

Abstrak

Dalam dunia pariwisata, terutama dalam zaman teknologi sekarang ini, para pengusaha perlu membuat sebuah media pemasaran secara daring, sehingga dapat menjangkau pasar yang lebih luas, mencari pelanggan baru dengan lebih mudah, dan menjaga loyalitas dengan pelanggan yang sudah ada.

Salah satu contoh media tersebut adalah TripAdvisor. TripAdvisor merupakan medium daring untuk pengusaha di bidang pariwisata untuk memasarkan produknya, namun hanya sebatas ulasan dan komentar. Walaupun TripAdvisor adalah salah satu laman internet terbesar dunia yang menyediakan tempat bagi para pelancong untuk mencari informasi hotel, restoran, dan destinasi pariwisata, *website* tersebut didapati ada sebagian yang membuat ulasan palsu dan membuat komentar untuk menyerang para pesaingnya oleh pihak yang tidak bertanggung jawab serta penghapusan komentar yang tidak sesuai dengan kebijakan yang dibuat oleh TripAdvisor, sehingga komentar negatif yang dianggap terlalu berlebihan bagi TripAdvisor menjadi dihapus. Tujuan dan hasil dari penelitian ini adalah untuk mencari akun *key player* dan juga mencari tahu topic pada setiap komunitas melalui Twitter untuk mencari informasi seputar hotel & *tourism*.

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan teknik yang disebut dengan *data crawling*, melalui Twitter, dengan mengambil data yang mempunyai tanda pagar #flight, #hotel, #rental, #cruise, #restaurant, #landmark, dan #destination, mengikuti objek ulasan yang terdapat di TripAdvisor. Periode pengumpulan data dimulai dari tanggal 8 Januari 2020 – 9 Februari 2020, dengan data mentah sebanyak 166.949 data. Data kemudian dibersihkan, sehingga menyisakan 91.526 data yang siap diolah.

Hasil dari data tersebut menunjukkan RashadaWrites, MyVirtualVaca, dan CruiseLog dapat dijadikan sumber informasi baru seputar hotel dan pariwisata. Kemudian untuk komunitas yang terbentuk, ada dua komunitas yang banyak membahas banyak seputar pariwisata, dengan dominan topic seputar pelayaran, tips perjalanan, dan blog perjalanan.

Kata Kunci: Analisa Jejaring Sosial, *Key Player*, TripAdvisor, Ulasan Palsu, Hotel & Pariwisata.