



Judul Skripsi:

**ANALISIS SENTIMEN PUBLIK TERHADAP PELANGGARAN
WISATAWAN MANCANEGARA SERTA UPAYA MEMPERTAHANKAN
CITRA PARIWISATA BALI MELALUI DIPLOMASI PUBLIK**

Tugas Akhir Skripsi ini diajukan untuk memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Hubungan Internasional

Nama : Ghina Reghina Yusman

NIM : 2010412130



**PROGRAM STUDI HUBUNGAN
INTERNASIONAL**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU
POLITIK**

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL
VETERAN JAKARTA 2024**

**ANALISIS SENTIMEN PUBLIK TERHADAP PELANGGARAN
WISATAWAN MANCANEGARA SERTA UPAYA MEMPERTAHANKAN
CITRA PARIWISATA BALI MELALUI DIPLOMASI PUBLIK**

**ANALYSIS OF PUBLIC SENTIMENT ON FOREIGN TOURIST
VIOLATIONS AND EFFORTS TO MAINTAIN BALI'S TOURISM
IMAGE THROUGH PUBLIC DIPLOMACY**

Oleh:

Ghina Reghina Yusman

(2010412130)

SKRIPSI

Untuk memenuhi salah satu syarat ujian

**Guna memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Hubungan
Internasional**

Telah disetujui oleh Tim Pembimbing pada

Tanggal seperti tertera di bawah ini

Jakarta 24 Juni 2024

Pembimbing Utama



Dr. Asep Kamaluddin, M. Si



**Program Studi Hubungan Internasional
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta
Tahun 2024**

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya sendiri dan semua sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar:

Nama : Ghina Reghina Yusman
NIM : 2010412130
Program Studi : S1 Hubungan Internasional

Bilama di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini maka, saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 13 Agustus 2024

Yang menyatakan,



Ghina Reghina Yusman

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK
KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai civitas akademik Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ghina Reghina Yusman
NIM : 2010412130
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi : S1 Hubungan Internasional

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta Hak Bebas Royalti Non eksklusif (*Non-exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

**ANALISIS SENTIMEN PUBLIK TERHADAP PELANGGARAN
WISATAWAN MANCANEGERA SERTA UPAYA MEMPERTAHANKAN
CITRA PARIWISATA BALI MELALUI DIPLOMASI PUBLIK**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini. Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya:

Dibuat di : Bekasi,
Pada tanggal : 13 Agustus 2024

Yang menyatakan,



Ghina Reghina Yusman

SURAT PERSETUJUAN PUBLIKASI ILMIAH

Sebagai civitas akademik Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta,
saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Ghina Reghina Yusman
NIM : 2010412130
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi : S1 Hubungan Internasional
Judul Skripsi : ANALISIS SENTIMEN PUBLIK TERHADAP
PELANGGARAN WISATAWAN MANCANEGARA SERTA UPAYA
MEMPERTAHANKAN CITRA PARIWISATA BALI MELALUI DIPLOMASI
PUBLIK

Dengan ini saya menyatakan bahwa saya menyetujui untuk:

1. Memberikan hak saya bebas royalti kepada Perpustakaan UPNVJ atas Penelitian karya ilmiah saya demi pengembangan ilmu pengetahuan.
2. Memberikan hak menyimpan, mengalih mediakan atau mengalih formatkan, mengolah pangkalan data (database), mendistribusikan, serta menampilkan dalam bentuk softcopy untuk kepentingan akademis kepada perpustakaan UPNVJ, tanpa perlu meminta izin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai Peneliti/pencipta.
3. Bersedia dan menjamin untuk menanggung secara pribadi tanpa melibatkan pihak perpustakaan UPNVJ dari semua bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran hak cipta dalam karya ilmiah ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan semoga digunakan sebagaimana mestinya.

