

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi sekarang ini semakin pesat, terlebih sejak munculnya teknologi Internet. Teknologi internet sangat membantu proses penyampaian informasi, penyebaran informasi, hingga penerimaan informasi. Sehingga dapat dirasakan manfaatnya oleh semua kalangan, mulai dari instansi pemerintahan, sekolah-sekolah, perguruan tinggi, perkantoran, bahkan personal untuk berbagi informasi atau pengalaman terkait suatu hal. Dilansir dari halaman kominfo.go.id, Pengguna internet di Indonesia saat ini mencapai 63 juta orang, dimana 95 persennya menggunakan internet untuk mengakses media sosial.

Media sosial sekarang ini berpengaruh terhadap berbagai sektor, salah satunya adalah sektor Pariwisata dan Hotel. Media sosial dapat digunakan sebagai wadah untuk berbagi baik itu pengalaman, penilaian atau ulasan dari suatu layanan. Ulasan adalah bagian dari *Electronic Word of Mouth* (eWOM), yang merupakan pendapat langsung seseorang dan bukan iklan. Ulasan adalah salah satu dari bermacam faktor yang menentukan keputusan pembelian seseorang, Ini menunjukkan bahwa orang dapat menerima serangkaian komentar sebagai indikator terkait nilai suatu pelayanan (Farki, 2016). Sehingga dapat mempengaruhi orang lain untuk menggunakan jasa akomodasi yang sama. Ulasan juga dapat dijadikan dasar pertimbangan dalam pengambilan keputusan oleh manajemen perusahaan. Di Indonesia terdapat beberapa media sosial yang menyediakan ulasan

dan pengalaman terkait suatu akomodasi, diantaranya adalah Tripadvisor.com, Traveloka, Tiket.com, dan masih banyak lagi.

Machine Learning (ML) merupakan bagian dari ilmu kecerdasan Buatan atau yang dikenal sebagai *Artificial Intelligence* (AI). Kecerdasan buatan adalah salah satu ilmu komputer yang berfokus pada pengembangan perangkat dan aplikasi yang dapat berfungsi dan berfikir layaknya manusia (Sunarya et al., 2015). *Machine Learning* dapat diartikan sebagai aplikasi komputer yang dapat belajar dari data yang telah ditentukan dan dapat menghasilkan prediksi dimasa yang akan datang (Goldberg & Holland, 1988). Seiring berjalannya waktu, *mechine learning* dapat menggantikan dan meningkatkan kemampuan manusia diberbagai bidang (Nayak & Dutta, 2017). *Machine Learning* banyak diteliti dan digunakan untuk memecahkan berbagai masalah. Diantaranya untuk mengetahui bagaimana penilaian dan pandangan tamu hotel terkait layanan dan kebijakan yang ditetapkan. Dengan adanya ulasan dari pelanggan atau tamu hotel kita dapat tahu bagaimana kualitas dari produk atau layanan yang diterapkan, sehingga dapat dilakukan evaluasi guna meningkatkan kepuasan pelanggan.

Analisis sentimen, atau penggalian opini adalah area aktif dari studi di bidang pemrosesan bahasa alami yang menganalisis pendapat, sentimen, evaluasi, sikap, dan emosi melalui perbaikan komputasi subjektivitas dalam teks (Hutto & Gilbert, 2014). Analisis sentimen berguna untuk berbagai masalah yang menarik untuk praktik interaksi manusia-komputer dan peneliti, serta orang-orang dari bidang-bidang seperti: sosiologi, pemasaran dan periklanan, psikologi, ekonomi, dan ilmu politik (Hutto & Gilbert, 2014). Proses analisis sentimen sering

dilakukan untuk mengetahui opini positif, netral atau negatif dari masyarakat terkait suatu hal tertentu.

Metode *Valence Aware Dictionary Dan Sentiment Reasoner* (VADER) merupakan suatu metode analisa sentimen yang dapat mengidentifikasi emosi seseorang berdasarkan kata-kata. Sehingga Metode VADER ini dapat digunakan dalam mengidentifikasi ulasan tamu hotel dan pihak manajemen hotel dapat menentukan keputusan berdasarkan hasil penilaian atau ulasan tersebut.

The ZHM Premiere Hotel Padang merupakan hotel berbintang 4 dengan fasilitas bintang 5. Hotel ini berada di lokasi yang strategis, yaitu di Jl. M Thamrin No. 27 Padang, dengan jarak hanya 45 menit dari Bandara Internasional Minangkabau (BIM) dan berada di sekitar pusat perkantoran, perbelanjaan, wisata, serta kuliner.

Berdasarkan uraian diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“PENERAPAN MACHINE LEARNING UNTUK MENENTUKAN TINGKAT KEPUASAN TAMU HOTEL THE ZHM PREMIERE MENGGUNAKAN METODE VADER”**.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka penulis dapat merumuskan beberapa permasalahan yang dihadapi oleh The ZHM Premiere Hotel Padang. Rumusan masalah tersebut adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana membangun sebuah sistem penunjang keputusan berdasarkan ulasan tamu hotel dengan menerapkan metode VADER (*Valence Aware Dictionary Dan Sentiment Reasoner*) ?

