

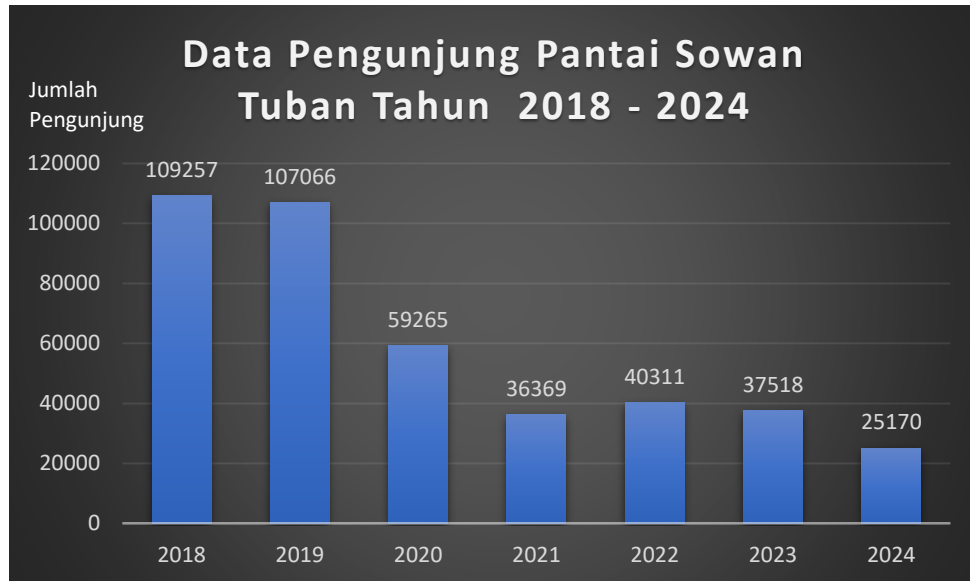
BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

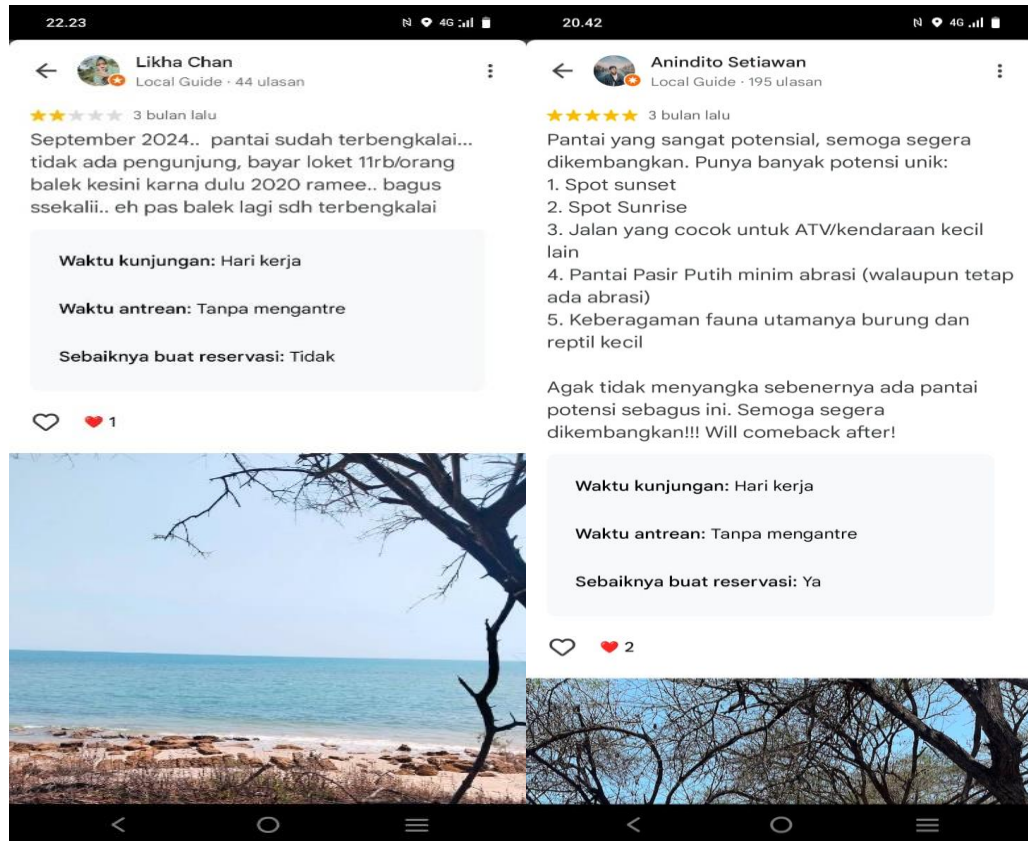
Wisata pantai Sowan Tuban adalah salah satu tempat menarik di bagian utara Jawa Timur. Pantai Sowan terletak di Desa Bogorejo, Kecamatan Bancar, Kabupaten Tuban memiliki luas 32 ha yang dikelola oleh PT Palawi Risorsis. Salah satu tujuan pengelolaan Wisata Pantai Sowan adalah untuk mengoptimalkan potensi sumber daya bekas Tempat Penampungan Kayu (TPK), yang sudah tidak difungsikan karena berkurangnya hasil hutan kayu. Potensi sumber daya TPK Sowan dioptimalkan untuk pendapatan PT Palawi Risorsis sebagai tempat pariwisata dari tahun 2003 hingga 2005.

