate facilities. Meanwhile, negative sentiment was generally associated with entrance fees, visitor congestion, parking and other facility concerns, and the commercialization of the tourist area. Overall, the findings indicate that Ulun Danu Beratan has a strong positive destination image, while neutral and negative reviews provide useful information for destination evaluation. The results are expected to serve as input for improving destination management and tourism services.

Keywords:

Tourist perception, Google Reviews, Sentiment Analysis, Ulun Danu Beratan.

DOI: 10.30653/003.2026122.516



This is an open access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution 4.0 International License, which permits unrestricted use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited. ©2026.

PENDAHULUAN

Pariwisata merupakan salah satu sektor strategis yang memiliki peran penting dalam mendukung pertumbuhan ekonomi, menciptakan lapangan kerja, meningkatkan pendapatan masyarakat, serta menggerakkan berbagai sektor pendukung seperti transportasi, akomodasi, perdagangan, kuliner, dan industri kreatif. Perkembangan sektor pariwisata tidak hanya memberikan manfaat ekonomi, tetapi juga mendorong pemanfaatan potensi alam dan budaya yang dimiliki suatu daerah. Dalam konteks Bali, pariwisata menjadi salah satu bagian penting dalam aktivitas ekonomi daerah karena Bali memiliki beragam daya tarik wisata yang menggabungkan keindahan alam, budaya, tradisi, dan kehidupan masyarakat. Oleh karena itu, pengelolaan destinasi wisata perlu dilakukan secara berkelanjutan dengan memperhatikan kualitas daya tarik, pelayanan, fasilitas, kenyamanan, serta pengalaman wisatawan.

¹ Corresponding author's address: Universitas Pendidikan Ganesha
email: surya.pasek@undiksha.ac.id

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi turut membawa perubahan terhadap perilaku wisatawan dalam memperoleh informasi mengenai suatu destinasi. Pada masa sebelumnya, wisatawan cenderung mengandalkan informasi dari promosi resmi, brosur, agen perjalanan, media massa, atau rekomendasi dari keluarga dan teman. Saat ini, perkembangan platform digital memungkinkan wisatawan memperoleh informasi secara lebih cepat melalui berbagai media daring. Salah satu sumber informasi yang banyak digunakan adalah online review atau ulasan yang diberikan oleh wisatawan setelah melakukan kunjungan. Ulasan tersebut dapat memuat pengalaman, opini, penilaian, kritik, maupun apresiasi terhadap suatu produk atau destinasi wisata. Perkembangan platform opini daring juga membuat pengalaman konsumen dapat tersebar secara lebih luas dan menjadi bagian dari komunikasi elektronik antarkonsumen (Gelashvili et al., 2024; Silaban et al., 2023).

Online review merupakan salah satu bentuk electronic word of mouth (e-WOM) yang dapat memberikan gambaran mengenai pengalaman nyata pengunjung. Informasi yang terdapat dalam ulasan daring dapat membantu calon wisatawan dalam membentuk gambaran mengenai kondisi suatu destinasi sebelum melakukan kunjungan. Ulasan dari wisatawan juga memiliki karakteristik yang berbeda dengan informasi promosi karena umumnya didasarkan pada pengalaman yang dirasakan secara langsung. Dalam konteks ulasan konsumen, persepsi terhadap kebermanfaatan informasi menjadi salah satu aspek penting yang dapat berkaitan dengan minat konsumen dalam mengambil keputusan (Filieri et al., 2021). Dengan demikian, online review dapat menjadi sumber informasi yang penting dalam memahami pengalaman dan persepsi wisatawan. Penelitian terbaru juga menunjukkan bahwa ulasan daring berperan dalam pembentukan citra destinasi (Guo & Pesonen, 2022). Dalam konteks pariwisata Indonesia, e-WOM juga telah dikaji sebagai faktor yang berkaitan dengan keputusan berkunjung wisatawan (Sari et al., 2022). Temuan di Bali juga menunjukkan keterkaitan e-WOM dengan keputusan pemesanan wisatawan (Budhi & Witarsana, 2022).

Salah satu platform yang dapat digunakan untuk melihat pengalaman wisatawan adalah Google Review. Melalui platform tersebut, wisatawan dapat memberikan penilaian dan menuliskan pengalaman setelah mengunjungi suatu tempat. Isi ulasan dapat memberikan informasi mengenai berbagai aspek destinasi, seperti daya tarik utama, kondisi lingkungan, kebersihan, fasilitas, pelayanan, aksesibilitas, harga tiket, suasana, serta pengalaman wisata secara keseluruhan. Ulasan pada platform digital juga dapat menjadi bagian dari e-WOM yang memberikan informasi kepada pengguna lain mengenai pengalaman terhadap suatu tempat atau layanan (Gelashvili et al., 2024). Selain itu, pemanfaatan ulasan Google Maps sebagai sumber data juga telah digunakan dalam penelitian analisis sentimen terhadap tempat wisata (Ipmawati et al., 2024).

Salah satu daya tarik wisata yang menarik untuk dikaji melalui *online review* adalah Daya Tarik Wisata (DTW) Ulun Danu Beratan. Destinasi ini terletak di kawasan Bedugul, Kabupaten Tabanan, dan memiliki karakteristik yang memadukan panorama Danau Beratan, lingkungan pegunungan, serta keberadaan Pura Ulun Danu Beratan. Perpaduan antara unsur alam dan budaya tersebut memberikan karakter tersendiri bagi destinasi. Pura Ulun Danu Beratan juga telah dikaji sebagai salah satu daya tarik wisata di Desa Candikuning, Kabupaten Tabanan (Mahardika, 2021).

Keberadaan daya tarik utama tersebut tidak terlepas dari berbagai komponen pendukung yang turut memengaruhi pengalaman wisatawan. Wisatawan dapat memberikan penilaian terhadap kebersihan kawasan, fasilitas, pelayanan, aksesibilitas, harga tiket, kondisi parkir, kepadatan pengunjung, serta kenyamanan selama berada di destinasi. Dengan demikian, persepsi wisatawan terhadap suatu destinasi tidak hanya dibentuk oleh keindahan objek utama, tetapi juga oleh kualitas pengelolaan dan berbagai pengalaman yang diperoleh selama melakukan kunjungan.

Persepsi wisatawan menjadi penting untuk dikaji karena berkaitan dengan pembentukan citra destinasi. Pengalaman yang positif dapat mendorong munculnya apresiasi dan penilaian yang baik, sedangkan pengalaman yang kurang sesuai dengan harapan dapat mendorong wisatawan

menyampaikan kritik atau keluhan. Dalam lingkungan digital, ulasan wisatawan dapat menjadi bagian dari e-WOM yang memungkinkan pengalaman seseorang menjadi informasi bagi pengguna lainnya (Gelashvili et al., 2024). Oleh karena itu, ulasan positif maupun negatif dapat memberikan informasi mengenai aspek destinasi yang diapresiasi ataupun aspek yang masih perlu diperhatikan.

