

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pariwisata merupakan industri yang dapat memacu perkembangan ekonomi yang cepat dalam memberikan peluang kerja, pemasukan, meningkatkan taraf hidup, serta dalam membangun zona lain di dalam negeri. Di samping itu, sektor pariwisata dapat memberikan peningkatan kehidupan pada sektor-sektor lainnya seperti industri-industri, seperti: industri kerajinan tangan, industri cinderamata, penginapan, serta transportasi. Pariwisata juga merupakan salah satu program unggulan dalam upaya meningkatkan pembangunan ekonomi Indonesia, yang tercantum dalam rencana program pembangunan nasional di Indonesia. Maka dari itu, pembangunan sektor pariwisata di Indonesia perlu selalu diupayakan untuk ditingkatkan kualitasnya. Dengan adanya pariwisata yang dikelola dengan baik, pariwisata diharapkan dapat menaikkan pemasukan negara berupa devisa negara, dan yang paling utama dengan masuknya para turis, pariwisata dapat menjadi wadah untuk mengenalkan budaya Indonesia kepada turis mancanegara.

Indonesia merupakan salah satu negara kepulauan yang memiliki banyak peluang besar dalam zona kepariwisataannya, baik potensi alam, bahari, ataupun wisata budaya. Selain memiliki potensi di dalam bidang pariwisata yang menarik dan beragam, Indonesia juga memiliki berbagai macam tradisi, agama, dan budaya. Seluruh wujud kekayaan yang dimiliki oleh Indonesia yang tersebar di setiap pulau yang ada di Indonesia diharapkan dapat menarik dan dapat dinikmati oleh turis lokal maupun mancanegara.

Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY) merupakan salah satu kota tujuan wisata kedua (dihilangkan saja mbak) yang wajib dikunjungi di Indonesia. Selain dikenal dengan sebutan kota pariwisata Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY) juga biasa dikenal dengan

sebutan kota pelajar dan budaya. Kota ini memiliki berbagai jenis tipe wisata seperti pantai, desa wisata, candi, museum, wisata air, dan sebagainya. Kawasan wisata DIY pun semakin berkembang dari tahun ke tahun yang ditunjukkan dengan jumlah wisatawan yang semakin meningkat. Dengan berbagai jenis sektor pariwisata yang ada, Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY) berpotensi dapat meningkatkan pendapatan daerah dan meningkatnya permintaan pasar yang disebabkan oleh meningkatnya jumlah wisatawan yang berkunjung.

Keraton Yogyakarta merupakan salah satu tujuan destinasi wisata wajib yang banyak dikunjungi oleh wisatawan domestik maupun mancanegara. Maka, keberadaan keraton juga merupakan tempat wisata yang harus dilestarikan. Kekayaan budaya yang dimiliki Keraton merupakan salah alasan utama wisatawan berkunjung ke sana, tidak hanya bagi wisatawan domestik melainkan wisatawan asing. Selain menikmati keindahan arsitektur dan koleksi-koleksi yang dimiliki, Keraton menyediakan pagelaran seni yang dapat dilihat secara langsung pada jam-jam yang telah ditentukan. Mulai dari penampilan seni wayang, tarian, gamelan, hingga pembacaan puisi. Sebagai informasi, Keraton pertama kali didirikan oleh Sultan Hamengkubuwono I pada tahun 1755-1756. Keraton Yogyakarta merupakan kerajaan yang masih eksis keberadaannya hingga sekarang dalam melaksanakan pemerintahan kepada rakyatnya di era modernisasi dan globalisasi ini. Dari segi bangunannya, keraton merupakan salah satu contoh arsitektur istana Jawa terbaik. Keraton merupakan sebuah istana, yang mengandung beberapa arti, yaitu: arti filsafat, arti kebudayaan, dan arti keagamaan. Keraton terbagi dalam beberapa bagian penting, dan sebagian dari keraton merupakan museum yang menyimpan berbagai koleksi milik kesultanan, termasuk berbagai replika pusaka keraton, gamelan, dan barang-barang pemberian dari raja-raja Eropa.

Pada saat ini telah banyak pihak yang memanfaatkan internet sebagai media informasi dan penyampaian pendapat atau ulasannya. *TripAdvisor* merupakan salah satu media yang digunakan untuk menyampaikan ulasan positif, negatif, maupun netral mengenai suatu tempat. Dengan adanya berbagai *review* pada situs tersebut bermanfaat bagi wisatawan lain karena dapat dijadikan informasi tambahan mengenai tempat, fasilitas, akomodasi, dan lain sebagainya. Keraton Yogyakarta merupakan salah satu destinasi wisata yang terdapat pada situs tersebut di mana Keraton merupakan tempat wisata yang wajib dikunjungi di Yogyakarta. Hal tersebut membuat pengelola wisata Keraton Yogyakarta perlu memperhatikan kenyamanan wisatawan yang akan berkunjung. Dengan adanya situs ini sangat membantu pengelola untuk mengevaluasi mengenai ulasan yang terdapat pada situs, yang pada akhirnya pengelola akan menggunakan sebagai bahan perbaikan layanan kepada pengunjung. Dengan itu, diperlukan teknik mengumpulkan data ulasan agar lebih efektif dalam melakukan proses evaluasi. Analisis sentimen mejadi teknik penyelesaian masalah tersebut.