Pantai Sowan merupakan salah satu destinasi wisata alam yang menawarkan pemandangan indah dengan kombinasi pantai berpasir, tebing karang, serta hutan kecil yang dikelola oleh Perhutani untuk menunjang kenyamanan pengunjung, tersedia berbagai fasilitas seperti area parkir yang luas, gazebo, tempat duduk untuk bersantai, warung makan yang menyajikan aneka hidangan termasuk *seafood* khas pesisir, serta toilet dan kamar mandi umum. Pantai Sowan juga memiliki area bermain anak, spot foto menarik, area perkemahan, dan jalur trekking bagi pengunjung yang ingin menikmati keindahan alam sekitar. Hal lain yang menjadi keindahannya terdapat beberapa sentimen negatif yang disampaikan oleh pengunjung terkait aspek pelayanan, hal ini dapat dilihat dari ulasan pengunjung di google maps tempat wisata Pantai Sowan. Beberapa keluhan yang sering muncul antara lain kurangnya keramahan petugas, keterbatasan informasi mengenai harga tiket dan fasilitas, serta lambatnya respons terhadap keluhan, terutama terkait kebersihan toilet dan perawatan fasilitas umum.



Gambar 1. 1 Data Pengunjung Pantai Sowon Tuban Tahun 2018-2024 (Sumber: Dinas Pariwisata Tuban)

Gambar 1.1 merupakan data pengunjung pantai sowan tuban pada tahun 2018-2024. Data pengunjung tujuh tahun terakhir menunjukkan penurunan. Pada tahun 2018 menunjukkan jumlah pengunjung sebanyak 109.257, mengalami penurunan pada tahun 2019 dengan jumlah pengunjung sebanyak 107.066, mengalami penurunan lagi di tahun 2020 dengan jumlah pengunjung sebanyak 59.265, pada tahun 2021 mengalami penurunan dengan jumlah pengunjung sebanyak 36.369. Pada tahun 2022 mengalami kenaikan yaitu sebanyak 40.311 pengunjung, mengalami penurunan lagi pada tahun 2023 yaitu dengan jumlah pengunjung sebanyak 37.518, dan mengalami penurunan lagi di tahun 2024 dengan jumlah pengunjung sebanyak 25.170. Salah satu strategi dalam peningkatan pengunjung adalah dengan memperbaiki kualitas pelayanan yang sudah diterapkan di pantai sowan tuban dengan menganalisis ulasan pengunjung pada Google Maps dan ulasan secara langsung.



Gambar 1. 2 Ulasan Google Maps Pantai Sowan Tuban (Sumber: Google Maps)

Gambar 1.2 merupakan ulasan wisatawan pada Pantai Sowan. Gambar sebelah kiri menunjukkan ulasan negatif dan gambar sebelah kanan menunjukkan ulasan positif. Dengan mengukur seberapa banyak komentar positif dan negatif pada Google Maps dapat digunakan sebagai alternatif untuk menilai sentimen publik terhadap kualitas pelayanan pantai sowan Tuban. Data yang diambil sebanyak 276 ulasan terkait wisata Pantai Sowan Tuban pada website Google Maps 9 tahun terakhir. Ulasan positif biasanya menunjukkan kepuasan dengan elemen seperti keindahan alam, kebersihan, fasilitas, dan keramahan karyawan. Sebaliknya, ulasan negatif menunjukkan keluhan atau ketidakpuasan, yang dapat dikaitkan dengan fasilitas yang buruk, kebersihan yang tidak terjaga, atau pengalaman yang tidak menyenangkan. Dengan adanya ulasan ini dapat menemukan elemen yang perlu diperbaiki. Misalnya, jika banyak ulasan buruk tentang fasilitas parkir atau kebersihan maka dapat dilakukan perbaikan. Penelitian sebelumnya (Hasanah, 2023), menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi keputusan wisatawan untuk kembali berkunjung, namun belum mengintegrasikan data opini publik secara langsung dalam pengambilan keputusan. Sementara itu, penelitian (Priyatmoko,

2015), menganalisis strategi pengembangan wisata berbasis potensi lokal, tetapi masih terbatas dalam penerapan metode berbasis teknologi. Berbagai studi peningkatan wisata menggunakan survei, observasi, dan studi kasus, tetapi kurang memanfaatkan teknologi untuk analisis mendalam.