Penelitian mengenai persepsi wisatawan pada umumnya dapat dilakukan melalui survei dan kuesioner. Pendekatan survei memberikan kesempatan kepada peneliti untuk menentukan indikator yang ingin diukur secara terstruktur. Namun, *online review* memiliki karakteristik yang berbeda karena wisatawan menyampaikan pengalaman secara lebih spontan berdasarkan aspek yang dianggap penting oleh mereka. Pendekatan berbasis ulasan daring juga memungkinkan peneliti menganalisis informasi yang telah diberikan wisatawan tanpa membatasi pengalaman mereka hanya pada indikator pertanyaan tertentu. Penelitian mengenai analisis sentimen ulasan Google Maps menunjukkan bahwa data ulasan dapat dimanfaatkan untuk mengidentifikasi kecenderungan sentimen terhadap suatu tempat wisata (Ipmawati et al., 2024).

Penelitian ini memanfaatkan sebanyak 234 ulasan wisatawan yang diperoleh dari Google Review. Data tersebut dianalisis menggunakan perangkat lunak NVivo untuk membantu proses pengorganisasian, *coding*, pengelompokan sentimen, serta identifikasi tema yang muncul dalam ulasan. Proses analisis dilakukan dengan mengelompokkan ulasan ke dalam tiga kategori sentimen, yaitu positif, netral, dan negatif. Selain itu, ulasan dianalisis berdasarkan berbagai aspek yang dibahas wisatawan, seperti keindahan panorama, keunikan Pura Ulun Danu Beratan, kebersihan, fasilitas, pelayanan, aksesibilitas, harga tiket, dan pengalaman wisata secara keseluruhan.

Pemanfaatan data online review diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai kecenderungan persepsi wisatawan terhadap DTW Ulun Danu Beratan. Hal ini sejalan dengan temuan bahwa citra dan sentimen destinasi dapat berubah dari waktu ke waktu berdasarkan ulasan wisatawan (Guo et al., 2022). Informasi tersebut juga dapat digunakan untuk melihat aspek yang menjadi kekuatan destinasi maupun aspek yang masih memperoleh perhatian atau keluhan dari wisatawan. Penggunaan ulasan sebagai sumber data memberikan kesempatan untuk melihat pengalaman wisatawan berdasarkan informasi yang mereka sampaikan secara langsung melalui platform digital.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk (1) menganalisis kecenderungan persepsi wisatawan terhadap Daya Tarik Wisata Ulun Danu Beratan berdasarkan ulasan Google Review dan (2) mengidentifikasi aspek-aspek yang paling banyak dibahas wisatawan melalui analisis menggunakan NVivo. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai pengalaman wisatawan sekaligus menjadi masukan dalam mempertahankan kualitas daya tarik utama dan meningkatkan aspek pengelolaan yang berkaitan dengan kenyamanan wisatawan.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan metode analisis konten berbasis teks. Pendekatan tersebut digunakan untuk memahami kecenderungan persepsi wisatawan yang tercermin dalam ulasan Google Review mengenai Daya Tarik Wisata Ulun Danu Beratan. Data penelitian berupa 234 ulasan wisatawan yang relevan dengan pengalaman berkunjung ke destinasi.

Data dikumpulkan dari platform Google Review sesuai periode penelitian yang telah ditentukan. Sebelum dianalisis, data melalui tahap screening dan data cleaning untuk mengeluarkan komentar yang tidak relevan, promosi, spam, duplikasi, komentar yang hanya berisi simbol atau emoji, serta komentar yang tidak memiliki makna yang jelas. Proses tersebut dilakukan untuk menjaga kualitas dan konsistensi data.

Analisis data dilakukan dengan bantuan perangkat lunak NVivo. Tahap analisis meliputi: (1) pengumpulan data; (2) pembersihan data; (3) impor data ke dalam proyek NVivo; (4) proses coding;

(5) analisis hasil coding; dan (6) interpretasi hasil. Pada tahap coding, ulasan dikelompokkan ke dalam tiga kategori sentimen, yaitu positif, netral, dan negatif. Ulasan juga ditelaah berdasarkan aspek yang dibahas, antara lain keindahan panorama, kebersihan, fasilitas, pelayanan, aksesibilitas, harga tiket, dan pengalaman wisata secara keseluruhan. Proses coding dilakukan secara manual menggunakan fitur Nodes pada NVivo agar klasifikasi mempertimbangkan konteks komentar, bukan hanya keberadaan kata tertentu. Setelah seluruh data dikodekan, jumlah dan persentase setiap kategori sentimen dihitung. Selanjutnya, tema yang sering muncul dianalisis untuk mengidentifikasi aspek yang paling banyak dibicarakan wisatawan. Interpretasi hasil dikaitkan dengan konsep persepsi wisatawan, citra destinasi, dan electronic word of mouth (e-WOM).

DISKUSI

Distribusi Sentimen dan Gambaran Umum Persepsi Wisatawan

Hasil analisis terhadap 234 ulasan wisatawan pada Google Review menunjukkan bahwa persepsi wisatawan terhadap Daya Tarik Wisata (DTW) Ulun Danu Beratan didominasi oleh sentimen positif. Berdasarkan hasil pengolahan data menggunakan NVivo, sebanyak 185 ulasan atau 79,06% termasuk dalam kategori positif, 41 ulasan atau 17,52% termasuk kategori netral, sedangkan 8 ulasan atau 3,42% termasuk kategori negatif. Distribusi tersebut memperlihatkan bahwa sebagian besar wisatawan yang memberikan ulasan menggambarkan pengalaman kunjungannya secara positif. Temuan ini menjadi gambaran awal bahwa pengalaman wisatawan terhadap DTW Ulun Danu Beratan secara umum berkaitan dengan aspek-aspek yang memberikan kesan baik selama berada di destinasi.

Tabel 1. Distribusi Sentimen Ulasan Wisatawan

Kategori Sentimen	Jumlah Ulasan	Persentase
Positif	185	79,06%
Negatif	41	17,52%
Netrak	8	3,42%
Total	234	100,00%

Sumber: Hasil analisis Google Review menggunakan NVivo, 2026.

Dominasi ulasan positif menunjukkan bahwa DTW Ulun Danu Beratan mampu memberikan pengalaman yang sesuai atau bahkan memenuhi harapan sebagian besar wisatawan dalam data penelitian. Persepsi positif tersebut tidak muncul hanya karena keberadaan satu daya tarik utama, tetapi terbentuk melalui gabungan antara keindahan panorama, keunikan Pura Ulun Danu Beratan, suasana sejuk, kebersihan kawasan, fasilitas, dan pengalaman wisata secara keseluruhan. Hal tersebut memperlihatkan bahwa pengalaman wisata merupakan suatu proses yang bersifat menyeluruh. Wisatawan tidak hanya berinteraksi dengan objek utama yang menjadi tujuan kunjungan, tetapi juga dengan lingkungan, fasilitas, pelayanan, dan kondisi kawasan selama mereka berada di destinasi.