2. Bagaimana sistem berbasis web bisa menyajikan laporan terkait hasil penilaian yang akurat sehingga dapat dijadikan bahan evaluasi atau dasar pengambilan keputusan oleh pihak The ZHM Premiere Hotel Padang ?
3. Bagaimana membuat sebuah sistem metode VADER menggunakan *framework* Laravel?
4. Bagaimana pemanfaatan database MySQL untuk penyimpanan data yang diperlukan ?

1.3 Hipotesa

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka dapat dikemukakan hipotesa sebagai berikut :

1. Diharapkan dengan menerapkan metode VADER dapat membangun sistem penunjang keputusan pada hotel The ZHM Premiere Hotel Padang.
2. Diharapkan dengan adanya aplikasi berbasis web dapat memudahkan pihak hotel dalam mendapatkan laporan yang diinginkan.
3. Diharapkan dengan menggunakan *framework* Laravel dapat memudahkan pengembang (*developer*) dalam membangun sistem.
4. Diharapkan dengan menggunakan database MySQL dapat menyimpan data yang diperlukan pada sistem.

1.4 Batasan Masalah

Batasan masalah dalam penelitian ini agar lebih terarahnya pembahasan sesuai dengan topik adalah sebagai berikut :

1. Sistem yang dibuat hanya untuk menganalisa sentimen ulasan tamu hotel terkait layanan maupun kebijakan yang ada pada The ZHM Premiere Hotel Padang.

2. Penelitian ini hanya sebatas melakukan analisis sentimen terhadap ulasan yang didapatkan dari situs TripAdvisor dan menggunakan bahasa Indonesia.
3. Laporan hasil analisis tersebut akan ditampilkan menggunakan pemrograman PHP dan database MySQL.

1.5 Tujuan Penelitian

Secara umum penelitian ini bertujuan untuk perancangan aplikasi *mechine learning* untuk menganalisa sentimen dari ulasan dan review tamu hotel pada pada The ZHM Premiere Hotel dengan Bahasa Pemrograman PHP dan database MySQL.

1.5.1 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Dapat melakukan penelitian dan ikut berpartisipasi dalam penggunaan dan pengembangan teknologi komputerisasi.
2. Mempermudah dalam meninjau dan mengevaluasi terkait penerapan suatu kebijakan atau layanan yang akan/tengah diterapkan.
3. Dapat dijadikan dasar dalam pengambilan keputusan dengan efektif dan efisien.

1.6 Metodologi Penelitian

Metode penelitian adalah cara meneliti suatu kasus atau masalah yang dibahas. Adapun metodologi penelitian yang digunakan peneliti adalah dengan melakukan pengamatan langsung ke lapangan, sehingga dapat melihat objek penelitian secara langsung. Metode yang digunakan antara lain :

1. Penelitian lapangan (*Field Research*)

Penelitian lapangan (*Field Research*) merupakan penelitian yang dilakukan secara langsung dalam rangka mendapatkan data-data dan keterangan yang lebih akurat. Untuk mendapatkan data penulis langsung melakukan penelitian ke instansi tersebut baik melalui wawancara maupun daftar pertanyaan.

a. Pengamatan langsung (*Observasi*)

Pengamatan dan pengumpulan data secara langsung ke objek yang dituju yaitu pada The ZHM Premiere Hotel Padang. Dalam penelitian ini dilakukan pengamatan secara terang-terangan atau kita langsung melihat cara kerja pihak-pihak yang berkaitan dalam mengelola sistem yang ada dan kita juga turut serta dalam jangka waktu tertentu.

b. Wawancara (*Interview*)

Interview yaitu mengumpulkan data dengan cara komunikasi langsung dengan pihak yang bersangkutan (sumber peneliti) dalam hal ini pihak The ZHM Premiere Hotel Padang. Didapatkan suatu hasil rancangan dan data-data atau informasi yang nantinya akan menjadi penunjang dalam perancangan laporan ini.

2. Penelitian Perpustakaan (*library research*)

Penelitian perpustakaan yaitu penelitian yang dilakukan untuk mendapatkan data sekunder dengan mempelajari buku-buku, literatur-literatur dan sumber bacaan lainnya yang erat hubungannya dengan penelitian yang dilakukan sehingga bisa mendukung teori-teori yang ada. Adapun beberapa buku tersebut diantaranya adalah buku-buku yang berhubungan dengan sistem informasi dan ilmu komputer.

3. Penelitian Laboratorium (*laboratory Research*)

Dalam Penelitian Laboratorium (*laboratory Research*) ini dilakukan perancangan program dan mempraktekkan langsung hasil dari analisa, pengetikkan dan menguji kebenaran rancangan laporan yang dibuat dengan menggunakan perangkat komputer dan aplikasi yang nantinya menghasilkan sistem yang siap diterapkan. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan komputer sebagai alat bantu.