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian strategi untuk meningkatkan jumlah pengunjung pantai sowan tuban melalui ulasan dari wisatawan. Metode yang digunakan adalah analisis sentimen (*Support Vector Machine*) dan *Quality Function Deployment* (QFD). Analisis sentimen bertujuan untuk mengklasifikasikan polaritas ulasan pelanggan guna menentukan apakah opini dalam kalimat tersebut bersifat positif atau negatif. Analisis sentimen pada tingkat aspek dilakukan untuk mengelompokkan keluhan pelanggan ke dalam kategori tertentu, kemudian divisualisasikan melalui dashboard. Hal ini bertujuan untuk memperoleh informasi yang lebih terperinci dan efektif dalam merumuskan solusi yang tepat (Paulina et al., 2020). Analisis sentimen dilakukan menggunakan metode *Support Vector Machine* (SVM) dirancang untuk menemukan *Maximum Marginal Hyperplane* (MMH) dengan memanfaatkan support vector dan margin. MMH adalah hyperplane optimal yang memiliki jarak margin terbesar, sehingga dapat memisahkan data dengan maksimal dan akurat untuk setiap kelas (Paulina et al., 2020). Penelitian ini nantinya akan membantu penyelenggara tempat wisata membuat keputusan yang lebih baik tentang bagaimana meningkatkan pelayanan berdasarkan opini pengunjung Pantai Sowan. Menurut Ginting (2010), QFD adalah suatu metode untuk meningkatkan kualitas barang atau jasa dengan memahami kebutuhan konsumen kemudian menghubungkannya dengan ketentuan teknis untuk menghasilkan barang atau jasa pada setiap tahap pembuatan barang atau jasa yang dihasilkan. QFD merupakan metodologi untuk merancang suatu proses sebagai tanggapan dari kebutuhan konsumen. Metode ini akan digunakan dalam eksperimen untuk menemukan model yang paling efisien dengan analisis sentimen pada data ulasan secara *online* dan *offline*. Hasil analisis sentimen (*Support Vector Machine*) akan digunakan sebagai *input* pada metode *Quality Function Deployment* (QFD), yang akan melengkapi proses pengembangan strategi untuk meningkatkan jumlah pengunjung wisata Pantai Sowan Tuban. Maka peneliti mengangkat judul **“Strategi Untuk**

Meningkatkan Jumlah Pengunjung Wisata Pantai Sowan Tuban Dengan Menggunakan Pendekatan Analisis Sentimen (*Support Vector Machine*) dan *Quality Function Deployment* (QFD)”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana *review* pengunjung terhadap wisata Pantai Sowan Tuban?
2. Bagaimana klasifikasi sentimen negatif dan positif menggunakan analisis sentimen (*Support Vector Machine*)?
3. Bagaimana bentuk strategi yang efektif untuk meningkatkan jumlah pengunjung di wisata Pantai Sowan Tuban berdasarkan hasil analisis sentimen (*Support Vector Machine*) dan QFD?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui *review* pengunjung terhadap wisata Pantai Sowan Tuban.
2. Mengetahui klasifikasi sentimen negatif dan positif menggunakan analisis sentimen (*Support Vector Machine*).
3. Mendapatkan strategi yang efektif untuk meningkatkan jumlah pengunjung di wisata Pantai Sowan Tuban berdasarkan hasil analisis sentimen (*Support Vector Machine*) dan QFD.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan mengenai pengembangan strategi efektif untuk meningkatkan jumlah pengunjung di bidang pariwisata.
2. Hasil penelitian ini diharapkan berkontribusi pada bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan untuk meningkatkan kualitas pelayanan wisata, sehingga minat wisatawan terus meningkat.

3. Penelitian ini memberikan rekomendasi bagi masyarakat setempat dan pengelola wisata dalam mengembangkan objek wisata Pantai Sowan Tuban.

1.5 Batasan Penelitian

Adapun batasan dari penelitian adalah sebagai berikut:

1. Data yang diambil adalah dari ulasan masyarakat pada Google Maps dan ulasan secara langsung.
2. Metode *Quality Function Deployment* (QFD) sampai *House of Quality* (HOQ).

1.6 Sistematika Laporan

Sistematika dalam penelitian ini terbagi menjadi lima bab yang akan menjelaskan tentang apa saja yang dilakukan. Sistematika penulisan yaitu sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab satu pendahuluan akan menjelaskan mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan masalah dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab dua tinjauan pustaka akan menjelaskan teori-teori yang membantu peneliti dalam melakukan penelitian, antara lain analisis sentimen, media sosial, google maps, text mining, klasifikasi data, *Support Vector Machine* (SVM), *Term Frequency and Inverse Documentw Frequency* (TF-IDF), *K-Fold Crossw Validation*, *SMOTE* (*Synthetic Minority Over-sampling Technique*), *Quality Function Deployment* (QFD), dan *House of Quality* (HOQ).

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab tiga metodologi penelitian akan menjelaskan tentang waktu dan tempat penelitian, jenis penelitian, alat dan bahan, metode pengumpulan data, dan *Flowchart* penelitian.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab empat hasil dan pembahasan akan menjelaskan tentang pengambilan data hingga pengolahan data dengan menggunakan metode yang telah diambil.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab lima kesimpulan dan saran akan menjelaskan tentang hasil yang telah didapat dari perhitungan yang telah dilakukan, saran dibuat untuk industri yang bersangkutan dan peneliti selanjutnya.