Dalam konteks penelitian ini, online review menjadi sumber informasi yang penting karena wisatawan dapat menyampaikan pengalaman mereka setelah melakukan kunjungan. Ulasan tersebut dapat berisi apresiasi terhadap aspek yang dianggap menarik sekaligus kritik terhadap aspek yang dirasakan kurang sesuai dengan harapan. Dengan demikian, distribusi sentimen dapat digunakan untuk melihat kecenderungan umum persepsi wisatawan, sedangkan isi ulasan dapat digunakan untuk memahami alasan yang mendasari munculnya persepsi tersebut. Analisis berbasis aspek pada Google Maps juga dapat mengelompokkan ulasan berdasarkan daya tarik, fasilitas, akses, dan harga (Bahri & Suadaa, 2023).

Dominasi sentimen positif sebesar 79,06% juga menunjukkan bahwa citra DTW Ulun Danu Beratan yang tercermin dalam data penelitian cenderung positif. Namun, angka tersebut tidak berarti bahwa seluruh wisatawan memiliki pengalaman yang sama. Adanya 17,52% ulasan netral dan 3,42% ulasan negatif menunjukkan bahwa masih terdapat pengalaman wisatawan yang bersifat deskriptif maupun kurang sesuai dengan harapan. Oleh karena itu, hasil penelitian perlu dibaca secara menyeluruh dengan mempertimbangkan ketiga kategori sentimen tersebut.

Ulasan netral memiliki karakteristik yang berbeda dari ulasan positif dan negatif. Ulasan tersebut umumnya berisi informasi mengenai lokasi, aktivitas, suasana, kondisi objek, dan perjalanan tanpa menunjukkan evaluasi yang jelas. Keberadaan ulasan netral menunjukkan bahwa Google Review tidak hanya berfungsi sebagai media pemberian nilai atau penilaian, tetapi juga menjadi sarana berbagi pengalaman dan informasi. Informasi tersebut tetap bermanfaat karena dapat membantu memberikan konteks mengenai pengalaman wisatawan di destinasi. Sementara itu, delapan ulasan negatif menunjukkan adanya beberapa aspek yang masih menimbulkan ketidaknyamanan bagi sebagian wisatawan. Dalam penelitian ini, aspek tersebut terutama berkaitan dengan biaya atau harga, kepadatan pengunjung, area parkir, dan beberapa fasilitas. Walaupun jumlahnya relatif kecil, ulasan negatif tetap memiliki arti penting dalam pengelolaan destinasi karena dapat memberikan informasi mengenai kondisi yang perlu dievaluasi. Dengan kata lain, jumlah ulasan negatif yang lebih sedikit tidak menjadikan informasi tersebut tidak penting.

Keindahan Panorama sebagai Pembentuk Persepsi Positif

Keindahan panorama merupakan salah satu tema yang menonjol dalam ulasan positif wisatawan. Wisatawan memberikan perhatian terhadap pemandangan Danau Beratan, taman, lingkungan sekitar, serta perpaduan antara unsur alam dengan Pura Ulun Danu Beratan. Perpaduan tersebut menghasilkan karakter visual yang khas dan menjadi bagian penting dari pengalaman wisatawan. Panorama tidak hanya menjadi latar belakang destinasi, tetapi menjadi bagian dari pengalaman yang dinikmati secara langsung oleh pengunjung.

Pemandangan Danau Beratan dan lingkungan pegunungan memberikan pengalaman visual yang menjadi salah satu alasan wisatawan menikmati kawasan tersebut. Aktivitas seperti berjalan-jalan, menikmati pemandangan, dan fotografi dapat dilakukan dalam lingkungan yang memiliki karakter alam dan budaya secara bersamaan. Oleh karena itu, keindahan visual kawasan dapat memberikan kontribusi terhadap munculnya persepsi positif dalam online review. Keindahan panorama juga memiliki hubungan dengan kemampuan wisatawan untuk mengabadikan dan membagikan pengalaman. Ketika wisatawan menemukan pemandangan yang menarik, pengalaman tersebut dapat menjadi bagian dari dokumentasi perjalanan dan kemudian disampaikan melalui media digital. Dalam konteks online review, pengalaman visual dapat menjadi salah satu bagian yang memengaruhi cara wisatawan menggambarkan suatu destinasi. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa kualitas lingkungan visual perlu menjadi perhatian dalam pengelolaan destinasi. Pengembangan fasilitas wisata memang diperlukan untuk meningkatkan kenyamanan, tetapi pengembangan tersebut perlu memperhatikan karakter kawasan. Apabila pembangunan atau penambahan fasilitas tidak memperhatikan lingkungan visual, terdapat kemungkinan bahwa kualitas panorama yang menjadi daya tarik utama dapat terganggu. Oleh karena itu, pemeliharaan lanskap dan karakter visual kawasan merupakan bagian penting dalam menjaga pengalaman wisatawan.

Temuan tersebut juga memperlihatkan bahwa kekuatan DTW Ulun Danu Beratan tidak hanya berasal dari objek yang berdiri sendiri. Keindahan danau, lingkungan pegunungan, taman, dan keberadaan pura saling melengkapi sehingga menciptakan pengalaman destinasi yang utuh. Wisatawan dapat menikmati unsur alam sekaligus budaya dalam satu kawasan. Hal ini memberikan karakter yang berbeda dan menjadi salah satu faktor yang mendukung munculnya persepsi positif.

Keunikan Pura Ulun Danu Beratan sebagai Identitas Destinasi

Selain keindahan panorama, keunikan Pura Ulun Danu Beratan menjadi salah satu aspek penting dalam pembentukan persepsi wisatawan. Wisatawan tidak hanya datang untuk menikmati pemandangan alam, tetapi juga dapat memperoleh pengalaman yang berkaitan dengan unsur budaya dan religi. Perpaduan antara pura, danau, serta lingkungan pegunungan memberikan karakter tersendiri bagi DTW Ulun Danu Beratan.

Keberadaan unsur budaya tersebut membuat pengalaman wisatawan menjadi lebih beragam. Wisatawan dapat menikmati lingkungan alam sekaligus melihat elemen budaya yang menjadi bagian dari identitas masyarakat setempat. Dalam penelitian mengenai Pura Ulun Danu Beratan sebagai daya tarik wisata, Mahardika (2021) juga menempatkan Pura Ulun Danu Beratan dalam konteks daya tarik wisata di Desa Candikuning, Kabupaten Tabanan. Keunikan tersebut dapat menjadi salah satu faktor yang membuat wisatawan memiliki kesan berbeda terhadap destinasi. Destinasi yang memiliki kombinasi antara alam dan budaya dapat memberikan pengalaman yang tidak hanya bersifat rekreatif, tetapi juga memberikan ruang bagi wisatawan untuk mengenal karakter tempat yang dikunjungi. Dengan demikian, keberadaan pura tidak hanya dipahami sebagai objek visual, tetapi juga sebagai bagian dari identitas kawasan.