Adapun spesifikasi perangkat keras dan perangkat lunak yang digunakan adalah :

A. Perangkat Lunak (*Software*) :

- Sistem Operasi Windows 2010
- Microsoft Office Word 2016
- Laragon
- MySQL-Front
- Microsoft Visual Studio Code
- Dan *software* pendukung lainnya.

B. Perangkat Keras (*Hardware*) :

- Laptop Asus ROG GL553VE
- RAM 16 GB
- Mouse dan Keyboard
- Dan *hardware* pendukung lainnya.

1.7 Tinjauan Umum Organisasi

Hotel yang dibangun awal tahun 2013 di antara di Jakarta, Lampung, Bali, Yogyakarta, Muara Enim dan Pekanbaru," kata Nicodemus Kasan Kurniawan, Presiden Direktur Grand Zuri Group hari ini di Padang.

Menurut dia, ZHM mulai membangun Hotel Grand Zuri pertama kali di Pekanbaru pada tahun 1997. Namun karena krisis ekonomi, hotel itu baru selesai tahun 2003. Pada awal pembangunan, hotel ini berbintang tiga, kemudian ditingkatkan menjadi bintang empat. Adanya kepercayaan masyarakat pengguna hotel kepada Grand Zuri dalam kurung waktu lebih kurang sembilan tahun sudah berhasil berkembang, sekarang telah berdiri 13 hotel, katanya. Belasan hotel Grand Zuri berdiri yang tersebar di beberapa kota di Indonesia di antaranya Pekanbaru, Duri, Dumai, Jababeka, dan Palembang.



(Sumber : *The ZHM Premiere Hotel Padang, 2019*)

Gambar I.1 Struktur Organisasi Grand Zuri Hotel

Secara umum tugas dari tiap bagan organisasi adalah :

1. GM (*General Manager*)

General Manager adalah puncak pimpinan dari sebuah organisasi hotel. Ia bertanggung jawab atas keseluruhan penyelenggaraan hotel dan kinerja seluruh karyawannya.

2. GM SEC (*General Manager Secretary*)

Assistant General Manager atau *Executive Assistan Manager* adalah wakil *General Manager*. Jabatan ini pada umumnya ada di hotel-hotel besar di mana *General Manager* perlu dibantu dan didukung oleh *Assistant General Manager*. Penanganan tugas-tugas manajemen yang telah dirumuskan dan diarahkan oleh *General Manager* dilaksanakan dan dikomunikasikan kepada *Assistant General Manager*. Selanjutnya diteruskan ke *Department Head*.

3. RDM (*Room Divison Manager*)

Room division adalah bagian yang bertugas dalam penyiapan kamar tamu dan pemberian pelayanan kepada tamu serta pemesanan kamar tamu.

4. CE (*Chief Engineering*)

Bertanggung jawab mengatur *Engineering* departemen, bertanggung jawab terhadap peralatan *meeting* yang digunakan yang berhubungan dengan teknik. Bertanggung jawab terhadap penyaluran tenaga listrik yang cukup keseluruh bagian hotel. Bertanggung jawab terhadap pemeliharaan dan perbaikan bangunan, furnitur, perabot Hotel.

5. EHK (*Executive Housekeeper*)

Untuk mengarahkan dan mengkoordinir seluruh aktivitas dari *Housekeeping Department*.

6. Sous Chef (*Food production*)

Food Production adalah salah satu departemen yang ada di hotel yang bertanggung jawab atas pembuatan makanan atau hidangan yang akan disajikan kepada tamu di restoran.

7. CA (*Chief Accountant*)

Chief accountant adalah jabatan setingkat pengelola di suatu perusahaan terutama bertanggung jawab untuk mengelola aktivitas akuntansi dalam perusahaan.

8. FBM (*Food & Beverage Manager*)

Seorang *F&B Manager* bertanggung jawab mengatur pengelolaan sumber daya manusia, mengawasi pekerjaan dari posisi *F&B* lainnya, serta memastikan profit dari departemen yang dipimpinnya.

9. SMM (*Social Media Manager*)

Mereka merupakan sosok penting yang mengatur akun sosial media dari perusahaan maupun klien perorangan. Tugas mereka biasanya meliputi perencanaan, monitoring, pelaksanaan, penyaringan, mempromosikan dan mengukur keberadaan sosial media dari sebuah produk, brand, korporasi atau individual.

10. HRM (*Human Resource Manager*)

HR Manager adalah mereka yang bertanggung jawab atas proses rekrutmen, pelatihan dan pengembangan karyawan; mengelola gaji, pensiun, dan tunjangan; serta menjaga kesehatan, keselamatan, dan kesejahteraan karyawan.

11. FOM (*Front Office Manager*)

Orang nomor 1 di FO Departemen dan memiliki tugas utama dalam mengarahkan mengawasi seluruh bawahan secara langsung dan untuk menjamin bahwa operasional sehari-hari di kantor depan berjalan sesuai dan aman.