

ANALISIS SENTIMEN DESTINASI WISATA GEOPARK CILETUH

SKIRPSI

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat
untuk Memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Bisnis
Program Studi S1 Administrasi Bisnis

Disusun Oleh :
Nizar Abdan Ma'ruf
3111161021



**PROGRAM STUDI S1 ADMINISTRASI BISNIS
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS SANGGA BUANA YPKP
BANDUNG
2020**

LEMBAR PENGESAHAN
ANALISIS SENTIMEN DESTINASI WISATA GEOPARK
CILETUH

SKRIPSI

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat
untuk Memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Bisnis
Program Studi S1 Administrasi Bisnis

Disusun Oleh :
Nizar Abdan Ma'ruf
3111161021



Menyetujui,

Ketua Program Studi

M. Dadi Priadi, S.Sos., MAB.
NIP. 432.200.210

Pembimbing

Fauzan Aziz, SMB., MBA.
NIP. 432.200.170

Mengetahui,

Dekan

Tatang Sudrajat, Drs., S.IP., M.Si.
NIP. 196302071993031001

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul:

“Analisis Sentimen Destinasi Wisata Geopark Ciletuh” adalah benar-benar karya saya sendiri. Saya tidak melakukan penjiplakan kecuali melalui pengutipan sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku. Saya bersedia menanggung resiko atau sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila ditemukan pelanggaran terhadap etika keilmuan dalam skripsi.

Bandung, 20 Juli 2020

Yang membuat pernyataan,



Nizar Abdan Ma'ruf

3111161021

HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Untuk Apa Saya Hidup ?

Kalau hidup hanya untuk mengumpulkan uang... Saya hidup sia-sia...

Kalau hidup hanya untuk mencari karir... Saya hidup sia-sia...

Karena hidup bukan untuk itu...

Agar hidup ini dan seluruh fasilitas hidup ini tidak sia-sia...

Saya jadikan sarana agar saya bisa mematuhi perintah Allah dan menjauhi

larangan-Nya (Beribadah kepada-Nya)”

~ Ustadz Maududi Abdullah, Lc. ~

وَمَا خَلَقْتُ الْجِنَّ وَالْإِنْسَ إِلَّا لِيَعْبُدُونِ

“Dan Aku tidak menciptakan jin dan manusia melainkan supaya mereka beribadah kepada-Ku.”

~ QS. Adz – Dzariyat : 56 ~

KUPERSEMBAHKAN SKRIPSI INI UNTUK :

Ibunda tercinta, Ibu Nia Kurniasih

Ayahanda tercinta, Bapak Ali Nurdin

Istri tercinta, Siti Nur Latifah

Kedua kakakku, Iqbal Zaenuri dan Irham Burhanudin

Kedua Adikku, Najwa Dhiaulhaq dan Wijdan Ubaidillah

Sepupu seperjuanganku, Abdurrahman Al Gifari,

Yaumi Hanifah, dan Zia Isna Ulfa

TEMAN-TEMANKU :

Oki Cahya Ismail, Rizki Purnama, Dedi Yusuf, Hendry Agustian, M. Arif Fajar

Fathul Rohman, Ahmad Faisal, Panji Subagja, Robbie Ilahi Febriana, Sipa Jaya,

Robby Rodiyya, M. Krisna Biwanda , Irpan Maulana, Rudiansyah Siregar,

Muhammad Robiyana, serta temen-teman semua yang tidak bisa disebutkan satu per

satu terima kasih untuk semua bantuan dan supportnya.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah ﷻ karena atas ridho dan hidayah Nya, penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul **“ANALISIS SENTIMEN DESTINASI WISATA GEOPARK CILETUH”** sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Bisnis Program Studi S1 Administrasi Bisnis.

Peneliti juga mengucapkan terima kasih kepada Universitas Sangga Buana YPKP Bandung, khususnya Program Studi S1 Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik atas kesempatan dan didikan yang diberikan selama ini. Selain itu, tidak lupa penulis ucapkan terima kasih kepada kedua orang tua yang selalu mendo'akan tanpa henti dan selalu memberikan motivasi kepada peneliti hingga bisa menyelesaikan skripsi ini.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini tidak akan selesai tanpa bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu, peneliti ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang turut terlibat dalam penyusunan skripsi ini.

