

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi saat ini sangat berkembang dengan cepat. Sehingga memberi banyak dampak pada kehidupan manusia sehari-hari. Salah satunya adalah munculnya banyak *websitesite* yang menampilkan dan memuat informasi mengenai objek wisata yang ada di Indonesia. Termasuk pada *websitesite* Tripadvisor yang membantu dalam mempromosikan dan mengenalkan keindahan alam, budaya, dan sejarah Indonesia kepada masyarakat luas. Selain itu, *websitesite-websitesite* tersebut juga memudahkan wisatawan dalam merencanakan perjalanan wisatanya di Indonesia.

Di Indonesia sendiri terdapat salah satu kota yang paling populer yaitu Kota Surabaya karena menjadi destinasi bagi Wisatawan Nusantara dan Wisatawan Mancanegara. Hal tersebut dikarenakan Surabaya dikenal sebagai kota Pahlawan. Tidak hanya dikenal dengan sebutan kota Pahlawan, kota Surabaya juga memiliki potensi yang baik dalam objek wisata bidang kuliner. Dengan memiliki banyak sekali restoran yang menyajikan kuliner yang sangat cocok untuk dikunjungi oleh para konsumen Wisatawan.

Restoran adalah sebuah lokasi atau bangunan yang dioperasikan dan dikelola secara komersial untuk menawarkan atau memberikan pelayanan yang baik kepada semua pelanggannya. Pelayanan tersebut diberikan baik dalam

bentuk makanan, minuman, lokasi, suasana, atau layanan. Restoran sendiri memiliki tujuan utama untuk memuaskan pelanggan (Achmad & Arifin, 2021).

Di Surabaya sendiri memiliki salah satu restoran yang sangat ramai dikunjungi oleh masyarakat Indonesia. Restoran tersebut adalah restoran Ayam Bakar Primarasa. Restoran Ayam Bakar Primarasa Surabaya sangat ramai dikunjungi karena restoran tersebut Menempatkan fokus pada hidangan khas Jawa yang menampilkan bumbu-bumbu tradisional dan resep turun temurun yang dipimpin oleh Ny. Susanty. Konsep ini menjadi dasar pada penyajian hidangan yang autentik dan menghadirkan cita rasa Jawa (Purwanto et al., 2022). Ayam Bakar Primarasa menawarkan beragam makanan bakar dan goreng sebagai bagian dari menu standarnya, selain ayam bakar. Pepes Bandeng Tanpa Tulang, beberapa jenis sambal unik, Pasmol, dan Penyetan semuanya ada di menu. Pelanggan dapat memilih dari berbagai makanan lezat sebagai hasilnya. Berbagai menu tersebut menjadi salah satu hidangan favorit dari Ayam Bakar Primarasa. Ayam Bakar Primarasa juga memiliki pelayanan yang baik terhadap para konsumennya.

Berdasarkan uraian dan penjelasan yang telah dipaparkan di atas maka restoran Ayam Bakar Primarasa di Surabaya merupakan objek utama dipenelitian ini, faktor yang menarik dari restoran Ayam Bakar Primarasa di Surabaya merupakan salah satu restoran yang paling populer, ramai dikunjungi serta memiliki beberapa cabang. Selain itu restoran Ayam Bakar Primarasa di Surabaya memiliki jumlah ulasan yang cukup di Tripadvisor. Oleh karena itu,

akan menarik untuk diketahui opini-opini pesan dan kesan dari para konsumen restoran Ayam Bakar Primarasa Surabaya.

Analisis sentimen diterapkan pada pesan pemikiran dan kesan dari konsumen tersebut untuk mendapatkan temuan umpan balik yang dapat dilihat secara jelas. *Sentiment analysis* digunakan untuk melihat respon positif dari konsumen dan mengolahnya dengan metode K-NN. Data opini pelanggan tentang Ayam Bakar Primarasa Surabaya diambil dengan menggunakan teknik website scraping. Teknik ini dipilih karena memberikan keuntungan dari segi biaya, waktu, dan tenaga yang lebih efisien dalam memperoleh data.

## 1.2. Perumusan Masalah

Masalah dengan penelitian ini dapat ditentukan berdasarkan informasi latar belakang yang diberikan sebagai berikut:

Mengingat konteks yang dibahas sebelumnya, penelitian ini membahas masalah yang ditemukan :

1. Bagaimana tingkat akurasi yang didapatkan dari hasil klasifikasi opini pesan dan kesan konsumen restoran Ayam Bakar Primarasa Surabaya menggunakan metode K- Nearest Neighbor?
2. Bagaimana algoritma KNN dapat menganalisis kepuasan konsumen restoran Ayam Bakar Primarasa Surabaya yang ada di *Tripadvisor*?

### 1.3. Batasan Masalah

Untuk membatasi pembahasan dalam penelitian ini dan memastikan agar tidak terlalu meluas, beberapa batasan dicantumkan sebagai berikut :

3. Hanya Informasi ulasan dari Tripadvisor yang digunakan.
4. Hanya komentar dalam bahasa Indonesia yang melengkapi data.
5. *K Nearest Neighbor* adalah algoritma yang digunakan untuk klasifikasi.

### 1.4. Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

6. Untuk mengetahui hasil akurasi yang diperoleh *K-Nearest Neighbor* dalam mengklasifikasi opini-opini pesan dan kesan konsumen restoran Ayam Bakar Primarasa Surabaya.
7. Untuk melakukan klasifikasi kepuasan terhadap opini-opini pesan dan kesan konsumen restoran Ayam Bakar Primarasa Surabaya menggunakan *K-Nearest Neighbor*.

### 1.5. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat kepada organisasi, akademisi, dan praktisi. Untuk organisasi Ayam Bakar Primarasa Surabaya dapat digunakan sebagai perbaikan atas layanan yang kurang memuaskan. Bagi universitas diharapkan dapat menjadi rujukan tentang pengaruh reputasi brand dari opini positif dan negatif di *websitesite* Tripadvisor. Untuk praktisi mengetahui akurasi *K neares neighbors* pada saat digunakan untuk mengklasifikasikan teks

sentimen dan untuk hasil sentimennya dapat dianalisa untuk memberikan opsi pilihan Restoran.

## 1.6. Sistematika Penulisan

Berikut adalah sistematika penulisan dalam penelitian ini yaitu dimulai dari

BAB 1 – BAB 5:

1. **Bab 1 Pendahuluan** : Berisi tentang penjelasan umum isi penelitian yang mencakup latar belakang penelitian, rumusan penelitian, tujuan penelitian, batasan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.
2. **Bab 2 Tinjauan Pustaka** : Berisi tentang landasan teori dengan menjelaskan teori pendukung yang diperlukan pada saat melakukan penelitian.
3. **Bab 3 Metode Penelitian** : Berisi tentang pembahasan mengenai tahapan dan langkah-langkah dalam melakukan penelitian dengan metode yang digunakan.
4. **Bab 4 Hasil dan Pembahasan** : Berisi tentang hasil dan pembahasan sesuai dengan metode yang telah dipilih.
5. **Bab 5 Penutup** : Berisi tentang kesimpulan dan saran.