Analisis sentimen merupakan salah satu teknik yang digunakan untuk memperoleh pendapat atau sentimen yang bernilai positif, negatif maupun netral mengenai suatu produk ataupun layanan yang tersedia. Informasi dalam bentuk teks saat ini banyak ditemukan di internet pada media sosial, forum, blog, serta situs yang berisi *review*. Dengan adanya analisis sentimen informasi yang tadinya tidak terstruktur dapat diubah menjadi lebih tertstruktur.

Dari banyaknya metode, klasifikasi yang ada pada *Support Vector Machine* (SVM) menjadi metode pilihan untuk analisis sentimen. Pada penelitian terdahulu menunjukkan bahwa penggunaan metode SVM memiliki hasil yang baik untuk diterapkan pada analisis sentimen. Dengan hasil klasifikasi yang baik metode ini menjadi pertimbangan digunakannya untuk klasifikasi analisis sentimen wisatawan Keraton

Yogyakarta berdasarkan data ulasan wisatawan yang ada pada *TripAdvisor*. Data ulasan wisatawan yang telah diambil dari *website TripAdvisor* akan diproses selanjutnya yang dinamakan dengan *pre-processing* kemudian akan didapatkan parameter-parameter untuk digunakan pada pengklasifikasian data menggunakan algoritma *Support Vector Machine* (SVM).

Berbagai macam metode telah digunakan dalam penelitian mengenai penilaian terhadap tempat wisata melalui komentar pengunjung. Algoritma *Support Vector Machine* (SVM) merupakan salah satu algoritma dari metode klasifikasi yang dapat menghasilkan proses pembelajaran dalam suatu masalah klasifikasi. Untuk mengetahui bagaimana pengolah suatu tempat wisata yaitu dengan memberikan kualitas jasa yang sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pengunjung, perlu dilakukannya evaluasi terhadap kepuasan pengunjung apakah puas atau tidak puas dengan fasilitas yang diberikan.

Berdasarkan penjabaran di atas, tujuan penelitian ini untuk mendapatkan hasil klasifikasi sentimen menggunakan metode *Support Vector Machine* (SVM).

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka rumusan masalah yang menjadi fokus adalah belum adanya penelitian mengenai analisis sentimen berdasarkan komentar pengunjung wisata keraton untuk mengetahui performa algoritma *Support Vector Machine* (SVM).

1.3. Batasan Masalah

Batasan masalah diberikan agar penelitian yang dilakukan tidak melebar, maka ruang lingkup pembahasan dibatasi oleh:

1. Data yang digunakan pada penelitian ini merupakan data ulasan wisatawan yang diambil dari *website TripAdvisor*.
2. Penilaian positif, netral, dan negatif berasal dari subjektivitas peneliti.

1.4. Tujuan Penelitian

Penelitian ini dilakukan bertujuan untuk mengklasifikasikan sentimen komentar pengunjung dengan menggunakan metode *Support Vector Machine (SVM)*.

1.5. Manfaat Penelitian

Dengan adanya penelitian ini yang berguna untuk mengetahui gambaran secara umum mengenai persepsi pengunjung Keraton Yogyakarta berdasarkan data ulasan dan hasil dari klasifikasi sentimen dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi yang bermanfaat untuk kepentingan Keraton Yogyakarta untuk membenahi hal yang dianggap kurang dan mempertahankan yang sudah baik.

1.6. Sistematika Penulisan

Sistematika dari penulisan skripsi ini adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab I berisi mengenai kajian singkat tentang pendahuluan yang terdiri dari latar belakang permasalahan, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab II berisi tentang penjelasan mengenai tinjauan pustaka dan teori-teori yang digunakan sebagai pendukung segala sesuatu yang berhubungan dengan topik penelitian.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab III berisi tentang penjelasan mengenai metodologi yang akan digunakan pada penelitian dan membuat rancangan sistem agar penelitian dapat diimplementasikan sesuai

harapan dengan mengacu pada teori-teori penunjang dan metode yang sudah dijelaskan pada bab sebelumnya.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab IV menjelaskan hasil yang diperoleh dari seluruh penelitian dan dilakukan pengujian terhadap hasil implementasi sistem kemudian menganalisa agar sistem berjalan sesuai dengan perancangan pada bab-bab sebelumnya.

BAB V PENUTUP

Pada bab ini berisi tentang kesimpulan mengenai analisis yang telah dibuat dan rekomendasi atau saran yang diambil dari penelitian ini serta saran untuk pengembangan lebih lanjut.