Dalam pengelolaannya, aspek budaya perlu diperhatikan secara hati-hati. Pengembangan destinasi perlu dilakukan dengan tetap mempertahankan karakter dan nilai budaya yang terdapat di kawasan. Hal ini penting karena unsur budaya merupakan bagian dari daya tarik yang diapresiasi wisatawan. Apabila karakter tersebut berubah secara berlebihan akibat pengembangan yang tidak memperhatikan konteks kawasan, identitas destinasi dapat berkurang. Oleh sebab itu, pengelolaan DTW Ulun Danu Beratan perlu memperhatikan keseimbangan antara kepentingan pariwisata dengan pemeliharaan karakter budaya. Fasilitas pendukung dapat dikembangkan untuk meningkatkan kenyamanan wisatawan, tetapi keberadaan unsur budaya dan lingkungan tetap perlu dijaga. Dengan pendekatan tersebut, daya tarik wisata dapat berkembang tanpa kehilangan karakter yang menjadi pembentuk pengalaman wisatawan.

Kebersihan, Suasana Sejuk, dan Kenyamanan Wisatawan

Kebersihan merupakan aspek pendukung yang muncul dalam ulasan positif. Walaupun bukan merupakan daya tarik utama seperti Danau Beratan dan Pura Ulun Danu Beratan, kebersihan memiliki hubungan dengan kenyamanan wisatawan. Lingkungan yang bersih memungkinkan wisatawan menikmati pemandangan, berjalan-jalan, melakukan fotografi, dan menjalankan aktivitas wisata dengan lebih nyaman.

Persepsi terhadap kebersihan juga dapat memengaruhi kesan umum wisatawan terhadap destinasi. Wisatawan tidak hanya menilai objek utama, tetapi juga kondisi lingkungan di sekitarnya. Apabila lingkungan terlihat terawat, pengalaman yang diperoleh dapat menjadi lebih baik. Sebaliknya, kondisi lingkungan yang kurang terawat dapat mengurangi kenyamanan meskipun daya tarik utama destinasi tetap menarik. Selain kebersihan, suasana sejuk menjadi salah satu aspek yang mendukung persepsi positif wisatawan. Kondisi lingkungan di kawasan Bedugul memberikan karakter yang berbeda dibandingkan dengan kawasan perkotaan. Suasana tersebut dapat mendukung kegiatan rekreasi dan memberikan pengalaman lingkungan yang menjadi bagian dari perjalanan wisata.

Kebersihan dan suasana sejuk menunjukkan bahwa persepsi wisatawan dibentuk oleh kombinasi antara daya tarik utama dan kondisi lingkungan. Artinya, keberhasilan destinasi dalam membangun pengalaman tidak cukup hanya dengan mempertahankan objek utama. Komponen pendukung juga perlu dikelola secara konsisten. Pemeliharaan kebersihan juga memiliki kaitan dengan keberlanjutan destinasi. Lingkungan wisata yang terjaga dapat mendukung keberlangsungan aktivitas wisata dalam jangka panjang. Oleh karena itu, pengelolaan kebersihan perlu dilakukan secara berkelanjutan, tidak hanya pada saat jumlah wisatawan tinggi. Konsistensi

dalam menjaga lingkungan akan membantu mempertahankan kesan positif yang muncul dalam ulasan wisatawan.

Fasilitas, Pelayanan, dan Pengalaman Wisatawan

Fasilitas merupakan komponen penting dalam mendukung pengalaman wisatawan. Wisatawan tidak hanya menilai keindahan objek, tetapi juga mempertimbangkan kemudahan dan kenyamanan yang diperoleh selama berada di destinasi. Dalam data penelitian, fasilitas muncul sebagai salah satu aspek yang dibahas wisatawan bersama dengan kebersihan, pelayanan, aksesibilitas, dan pengalaman wisata secara keseluruhan.

Fasilitas yang memadai dapat membantu wisatawan menikmati daya tarik utama dengan lebih nyaman. Sebaliknya, fasilitas yang dianggap kurang dapat menjadi sumber ketidaknyamanan. Perbedaan pengalaman tersebut dapat terjadi karena kondisi saat wisatawan berkunjung tidak selalu sama. Jumlah pengunjung, kebutuhan individu, waktu kunjungan, dan harapan sebelum datang dapat memengaruhi bagaimana wisatawan memberikan penilaian. Dalam konteks tersebut, online review dapat menjadi sumber informasi evaluatif mengenai fasilitas. Wisatawan dapat menyampaikan pengalaman mereka berdasarkan kondisi nyata yang ditemui. Apresiasi terhadap fasilitas dapat menjadi informasi mengenai aspek yang telah memenuhi kebutuhan, sedangkan keluhan dapat digunakan untuk mengidentifikasi bagian yang perlu diperbaiki.

Pelayanan juga menjadi bagian dari pengalaman wisatawan. Interaksi antara wisatawan dengan pengelola maupun petugas dapat memengaruhi persepsi terhadap destinasi. Walaupun penelitian ini tidak memberikan perincian kuantitatif khusus mengenai frekuensi setiap aspek pelayanan, artikel menyebutkan pelayanan sebagai salah satu aspek yang ditelaah dalam proses coding. Oleh karena itu, kualitas fasilitas dan pelayanan perlu dipandang sebagai bagian yang saling berkaitan. Fasilitas yang baik tanpa pelayanan yang mendukung belum tentu menghasilkan pengalaman yang optimal. Sebaliknya, pelayanan yang baik juga membutuhkan dukungan fasilitas yang memadai. Pengelolaan destinasi perlu memperhatikan kedua aspek tersebut sebagai bagian dari pengalaman wisatawan secara keseluruhan.

Penelitian Filieri et al. (2018) menunjukkan pentingnya persepsi konsumen terhadap kebermanfaatan informasi dalam online review. Dalam konteks penelitian ini, ulasan yang berisi pengalaman mengenai fasilitas dan pelayanan dapat menjadi sumber informasi bagi wisatawan lain sekaligus masukan bagi pengelola. Dengan demikian, online review mempunyai fungsi ganda, yaitu sebagai media komunikasi pengalaman dan sebagai sumber evaluasi. Studi e-WOM di Indonesia menunjukkan bahwa kredibilitas sumber dan kualitas argumen berkaitan dengan kebermanfaatan serta adopsi informasi wisata (Silaban et al., 2023).

Ulasan Netral sebagai Sumber Informasi Kontekstual

Ulasan netral dalam penelitian ini berjumlah 41 ulasan atau 17,52%. Ulasan tersebut umumnya bersifat deskriptif mengenai lokasi, aktivitas, suasana, kondisi objek, maupun perjalanan. Ulasan netral tidak secara langsung menunjukkan evaluasi positif ataupun negatif, tetapi tetap memiliki nilai informasi.

