

Bab 1

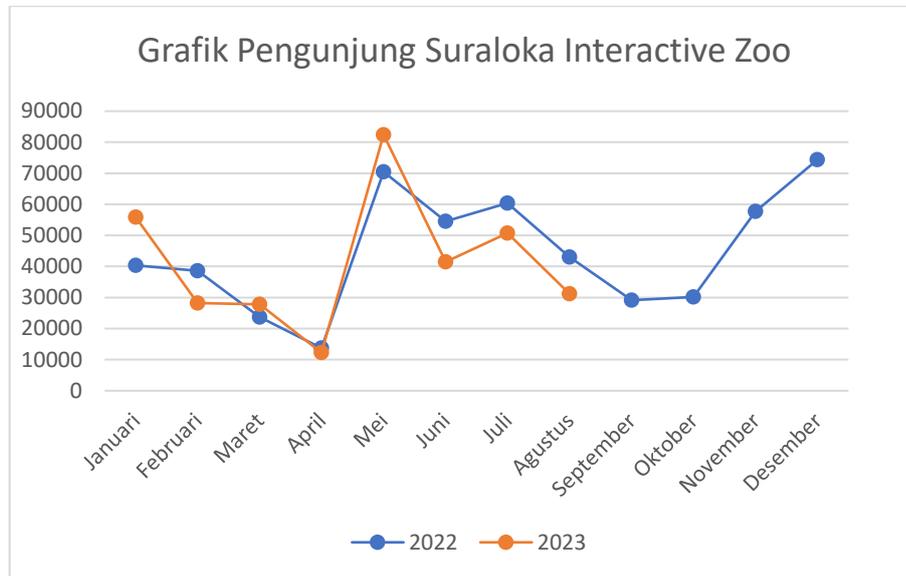
Pendahuluan

1.1 Latarbelakang

Sektor pariwisata adalah tempat yang sering dikunjungi kebanyakan orang untuk berlibur, selain untuk berlibur beberapa tempat wisata juga dijadikan sebagai sarana edukasi oleh keluarga. Salah satu tempat pariwisata di Yogyakarta yang menyediakan sarana edukasi dan rekreasi bagi keluarga adalah Suraloka Interactive Zoo. Suraloka Interactive Zoo merupakan tempat kebun binatang yang terpopuler di Kaliurang Yogyakarta. Suraloka termasuk kebun binatang yang terbilang baru yang terbentuk pada tahun 2021. Berbagai jenis satwa ada di Suraloka seperti mamalia, burung, ikan, reptile, dan amfibi dengan jumlah lebih dari 400 satwa, serta terdapat juga wahana permainan yang sangat ramah khususnya untuk anak-anak. Selain satwa tersedia juga pengembangbiakan tumbuhan yang terletak pada Suraloka Orchid House. Di area tersebut pengunjung dapat melihat tanaman anggrek yang berasal dari berbagai negara.

Kenyamanan dan peningkatan jumlah pengunjung merupakan poin penting yang menjadi target pihak Suraloka. Jika pelayanan yang diberikan sesuai maka dapat berdampak pada kepuasan pengunjung. Di Suraloka terdapat banyak fasilitas yang tersedia hal ini bisa menyulitkan pihak manajemen untuk mengetahui fasilitas

mana yang perlu ditingkatkan maupun dipertahankan. Permasalahan ini berdampak pada penurunan jumlah pengunjung Suraloka jika dibandingkan antara tahun 2022 dengan tahun 2023. Berikut adalah data pengunjung Suraloka Interactive Zoo dari tahun 2022 sampai tahun 2023:



Gambar 1.1 Perbandingan Pengunjung Tiap Bulan

Melihat data yang tertera pada gambar, jumlah pengunjung Suraloka pada bulan Februari tahun 2023 mengalami penurunan dibandingkan dengan bulan Februari tahun 2022 yaitu sebanyak 10.437 pengunjung. Kemudian terjadi penurunan pada bulan April sebanyak 1.454 pengunjung. Pada bulan Juni mengalami penurunan sebanyak 13.049 pengunjung. Dan juga pada bulan Juli sebanyak 9.711. Siklus penurunan tersebut adalah permasalahan yang harus segera diselesaikan dan dicari tahu penyebabnya.

