

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar belakang

Pariwisata menjadi salah satu sektor yang memiliki kontribusi besar bagi perekonomian suatu negara, termasuk negara Indonesia. Terdapat satu hal yang menjadi fokus utama dari industri pariwisata yaitu objek wisata. Objek wisata menjadi daya tarik bagi wisatawan untuk berkunjung ke suatu destinasi. Setiap destinasi memiliki objek wisata yang unik, mulai dari wisata taman, wisata alam, wisata budaya, hingga wisata sejarah [1]. Salah satu jenis objek wisata yang sedang populer di Indonesia adalah taman rekreasi atau *theme park*. Di Jawa Tengah, terdapat sebuah objek wisata taman rekreasi yang sedang ramai pengunjung bernama Taman Kyai Langgeng Ecopark (TKL Ecopark) yang terletak di Kota Magelang, tercatat pada tahun 2022 di web datago magelang jumlah wisatawan pada objek wisata TKL Ecopark mencapai 355.072 orang [2], jumlah wisatawan ini telah meningkat dibandingkan tahun 2021 lalu yang sepi pengunjung dikarenakan pandemi covid-19 [3]. Dalam era digital seperti sekarang, ulasan dan komentar tentang pengalaman berkunjung ke TKL Ecopark semakin banyak diungkapkan oleh pengunjung. Ulasan dan komentar ini sering diposting di berbagai platform online, seperti website resmi TKL Ecopark, media sosial, google review, ataupun aplikasi perjalanan [4]. Ulasan ini dapat menjadi sumber informasi berharga bagi manajemen objek wisata dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan mengembangkan objek wisata mereka. Namun, jumlah review yang banyak dan beragam serta sulitnya menentukan keakuratan dari setiap review membuat pengolahan informasi menjadi sulit.

Cara untuk mengatasi masalah tersebut, penggunaan teknologi komputer dapat menjadi solusi alternatif. Salah satu teknologi yang dapat digunakan adalah analisis sentimen, yang merupakan sebuah proses analisis yang dilakukan pada pendapat, sentimen, penilaian, sikap, dan emosi orang terhadap suatu entitas yang diungkap berupa tulisan teks, baik positif, negatif, atau netral [5]. Dalam konteks

ini, analisis sentimen dapat membantu manajemen TKL Ecopark dalam mengevaluasi dan memperbaiki pelayanan yang ditawarkan, sehingga dapat meningkatkan minat pengunjung diwaktu mendatang.

Dalam analisis sentimen, terdapat beberapa metode yang dapat digunakan. Pada penelitian ini, peneliti menggunakan algoritme Support Vector Machine (SVM), dimana algoritme ini digunakan untuk mengklasifikasikan data [5] metode ini memiliki kelebihan yaitu mampu mengidentifikasi hyperplane terpisah yang memaksimalkan margin antara dua kelas yang berbeda [6]. Selain itu, untuk meningkatkan performa dari Support Vector Machine (SVM), perlu dilakukan teknik balancing dataset agar distribusi data yang digunakan untuk training Support Vector Machine (SVM) seimbang [7]. Pada penelitian ini teknik balancing dataset yang akan digunakan yaitu SMOTE (Synthetic Minority Oversampling Technique), SMOTE dapat menghasilkan akurasi yang baik dan efektif dalam menangani kelas yang tidak seimbang karena mengurangi overfitting [8]. Maka dari itu, penelitian ini akan membandingkan akurasi Support Vector Machine (SVM) dengan input review google pengunjung TKL Ecopark menggunakan teknik balancing dataset SMOTE dan tanpa menggunakan SMOTE.

### **1.2 Rumusan masalah**

Berdasarkan latar belakang yang disampaikan, maka didapatkan rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana sentimen review pengunjung TKL Ecopark terhadap pengalaman berkunjung ke TKL Ecopark?
2. Berapa akurasi SVM yang dihasilkan dengan menggunakan SMOTE dan tanpa menggunakan SMOTE pada review objek wisata TKL Ecopark?

### **1.3 Batasan masalah**

Permasalahan dalam Penelitian ini akan dibatasi dengan beberapa hal yang tercantum pada poin-poin berikut :

1. Penelitian ini hanya melakukan analisis sentimen pada review objek wisata

Taman Kyai Langgeng Ecopark yang tersedia di review google maps.

2. Data review yang diambil dari tanggal 1 Januari 2022 hingga 1 Februari 2023.
3. Analisis sentimen dilakukan berfokus pada kategori positif dan negatif pada review google maps TKL Ecopark
4. Algoritme yang digunakan untuk melakukan analisis sentimen adalah algoritme SVM.
5. Teknik balancing dataset yang digunakan adalah SMOTE (Synthetic Minority Oversampling Technique).

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Dengan rumusan masalah pada poin 1.2 , maka tujuan dari penelitian ini sebagai berikut :

1. Mengetahui sentimen review pengunjung pada objek wisata TKL Ecopark.
2. Mengetahui tingkat akurasi SVM menggunakan SMOTE dan tanpa menggunakan SMOTE dalam menganalisis sentimen terhadap review pengunjung objek wisata TKL Ecopark yang terdapat pada review google maps.

#### **1.5 Manfaat Penelitian**

Manfaat dari Penelitian karya ilmiah ini adalah :

1. Memberikan informasi mengenai pendapat atau opini dari pengunjung Taman Kyai Langgeng Ecopark melalui analisis sentimen pada review yang diberikan.
2. Menjadi referensi bagi pengelola Taman Kyai Langgeng Ecopark dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan.
3. Meningkatkan kualitas analisis sentimen pada review objek wisata menggunakan algoritme Support Vector Machine.
4. Menjadi referensi untuk penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan analisis sentimen pada review objek wisata.

## **1.6 Sistematika Penulisan**

Untuk mempermudah dalam membaca dan mengikuti apa yang dipaparkan dalam Penelitian ini, maka penulis telah melakukan penyusunan sistematika penulisan yang sebagai berikut :

### **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab ini berisi tentang Latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, Sistematika Penulisan yang digunakan dalam menyusun Penelitian ini.

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini berisi tinjauan pustaka dari Penelitian terdahulu serta dasar-dasar teori yang berhubungan dengan topik Penelitian ini.

### **BAB III METODE PENELITIAN**

Dalam bab ini penulis menjabarkan tentang gambaran umum TKL Ecopark di Kota Magelang. Pengambilan data dan analisis review TKL Ecopark pada google maps,

### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Hasil dan pembahasan menjelaskan tentang hasil pengolahan data, pengujian, serta menjelaskan kelebihan dan kekurangan dari hasil olahan data.

### **BAB V PENUTUP**

Dalam bab ini penulis menjelaskan kesimpulan dari Penelitian yang telah dilakukan serta saran untuk memperbaiki kekurangan yang ada pada Penelitian