Keberadaan ulasan netral menunjukkan bahwa wisatawan menggunakan Google Review bukan hanya untuk memberikan penilaian, tetapi juga untuk menceritakan pengalaman. Hal tersebut memperlihatkan bahwa online review dapat berfungsi sebagai media pertukaran informasi. Wisatawan dapat menjelaskan kondisi suatu destinasi berdasarkan apa yang mereka lihat dan alami. Informasi deskriptif dapat memberikan konteks terhadap ulasan evaluatif. Perbedaan karakteristik antarplatform juga dapat menghasilkan representasi citra destinasi yang berbeda (Guo et al., 2021). Misalnya, informasi mengenai suasana, aktivitas, lokasi, atau kondisi objek dapat membantu pembaca memahami pengalaman yang kemudian menghasilkan penilaian tertentu. Oleh sebab itu, ulasan netral tidak seharusnya langsung dianggap sebagai data yang tidak memberikan informasi.

Dalam proses analisis menggunakan NVivo, kategori netral membantu peneliti membedakan antara pernyataan yang bersifat deskriptif dengan pernyataan yang secara jelas menunjukkan evaluasi. Pemisahan tersebut penting agar hasil analisis sentimen tidak hanya didasarkan pada kata-kata tertentu, tetapi mempertimbangkan konteks komentar. Penelitian ini memang melakukan coding secara manual menggunakan fitur Nodes pada NVivo agar klasifikasi mempertimbangkan konteks komentar.

Dengan demikian, keberadaan ulasan netral memperkaya informasi mengenai destinasi. Jika hanya ulasan positif dan negatif yang dianalisis, informasi mengenai kondisi dan pengalaman deskriptif dapat terabaikan. Padahal, informasi tersebut dapat menjadi bahan untuk memahami bagaimana wisatawan mengalami destinasi sebelum memberikan evaluasi.

Sentimen Negatif sebagai Bahan Evaluasi Pengelolaan

Hasil penelitian menunjukkan terdapat 8 ulasan atau 3,42% yang termasuk dalam kategori negatif. Sentimen negatif terutama berkaitan dengan biaya atau harga, kepadatan pengunjung, area parkir, dan beberapa fasilitas.

Keluhan mengenai harga menunjukkan bahwa pengalaman wisatawan tidak hanya dipengaruhi oleh daya tarik dan kondisi lingkungan, tetapi juga oleh pertimbangan biaya. Wisatawan dapat membandingkan biaya yang dikeluarkan dengan pengalaman yang diperoleh selama berada di destinasi. Ketika terdapat ketidaksesuaian antara harapan dan pengalaman, aspek biaya dapat muncul dalam ulasan sebagai bentuk ketidakpuasan. Kepadatan pengunjung juga dapat memengaruhi kenyamanan. Destinasi yang memiliki daya tarik tinggi dapat menarik banyak wisatawan, tetapi peningkatan jumlah pengunjung pada waktu tertentu dapat menyebabkan ruang menjadi lebih padat. Kondisi tersebut dapat memengaruhi aktivitas wisatawan, termasuk menikmati panorama, mengambil foto, berjalan-jalan, maupun mengakses fasilitas tertentu.

Area parkir menjadi aspek lain yang muncul dalam sentimen negatif. Parkir merupakan bagian dari pengalaman wisata karena menjadi salah satu titik awal dan akhir perjalanan wisatawan di destinasi. Apabila wisatawan mengalami kesulitan dalam memperoleh tempat parkir atau mengakses area parkir, kondisi tersebut dapat memberikan kesan yang kurang nyaman terhadap pengalaman kunjungan. Keluhan mengenai beberapa fasilitas juga perlu diperhatikan. Walaupun fasilitas secara umum muncul dalam ulasan positif, terdapat sebagian pengalaman yang menunjukkan adanya fasilitas yang dianggap belum memenuhi harapan. Hal tersebut memperlihatkan bahwa penilaian wisatawan terhadap fasilitas dapat berbeda-beda. Walaupun jumlah ulasan negatif relatif kecil, pengelola tetap perlu memperhatikannya karena setiap keluhan dapat memberikan informasi yang berbeda mengenai pengalaman wisatawan. Filieri et al. (2021) menunjukkan bahwa kebermanfaatan ulasan sangat negatif dipengaruhi konteks dan sinyal kualitas destinasi. Ulasan negatif dapat menjadi semacam sinyal untuk melihat apakah terdapat masalah tertentu yang berulang. Jika keluhan yang sama muncul secara konsisten, aspek tersebut dapat menjadi prioritas evaluasi. Dengan demikian, sentimen negatif tidak semata-mata dipandang sebagai kelemahan destinasi. Dalam perspektif pengelolaan, informasi tersebut dapat dimanfaatkan sebagai bahan evaluasi. Pendekatan ini memungkinkan pengelola mempertahankan aspek yang sudah diapresiasi sekaligus melakukan perbaikan terhadap aspek yang masih menimbulkan ketidaknyamanan.

Google Review sebagai Bentuk Electronic Word of Mouth

Online review merupakan salah satu bentuk komunikasi elektronik yang memungkinkan wisatawan menyampaikan pengalaman kepada pengguna lain. Dalam konteks pariwisata, pengalaman seseorang terhadap suatu destinasi dapat menjadi sumber informasi bagi calon wisatawan. Hal tersebut membuat ulasan wisatawan tidak hanya memiliki fungsi sebagai penilaian, tetapi juga sebagai komunikasi pengalaman.

Gelashvili et al. (2024) membahas pentingnya e-WOM dalam konteks platform opini. Perkembangan teknologi telah membuat komunikasi mengenai pengalaman konsumen semakin

mudah disebarakan melalui platform digital. Dalam konteks DTW Ulun Danu Beratan, Google Review menyediakan ruang bagi wisatawan untuk menyampaikan pengalaman setelah kunjungan.

Ulasan positif dapat memberikan gambaran mengenai aspek yang diapresiasi wisatawan. Dalam penelitian ini, aspek tersebut antara lain panorama, keunikan pura, suasana sejuk, kebersihan, fasilitas, dan pengalaman wisata. Sebaliknya, ulasan negatif memberikan informasi mengenai biaya, kepadatan, parkir, dan fasilitas tertentu. Dengan demikian, kedua jenis ulasan tersebut dapat memberikan informasi yang berbeda tetapi sama-sama berguna. Pemanfaatan Google Review juga sejalan dengan penelitian Ipmawati et al. (2024), yang menggunakan ulasan Google Maps untuk analisis sentimen tempat wisata. Hal ini menunjukkan bahwa data dari platform digital dapat dimanfaatkan sebagai sumber data penelitian untuk memahami kecenderungan opini pengguna.