Dibuat di : Bekasi,

Pada tanggal : 13 Agustus 2024

Yang menyatakan,



Ghina Reghina Yusman

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Ghina Reghina Yusman

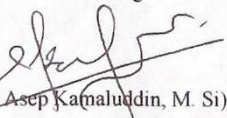
NIM : 2010412130

Program Studi : S1 Hubungan Internasional

Judul Skripsi : Analisis Sentimen Publik Terhadap Pelanggaran Wisatawan Mancanegara Serta Upaya Mempertahankan Citra Pariwisata Bali Melalui Diplomasi Publik


Telah berhasil dipertahankan di hadapan Tim Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Hubungan Internasional. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta

Pembimbing I



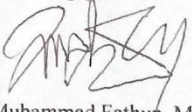
(Dr. Asep Kamaluddin, M. Si)

Penguji I



(Dr. Nurmasari Situmeang, M. Si)

Penguji II



(Laode Muhammad Fathun, M. HI)

Kepala Program Studi
Hubungan Internasional



Wiwiek Rukmi Dwi Astuti, S.IP., M.Si

Ditetapkan di :

Jakarta

Tanggal Ujian : 5 Juli 2024

ABSTRAK

Pariwisata merupakan sektor vital bagi perekonomian Bali, namun meningkatnya pelanggaran wisatawan mancanegara telah menimbulkan kekhawatiran di kalangan masyarakat lokal dan calon wisatawan yang akan berkunjung ke Bali. Berdasarkan permasalahan tersebut tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui sentimen publik terhadap kasus pelanggaran oleh wisatawan asing dan mengevaluasi upaya mempertahankan citra pariwisata Bali melalui diplomasi publik yang dilakukan oleh pemerintah. Penelitian ini menggunakan pendekatan campuran (*mixed methods*) dengan metode kuantitatif dan kualitatif deskriptif. Data dikumpulkan melalui wawancara, kuesioner, dokumentasi, dan studi kepustakaan. Kuesioner memanfaatkan *google form* yang disebarakan kepada masyarakat lokal Bali dan WNA yang pernah berkunjung atau tinggal di Bali dengan jumlah responden 93 orang. Wawancara dilakukan dengan narasumber dari Dinas Pariwisata Provinsi Bali. Konsep dan teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis sentimen dan diplomasi publik. Analisis sentimen dilakukan menggunakan aplikasi NVivo 14 untuk mengkategorikan sentimen positif, negatif, dan netral terkait pelanggaran oleh wisatawan. Hasil analisis menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki sentimen negatif terhadap perilaku wisatawan yang tidak menghormati budaya lokal dan melanggar peraturan. Penelitian ini juga mengkaji kebijakan diplomasi publik yang dijalankan oleh pemerintah, seperti pelaksanaan forum diskusi bersama pelaku wisata dan pihak-pihak terkait dari luar negeri, menciptakan kesepakatan bersama, dan menekankan pada pertukaran budaya untuk menjaga dan melestarikan budaya Bali. Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa upaya diplomasi publik yang intensif diperlukan untuk meningkatkan kesadaran wisatawan mengenai pentingnya menghormati budaya dan adat istiadat Bali.

Kata kunci: Pariwisata Bali, Pelanggaran Wisatawan Asing, Analisis Sentimen, Diplomasi Publik.

ABSTRACT

Tourism is a vital sector for Bali's economy, therefore the increasing violations by foreign tourists raise concerns among local communities and prospective tourists who plan to visit. Based on these problems, this study aims to determine public sentiment towards violations by foreign tourists and evaluate the government's efforts to maintain Bali's tourism image through public diplomacy. This research used a mixed-methods approach, combining quantitative and descriptive qualitative methods. Data collected through interviews, questionnaires, documentation, and literature review. The questionnaire distributed via Google Forms and shared with local Balinese residents and foreigners who had either visited or lived in Bali with total 93 respondents. Interviews conducted with representatives from the Bali Provincial Tourism Office. The theories used in this research are sentiment analysis and public diplomacy. Sentiment analysis conducted using the NVivo 14 application to categorize sentiments as positive, negative, or neutral regarding violations by tourists. The analysis results indicated that most respondents have negative sentiments towards tourists behaviors that disrespect local culture and violate regulations. This study also examines public diplomacy policies implemented by the government, such as the execution of discussion forums with tourism stakeholders and related parties from abroad, creating mutual agreements, and emphasizing cultural exchange to preserve and promote Balinese culture. The findings of this research suggest that intensive public diplomacy efforts are necessary to enhance tourist's awareness of the importance of respecting Balinese culture and traditions.