Oleh karena itu, diperlukan pertimbangan dan pengukuran yang cermat yaitu suatu teknik pengolahan data yang mampu menangani penurunan pengunjung dengan memanfaatkan ulasan atau kesan yang pengunjung berikan. Salah satu teknik yang dapat diterapkan untuk mengetahui kesan pengunjung dari data ulasan adalah Analisis Sentimen (Herlawati dkk., 2021). Analisis sentimen, yang juga dikenal sebagai opinion mining, adalah suatu bidang penelitian komputasional yang mencakup pemahaman terhadap pendapat dan emosi manusia (Steven & Wella, 2020). Untuk mengetahui kesan yang didapat pengunjung Suraloka diterapkannya metode analisis sentimen VADER yang mana mampu mendefinisikan komentar pengunjung dengan kategori ulasan positif atau ulasan negatif (Hutto, 2015). Hasil analisis sentimen yang berupa ulasan kategori negatif dan positif dimanfaatkan untuk mengetahui topik yang populer dibicarakan pada masing-masing sentimen. Sentimen dengan kategori negatif dapat dimanfaatkan untuk mengetahui faktor apa saja yang menyebabkan penurunan pengunjung, dan sentimen dengan kategori positif dapat dimanfaatkan untuk mengetahui fasilitas apa yang perlu dipertahankan kualitasnya (Morama dkk, 2022). Dengan demikian ditambahkan suatu metode yang dapat mengetahui topik yang banyak dibicarakan dari masing-masing sentimen yakni pemodelan topik Latent Dirichlet Allocation (LDA). LDA dan VADER telah terbukti efektif untuk diterapkan dalam analisis data ulasan. Penelitian yang dilakukan oleh Albalawi, Yeap, dan Benyoucef melakukan perbandingan berbagai metode pemodelan topik dengan mengaplikasikannya pada data ulasan. Hasil kesimpulan dari penelitian Albalawi, dkk menunjukkan bahwa LDA mampu menghasilkan topik dengan makna yang

lebih logis dan konsisten. Selanjutnya agar topik yang dihasilkan mudah dipahami dan bisa dijadikan strategi oleh pihak Suraloka Interactive Zoo dibuatlah hasil pemodelan topik kedalam tabel analisis SWOT, SWOT disini yakni Strength atau (kekuatan), Weaknesses (kelemahan), Oportunity (peluang), dan Threats (ancaman). Pada penelitian ini acuan dalam melakukan analisi SWOT yakni Strength atau kekuatan diambil dari hasil pemodelan topik data positif, kemudian hasil dari pemodelan topik data negatif sebagai acuan untuk mengisi Weaknesses atau kelemahan, dan hasil dari ulasan yang paling berkaitan dengan topik dijadikan sebagai acuan untuk mencari Oportunity dan Threats.

Dengan menggabungkan metode yakni Analisis sentimen dengan VADER pemodelan topik menggunakan LDA, dan hasil akhir yang dikemas kedalam tabel analisis SWOT diharapkan penelitian ini mampu menambah pengetahuan manajerial terhadap fasilitas apa yang perlu dikembangkan sehingga bisa menjadi acuan untuk mengatasi masalah penurunan pengunjung.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, maka dapat diidentifikasi permasalahan yang ada yaitu terdapat penurunan jumlah pengunjung Suraloka Interactive Zoo, sehingga perlu adanya strategi sebagai acuan pihak pengelola untuk meningkatkan citra Suraloka yang bersumber dari feedback pengunjung.

1.3 Ruanglingkup

Adapun ruang lingkup dan batasan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Data yang digunakan adalah data ulasan pengunjung Suraloka Interactive Zoo pada Google Maps.
2. Analisis sentimen dari VADER dan pemodelan topik LDA dijadikan acuan strategi melalui analisis SWOT.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan pembahasan di atas maka permasalahan dalam penelitian ini yaitu bagaimana melakukan pemodelan topik berdasarkan analisis sentimen dari ulasan pengunjung dan menjadi acuan dalam melakukan analisis SWOT. Sebagai strategi mengatasi penurunan pengunjung.

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas maka penelitian ini mempunyai tujuan penelitian yaitu melakukan analisis sentimen VADER dan pemodelan topik LDA dari ulasan pengunjung, kemudian dilakukan analisis SWOT untuk mengevaluasi hasil dari pemodelan topik.

1.6 Manfaat Penelitian

1. Manfaat bagi Suraloka Interactive Zoo.

- a. Memudahkan pihak manajemen dalam mengelola tempat wisata.
- b. Mengetahui saran pengembangan terhadap fasilitas tempat wisata, dari ulasan pengunjung.

2. Manfaat bagi peneliti.

- a. Menerapkan ilmu pengetahuan serta kemampuan yang didapat ketika menempuh perkuliahan.
- b. Membandingkan antara teori dan ilmu yang diperoleh selama perkuliahan dengan pembuatan tugas akhir skripsi.