Dalam penelitian ini, penggunaan NVivo memberikan dukungan terhadap proses pengorganisasian data. Ulasan dikumpulkan, dibersihkan, dimasukkan ke dalam proyek NVivo, kemudian dilakukan coding berdasarkan kategori sentimen dan tema. Proses tersebut memungkinkan peneliti menghubungkan kategori sentimen dengan aspek yang dibicarakan wisatawan.

Hubungan antara Persepsi Wisatawan dan Citra Destinasi

Persepsi wisatawan memiliki hubungan erat dengan bagaimana suatu destinasi digambarkan melalui pengalaman pengunjung. Dalam penelitian ini, dominasi ulasan positif menunjukkan bahwa gambaran yang muncul dari data Google Review cenderung positif. Keindahan panorama, keunikan Pura Ulun Danu Beratan, suasana sejuk, kebersihan, fasilitas, dan pengalaman wisata menjadi aspek yang mendukung terbentuknya gambaran tersebut.

Citra destinasi tidak hanya dibentuk oleh promosi resmi dari pengelola. Ulasan wisatawan merupakan salah satu sumber informasi yang dapat memengaruhi pembentukan citra destinasi (Guo & Pesonen, 2022). Pengalaman wisatawan yang disampaikan melalui platform digital juga dapat menjadi bagian dari informasi mengenai destinasi. Oleh sebab itu, pengelola tidak hanya perlu memperhatikan komunikasi promosi, tetapi juga pengalaman aktual yang diterima wisatawan. Apabila wisatawan memperoleh pengalaman yang sesuai dengan harapan, mereka dapat menyampaikan pengalaman positif. Sebaliknya, pengalaman yang tidak sesuai harapan dapat menghasilkan kritik. Karena online review dapat dibaca oleh pengguna lain, pengalaman tersebut kemudian menjadi bagian dari informasi publik mengenai destinasi. Filieri et al. (2018) menunjukkan bahwa informasi dalam ulasan konsumen memiliki karakteristik yang dapat dinilai berdasarkan kebermanfaatannya. Dalam konteks pariwisata, ulasan yang memberikan informasi mengenai kondisi nyata destinasi dapat membantu pengguna lain memperoleh gambaran sebelum berkunjung. Dengan demikian, kualitas pengalaman wisatawan memiliki implikasi yang lebih luas karena pengalaman tersebut dapat disebarakan melalui platform digital.

Implikasi terhadap Pengelolaan DTW Ulun Danu Beratan

Berdasarkan keseluruhan hasil penelitian, pengelolaan DTW Ulun Danu Beratan perlu memperhatikan dua kelompok aspek, yaitu aspek yang sudah mendapatkan apresiasi dan aspek yang masih memperoleh keluhan. Aspek yang diapresiasi meliputi keindahan panorama, keunikan pura, suasana sejuk, kebersihan, fasilitas, dan pengalaman wisata secara keseluruhan. Sementara itu, aspek yang muncul dalam sentimen negatif meliputi biaya, kepadatan pengunjung, parkir, dan beberapa fasilitas.

Dominasi sentimen positif tidak berarti pengelola dapat mengabaikan ulasan netral dan negatif. Sebaliknya, ketiga kategori tersebut memberikan informasi yang saling melengkapi. Sentimen positif memberikan gambaran mengenai kekuatan destinasi, sentimen netral memberikan informasi kontekstual, sedangkan sentimen negatif menunjukkan aspek yang perlu dievaluasi. Pemantauan online review secara berkala dapat menjadi salah satu pendekatan dalam evaluasi pengelolaan. Analisis longitudinal menunjukkan bahwa persepsi terhadap atribut destinasi dan sentimen dapat

berubah dari waktu ke waktu (Guo et al., 2022). Pengelola dapat melihat apakah keluhan tertentu muncul berulang kali dan apakah apresiasi terhadap aspek tertentu tetap bertahan. Dengan cara tersebut, online review dapat digunakan bukan hanya sebagai sumber data penelitian, tetapi juga sebagai sumber umpan balik dari wisatawan.

Pengelolaan destinasi juga perlu mempertahankan keseimbangan antara daya tarik dan fasilitas. Panorama dan Pura Ulun Danu Beratan merupakan unsur yang menjadi bagian penting dari pengalaman wisatawan. Namun, pengalaman tersebut dapat terganggu apabila fasilitas pendukung, parkir, atau kondisi pengunjung tidak dikelola dengan baik. Oleh karena itu, kualitas daya tarik utama dan kualitas pelayanan destinasi perlu berjalan secara beriringan.

Interpretasi Keseluruhan Hasil Penelitian

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi wisatawan terhadap DTW Ulun Danu Beratan dalam data yang dianalisis cenderung positif. Persentase positif sebesar 79,06% menjadi indikator utama dari kecenderungan tersebut. Namun, hasil tersebut harus dibaca bersama dengan keberadaan ulasan netral dan negatif agar interpretasi terhadap pengalaman wisatawan menjadi lebih lengkap.

Keberadaan 41 ulasan netral menunjukkan bahwa tidak semua wisatawan menggunakan Google Review untuk menyampaikan penilaian evaluatif. Sebagian wisatawan lebih banyak memberikan informasi mengenai kondisi destinasi, aktivitas, lokasi, atau suasana. Hal tersebut memperlihatkan bahwa online review memiliki fungsi yang lebih luas daripada sekadar pemberian rating. Sementara itu, delapan ulasan negatif memberikan informasi mengenai aspek yang belum sepenuhnya sesuai dengan harapan wisatawan. Biaya, kepadatan pengunjung, parkir, dan fasilitas tertentu menjadi bagian yang perlu diperhatikan. Walaupun jumlahnya kecil, informasi tersebut tetap relevan karena memberikan sudut pandang mengenai pengalaman yang kurang nyaman.

Hasil tersebut menunjukkan bahwa persepsi wisatawan bersifat multidimensional. Wisatawan tidak menilai destinasi berdasarkan satu faktor saja. Mereka dapat mempertimbangkan daya tarik visual, budaya, lingkungan, fasilitas, pelayanan, biaya, akses, serta kenyamanan. Oleh karena itu, pengelolaan destinasi juga perlu dilakukan secara menyeluruh.

Dalam penelitian ini, keindahan panorama dan keunikan Pura Ulun Danu Beratan dapat dipahami sebagai bagian utama yang membentuk daya tarik destinasi. Kebersihan dan suasana sejuk kemudian mendukung kualitas lingkungan, sedangkan fasilitas, pelayanan, aksesibilitas, dan parkir berhubungan dengan aspek operasional pengalaman wisatawan. Dengan demikian, keberhasilan pengelolaan DTW Ulun Danu Beratan tidak hanya ditentukan oleh kemampuan mempertahankan daya tarik utama, tetapi juga oleh kemampuan pengelola dalam menjaga kualitas pengalaman wisatawan secara keseluruhan. Online review dapat digunakan untuk membantu memahami perubahan pengalaman tersebut karena ulasan berasal dari wisatawan yang telah melakukan kunjungan.