Keywords: *Bali Tourism, Foreign Tourist Violation, Sentiment Analysis, Public Diplomacy.*

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Sentimen Publik Terhadap Pelanggaran Wisatawan Mancanegara Serta Upaya Mempertahankan Citra Pariwisata Bali Melalui Diplomasi Publik”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar sarjana Program Studi S1 Hubungan Internasional Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis telah menerima banyak bantuan, bimbingan, dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Allah SWT atas segala rahmat, rida, dan karunia-Nya.
2. Orang tua penulis, Papa dan Mama terkasih yang tidak hentinya memberikan semangat, dukungan, nasihat, dan doa kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian skripsi ini. Terima kasih atas segala kasih sayang dan pengorbanan yang telah diberikan kepada penulis. *I love you* papa mama.
3. Kakak-kakak penulis yang telah memberikan dukungan moral dan materi. Ucapan terima kasih, khusus penulis sampaikan kepada Kak Fiya yang telah bersedia selalu mendengarkan keluh kesah penulis, telah meyakinkan untuk menyelesaikan skripsi tepat waktu, dan selalu memberikan dukungan dalam bentuk makanan & minuman favorit penulis.
4. Bapak Dr. Asep Kamaluddin Nashir M. Si., selaku dosen pembimbing skripsi penulis yang telah memberikan arahan dan bimbingan sepanjang proses penyusunan skripsi ini.
5. Ibu Dr. Nurmasari Situmeang M. Si., selaku dosen Penguji 1 dan Mas Laode Muhammad Fathun M. Hi., selaku dosen Penguji 2.

6. Bapak Ida Bagus Adi Laksana SE. M.Si., selaku Kepala Bidang Destinasi Pariwisata Dinas Pariwisata Provinsi Bali yang telah bersedia menjadi narasumber dalam penelitian ini.
7. Para responden yang telah meluangkan waktu untuk memberikan data & informasi yang diperlukan.
8. Teman dekat penulis dengan NIM 2010412112, yang senantiasa mendampingi di kala suka dan duka, serta memberikan pandangan dan pengalaman baru yang berkesan bagi penulis dari awal perkuliahan hingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
9. Teman-teman seperjuangan, Salma Azizah dan Diva Dwiputri yang telah menginspirasi, mendukung, dan berjuang bersama penulis selama penyusunan skripsi ini.
10. Teman-teman di Limun yang bersedia menerima keluh kesah penulis, berjuang bersama, dan saling menghibur sehingga mewarnai masa-masa perkuliahan penulis.
11. Teman-teman perempuan kelas C yang ada di *group chat* dengan nama yang tidak pernah jelas arahnya. Terima kasih telah menjadi teman penulis dari awal perkuliahan hingga skripsi ini selesai.
12. Seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan secara satu – persatu.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, sehingga penulis terbuka untuk menerima saran dan kritik yang membangun demi penyempurnaan karya ini di masa mendatang. Semoga Allah SWT membalas kebaikan semua pihak yang telah turut serta membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Bekasi, 18 Juni 2024