Keterkaitan Hasil dengan Penelitian Terdahulu

Temuan penelitian ini memiliki keterkaitan dengan penelitian terdahulu mengenai online review dan analisis sentimen. Guo et al. (2021) menunjukkan adanya perbedaan representasi citra destinasi antarplatform, sedangkan Guo et al. (2022) menunjukkan perubahan citra dan sentimen secara temporal. Filieri et al. (2018) menunjukkan pentingnya informasi dalam ulasan konsumen dan bagaimana konsumen dapat memandang informasi tersebut dalam proses pengambilan keputusan. Dalam konteks DTW Ulun Danu Beratan, ulasan wisatawan memberikan informasi mengenai pengalaman aktual, termasuk aspek positif maupun aspek yang menjadi keluhan.

Gelashvili et al. (2024) membahas perkembangan teknologi dan pentingnya e-WOM dalam konteks platform opini. Temuan penelitian ini memperlihatkan bahwa Google Review dapat menjadi media penyebaran pengalaman wisatawan. Pengalaman tersebut kemudian dapat dibaca oleh pengguna lain dan menjadi bagian dari informasi mengenai destinasi.

Sementara itu, Ipmawati et al. (2024) menunjukkan penggunaan data ulasan Google Maps untuk analisis sentimen tempat wisata. Bahri dan Suadaa (2023) juga menunjukkan pemanfaatan Google Maps untuk analisis sentimen berbasis aspek. Penelitian tersebut memiliki keterkaitan metodologis dengan penelitian ini karena sama-sama memanfaatkan ulasan pada platform Google sebagai sumber data untuk melihat kecenderungan sentimen terhadap tempat wisata.

Mahardika (2021) memberikan konteks mengenai Pura Ulun Danu Beratan sebagai daya tarik wisata di Desa Candikuning, Kabupaten Tabanan. Dalam penelitian ini, keberadaan Pura Ulun Danu Beratan juga muncul sebagai salah satu aspek penting dalam membentuk pengalaman wisatawan. Dengan demikian, unsur budaya dan alam menjadi bagian yang saling melengkapi dalam karakter DTW Ulun Danu Beratan.

Tabel 2. Keterkaitan Penelitian dengan Penelitian Terdahulu

Penelitian	Fokus	Keterkaitan Dengan Penelitian Ini
Gelashvili et al. (2024)	e-WOM dan platform opini	Mendukung pembahasan mengenai Google Review sebagai media e-WOM
Ipmawati et al. (2024)	Analisis sentimen Google Maps pada tempat wisata	Mendukung pemanfaatan ulasan digital untuk analisis sentimen
Mahardika (2021)	Pura Ulun Danu Beratan sebagai daya tarik wisata	Mendukung konteks daya tarik budaya dan wisata Ulun Danu Beratan

Sumber: Diolah berdasarkan referensi penelitian.

Keterkaitan tersebut menunjukkan bahwa penggunaan online review dalam penelitian pariwisata dapat memberikan informasi mengenai pengalaman wisatawan yang bersifat aktual. Namun, hasil penelitian ini tetap memiliki konteks khusus karena objek yang dianalisis adalah DTW Ulun Danu Beratan dan data yang digunakan terdiri atas 234 ulasan yang telah melalui proses screening dan data cleaning.

Makna Temuan bagi Pengembangan Destinasi

Temuan penelitian memberikan gambaran bahwa kekuatan utama DTW Ulun Danu Beratan berada pada kombinasi antara alam dan budaya. Panorama Danau Beratan, lingkungan pegunungan, serta Pura Ulun Danu Beratan menjadi elemen yang membentuk pengalaman wisatawan. Kondisi tersebut perlu dipertahankan karena menjadi bagian yang paling banyak mendapatkan apresiasi dalam data penelitian.

Pada saat yang sama, pengelolaan destinasi perlu memperhatikan aspek operasional. Fasilitas, parkir, kepadatan pengunjung, biaya, dan kenyamanan dapat memengaruhi pengalaman wisatawan. Apabila aspek-aspek tersebut dikelola dengan baik, pengalaman wisatawan dapat menjadi lebih konsisten. Pemanfaatan online review dapat membantu pengelola memperoleh gambaran mengenai pengalaman tersebut. Data ulasan dapat dipantau secara berkala untuk melihat tema yang berulang. Dengan demikian, pengelola dapat mengetahui aspek apa yang perlu dipertahankan dan aspek apa yang perlu dievaluasi.

Dalam konteks keberlanjutan, pemeliharaan lingkungan dan budaya perlu berjalan bersama dengan pengembangan pariwisata. Keindahan alam tidak dapat dipisahkan dari kualitas lingkungan, sedangkan daya tarik pura tidak dapat dipisahkan dari karakter budaya kawasan. Pengembangan fasilitas hendaknya tidak mengurangi karakter tersebut.

Secara keseluruhan, hasil penelitian memperlihatkan bahwa pengalaman wisatawan terhadap DTW Ulun Danu Beratan dalam data yang dianalisis cenderung positif. Namun, pengalaman positif

tersebut perlu dipertahankan melalui pengelolaan yang konsisten. Ulasan netral dan negatif dapat dimanfaatkan sebagai sumber informasi tambahan untuk memahami aspek yang belum sepenuhnya memenuhi harapan wisatawan.

Dengan demikian, online review dapat ditempatkan sebagai salah satu instrumen pendukung dalam evaluasi destinasi. Data tersebut tidak menggantikan metode evaluasi lainnya, tetapi dapat melengkapi informasi yang diperoleh pengelola mengenai pengalaman wisatawan. Pemanfaatan data digital secara berkelanjutan dapat membantu pengelola memahami perubahan persepsi wisatawan dan mengidentifikasi aspek yang perlu mendapatkan perhatian.

Sintesis Hasil Diskusi

Berdasarkan keseluruhan pembahasan, dapat disintesis bahwa persepsi wisatawan terhadap DTW Ulun Danu Beratan terbentuk dari hubungan antara daya tarik utama, kondisi lingkungan, fasilitas, pelayanan, serta pengalaman kunjungan. Hasil analisis menunjukkan bahwa sentimen positif merupakan kategori yang paling dominan dengan 185 ulasan atau 79,06%. Sentimen netral sebanyak 41 ulasan atau 17,52%, sedangkan sentimen negatif sebanyak 8 ulasan atau 3,42%. Dengan melihat keseluruhan temuan tersebut, dapat dipahami bahwa DTW Ulun Danu Beratan memiliki citra positif dalam data Google Review yang dianalisis. Namun, citra tersebut tetap perlu dipertahankan melalui pengelolaan destinasi yang memperhatikan pengalaman wisatawan secara menyeluruh. Daya tarik utama berupa panorama dan Pura Ulun Danu Beratan perlu dijaga, sedangkan aspek pendukung seperti kebersihan, fasilitas, pelayanan, aksesibilitas, parkir, dan pengelolaan kepadatan perlu mendapatkan perhatian.

Hasil penelitian juga memperlihatkan bahwa online review dapat memberikan informasi yang lebih beragam karena wisatawan bebas menyampaikan aspek yang dianggap penting bagi mereka. Oleh karena itu, pengelola dapat menggunakan informasi tersebut sebagai salah satu sumber evaluasi, terutama dengan memperhatikan pola keluhan dan apresiasi yang muncul secara berulang. Pada akhirnya, pengelolaan DTW Ulun Danu Beratan perlu diarahkan pada upaya mempertahankan kualitas daya tarik alam dan budaya sekaligus meningkatkan kualitas pengalaman wisatawan. Keindahan panorama dan keunikan Pura Ulun Danu Beratan merupakan bagian penting dari identitas destinasi, sedangkan fasilitas dan kualitas pengelolaan menjadi bagian pendukung yang menentukan kenyamanan wisatawan. Keseimbangan antara kedua kelompok aspek tersebut menjadi penting agar kualitas pengalaman wisatawan dapat dipertahankan.

Berdasarkan hasil tersebut, Google Review dapat dimanfaatkan sebagai salah satu sumber informasi untuk memahami persepsi wisatawan secara aktual. Penggunaan NVivo dalam penelitian ini membantu mengorganisasikan data berdasarkan sentimen dan tema sehingga menghasilkan gambaran yang lebih sistematis mengenai pengalaman wisatawan. Pendekatan berbasis ulasan juga digunakan untuk mengkaji citra destinasi dan kebermanfaatan informasi secara lebih luas (Guo et al., 2022; Chang & Ko, 2024). Dengan demikian, analisis online review tidak hanya memberikan informasi mengenai persentase sentimen, tetapi juga membantu mengidentifikasi aspek-aspek yang membentuk persepsi wisatawan terhadap DTW Ulun Danu Beratan

SIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi wisatawan terhadap Daya Tarik Wisata Ulun Danu Beratan berdasarkan 234 ulasan Google Review didominasi oleh sentimen positif, yaitu 185 ulasan (79,06%), diikuti sentimen netral sebanyak 41 ulasan (17,52%) dan sentimen negatif sebanyak 8 ulasan (3,42%). Sentimen positif terutama berkaitan dengan keindahan panorama, keunikan Pura Ulun Danu Beratan, suasana yang sejuk, kebersihan, fasilitas, dan pengalaman wisata yang menyenangkan.

Aspek yang paling banyak dibahas wisatawan meliputi keindahan panorama Danau Beratan, Pura Ulun Danu Beratan, kebersihan kawasan, fasilitas pendukung, pelayanan, aksesibilitas, dan pengalaman wisata secara keseluruhan. Sementara itu, ulasan negatif menyoroti biaya, kepadatan pengunjung, parkir, fasilitas tertentu, serta komersialisasi kawasan. Temuan ini menunjukkan bahwa Google Review dapat dimanfaatkan sebagai sumber data untuk memahami persepsi wisatawan secara aktual dan sebagai bahan evaluasi pengelolaan destinasi.

REFERENSI

- Bahri, C. A., & Suadaa, L. H. (2023). Aspect-based sentiment analysis in Bromo Tengger Semeru National Park Indonesia based on Google Maps user reviews. *Indonesian Journal of Computing and Cybernetics Systems*, 17(1), 79–90. <https://doi.org/10.22146/ijccs.77354>
- Budhi, A., & Winarsana, I. G. A. G. (2022). Pengaruh Tripadvisor electronic word of mouth terhadap online booking decision tamu domestik di Bali. *Jurnal Kepariwisata: Destinasi, Hospitalitas dan Perjalanan*, 6(2). <https://doi.org/10.34013/jk.v6i2.414>
- Chang, M., & Ko, E. E. (2024). Impact of tourism destination image on perceived usefulness of online reviews: Psychological distance effect and two methodologies. *International Journal of Tourism Research*, 26(4), e2690. <https://doi.org/10.1002/jtr.2690>
- Filieri, R., Raguseo, E., & Vitari, C. (2021). Extremely negative ratings and online consumer review helpfulness: The moderating role of product quality signals. *Journal of Travel Research*, 60(4), 699–717. <https://doi.org/10.1177/0047287520916785>
- Gelashvili, V., Martínez-Navalón, J. G., DeMatos, N., & de Brito Correia, M. (2024). Technological transformation: The importance of E-WOM and perceived privacy in the context of opinion platforms. *Technological Forecasting and Social Change*, 205, 123472. <https://doi.org/10.1016/j.techfore.2024.123472>
- Guo, X., & Pesonen, J. (2022). The role of online travel reviews in evolving tourists' perceived destination image. *Scandinavian Journal of Hospitality and Tourism*, 22(4–5), 372–392. <https://doi.org/10.1080/15022250.2022.2112414>
- Guo, X., Pesonen, J., & Komppula, R. (2021). Comparing online travel review platforms as destination image information agents. *Information Technology & Tourism*, 23(2), 159–187. <https://doi.org/10.1007/s40558-021-00201-w>
- Guo, X., Pesonen, J., & Komppula, R. (2022). Analysing online travel reviews to identify temporal changes of a destination image. *European Journal of Tourism Research*, 32, 3209. <https://doi.org/10.54055/ejtr.v32i.2447>
- Ipmawati, J., Saifulloh, S., & Kusnawi, K. (2024). Analisis sentimen tempat wisata berdasarkan ulasan pada Google Maps menggunakan algoritma support vector machine. *MALCOM: Indonesian Journal of Machine Learning and Computer Science*, 4(1), 247–256. <https://doi.org/10.57152/malcom.v4i1.1066>
- Mahardika, G. (2021). Pura Ulun Danu Beratan sebagai daya tarik wisata (DTW) Desa Candikuning Kabupaten Tabanan. *Kamaya: Jurnal Ilmu Agama*, 4(3), 352–363. <https://doi.org/10.37329/kamaya.v4i3.1380>
- Sari, A. D., Wijaya, N. M. S., & Negara, I. M. K. (2022). Pengaruh electronic word of mouth terhadap keputusan berkunjung wisatawan nusantara ke Bali Zoo pada era new normal. *Jurnal IPTA*, 10(2). <https://doi.org/10.24843/IPTA.2022.v10.i02.p03>
- Silaban, P. H., Chen, W.-K., Sormin, S., Panjaitan, Y. N. B. P., & Silalahi, A. D. K. (2023). How does electronic word of mouth on Instagram affect travel behaviour in Indonesia: A perspective of the information adoption model. *Cogent Social Sciences*, 9(1), 2163525. <https://doi.org/10.1080/23311886.2022.2163525>