Penulis,

Ghina Reghina Yusman

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	ii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI AKADEMIS.....	iii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI ILMIAH	iv
PENGESAHAN SKRIPSI.....	v
ABSTRAK	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR BAGAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	12
1.3 Tujuan Penelitian.....	13
1.4 Manfaat Penelitian.....	13
1.5 Sistematika Penulisan.....	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	15
2.1 Konsep dan Teori Penelitian	15
2.1.1 Diplomasi Publik	15
2.1.2 Analisis Sentimen	19
2.2 Kerangka Pemikiran	23
BAB III METODE PENELITIAN	24
3.1 Objek Penelitian	24
3.2 Jenis Penelitian	24
3.3 Teknik Pengumpulan Data	25
3.4 Sumber Data	26
3.5 Teknik Analisis Data	27
3.6 Tabel Rencana Waktu	29
BAB IV ANALISIS DATA SENTIMEN PUBLIK	30
4.1 Analisis Sentimen Publik	30

4.2	Pengumpulan Data Kuesioner	30
4.3	Profil Responden	31
4.4	Pra Proses Data.....	33
4.5	Pengolahan Data dengan NVivo 14	37
4.6	Hasil Analisis Sentimen	41
BAB V	KEBIJAKAN DIPLOMASI PUBLIK INDONESIA.....	45
5.1	Sektor Pariwisata Indonesia	45
5.2	Pariwisata di Bali	46
5.2.1	Perkembangan Pariwisata Bali	46
5.2.2	Kasus Pelanggaran oleh Wisatawan Mancanegara	51
5.2.3	Reaksi Media Internasional	57
5.3	Respon Pemerintah terhadap Pelanggaran	58
5.3.1	Inisiatif Budaya dan Promosi dalam Diplomasi Publik Pariwisata Bali.....	66
5.3.2	Upaya Melalui Media Nasional & Internasional	72
5.3.3	Penegakan Hukum	75
5.3.4	Tantangan	78
5.4	Analisis Diplomasi Publik	82
BAB VI	PENUTUP	85
6.1	Kesimpulan.....	85
6.2	Saran	86
DAFTAR PUSTAKA	87
LAMPIRAN	93

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Unggahan WNA di Media Sosial	3
Gambar 1.2 Unggahan Keraguan WNA Terhadap Bali.....	4
Gambar 2.1 Sistem Analisis Sentimen	20
Gambar 4.1 Data Usia.....	32
Gambar 4.2 Data Kewarganegaraan/ <i>Nationality</i>	32
Gambar 4.3 Data Status Tinggal/Kunjungan.....	33
Gambar 4.4 <i>New Project</i>	37
Gambar 4.5 Impor Data	38
Gambar 4.6 <i>Codes</i>	39
Gambar 4.7 Mengkategorikan Sentimen.....	40
Gambar 4.8 Visualisasi.....	40
Gambar 4.9 Sunburst Chart.....	41
Gambar 4.10 <i>Word Cloud</i> Sentimen Negatif.....	42
Gambar 4.11 <i>Word Cloud</i> Sentimen Netral.....	43
Gambar 5.1 Pertanyaan Terkait Gangguan	54
Gambar 5.2 Pertanyaan Terkait Kualitas Wisata	55
Gambar 5.3 Pertanyaan Terkait Minat Wisata	56
Gambar 5.4 Pemberitaan Media Internasional	57
Gambar 5.5 Do's and Don'ts	59
Gambar 5.6 <i>Hotline</i> Imigrasi	62
Gambar 5.7 SP4N Laporan!.....	62
Gambar 5.8 Infografis <i>Foreign Tourist Levy</i>	63
Gambar 5.9 Media Kemenparekraf Terkait Bali.....	73
Gambar 5.10 Media Wonderful Indonesia Terkait Bali.....	74
Gambar 5.11 Perolehan Informasi	79
Gambar 5.12 Informasi Kebijakan.....	80
Gambar 5.13 Pertanyaan Kuesioner Terkait Kebijakan Pemerintah	81

DAFTAR TABEL

3.1 Rencana Waktu Penelitian.....	29
4.1 Pembersihan Data	34
4.2 Penyempurnaan Data	34
4.3 Penerjemahan Data	36
5.1 Jumlah Kunjungan Wisatawan Mancanegara 2019-2024 Menurut Pintu Masuk	49

DAFTAR BAGAN

2.1 Kerangka Pemikiran	23
------------------------------	----