1. Bapak Dr. H. Asep Effendi, SE., PIA., CfrA., CRBC selaku Rektor Universitas Sangga Buana YPKP Bandung.
2. Bapak Drs. Tatang Sudrajat, S.IP., M.Si selaku dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sangga Buana YPKP Bandung.
3. Bapak M. Dadi Priadi, S.Sos., MAB selaku ketua Program Studi S1 Administrasi Bisnis Universitas Sangga Buana YPKP Bandung.
4. Bapak Fauzan Aziz, SMB., MBA selaku dosen pembimbing yang telah berkontribusi besar meluangkan waktu, pikiran dan perhatian untuk memberikan bimbingan, arahan dan saran bagi peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.

5. Bapak Abdurrahman Rahim Thaha yang telah bersedia membantu menjadi mentor dalam membimbing dan mengarahkan peneliti hingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak Femmy Ismayadhie yang selalu memberikan nasehat dan motivasinya dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Seluruh dosen pengajar program studi S1 Administrasi Bisnis yang telah memberikan ilmu, wawasan, pemahaman serta pengalamannya selama peneliti mengikuti studi di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sangga Buana YPKP Bandung.
8. Seluruh staff karyawan administrasi Program Studi Administrasi Bisnis atas kelancaran informasi dan dukungan administrasi selama mengikuti program pendidikan ini.
9. Ibu dan Ayah tercinta yang selalu mendo'akan peneliti setiap waktu, membantu dikala susah, menegur dikala salah, menasehati serta membesarkan peneliti hingga dapat menyelesaikan skripsi ini. Tak henti-hentinya peneliti ucapkan terimakasih atas semua perjuangannya.
10. Istriku Siti Nur Latifah yang selalu merepotkanku menyuruh membantu mengerjakan skripsinya. Meskipun begitu makasih kau telah memberikan cintamu padaku dengan sepenuh hati.
11. Kakakku Iqbal Zaenuri dan Irham Burhanudin yang selalu membantu dan memfsilitasi dalam pengerjaan skripsi ini.
12. Seluruh rekan mahasiswa Administrasi Bisnis yang telah bekerjasama dengan baik selama kegiatan studi berlangsung.
13. Semua pihak yang peneliti tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan maupun dukungan. Untuk segala kebaikan dan dukungan

tersebut, semoga Allah ﷻ melimpahkan rahmat dan karunia Nya kepada mereka semua.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kesempurnaan, baik dalam teknik penulisan, struktur bahasa, ataupun substansi ilmiah. Untuk itu, peneliti sangat mengharapkan saran dan kritik yang membangun untuk perbaikan di masa mendatang. Peneliti juga berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat khususnya bagi diri peneliti sendiri, dan umumnya bagi mahasiswa Universitas Sangga Buana YPKP Bandung.

Bandung, 20 Juli 2020

Hormat saya,

Nizar Abdan Ma'ruf
NPM : 3111161021

ABSTRAK

Provinsi Jawa Barat memiliki kawasan wisata dengan beragam jenis pariwisata prioritas yang akan dikembangkan sebagai kawasan destinasi wisata kelas dunia. Tujuan penelitian ini untuk menganalisis kepuasan wisatawan yang berkunjung ke destinasi wisata prioritas kelas dunia di Jawa Barat yang sedang dikembangkan, salah satunya yaitu Geopark Ciletuh. Berdasarkan tahapan *road map* pengembangan kawasan destinasi wisata kelas dunia pada tahun 2017-2020 sedang mengembangkan tiga kawasan prioritas yaitu, Bandung, Cirebon, dan Ciletuh dan sekitarnya. Tingkat popularitas pencarian untuk tempat wisata Ciletuh dan sekitarnya menjadi paling terendah dibandingkan kawasan wisata Bandung dan Cirebon. Kawasan wisata ciletuh memiliki potensi yang belum dikembangkan secara optimal.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kombinasi dengan pendekatan penelitian eksploratif. Teknik pengumpulan data menggunakan teknik *web scraping* dengan menggunakan aplikasi *data scraper*. Data yang diambil yaitu berupa ulasan berbahasa Inggris yang terdapat pada Google Maps dengan sampel berjumlah 5.218 ulasan. Teknik analisis data dalam penelitian ini yaitu analisis sentimen dengan metode *vader* menggunakan aplikasi *orange*, dan metode Ekman untuk klasifikasi emosi sentimen.

Hasil analisis sentimen pada penelitian ini, menunjukkan bahwa tingkat kepuasan para wisatawan yang berkunjung ke objek wisata Geopark Ciletuh cukup tinggi, dengan melihat ulasan positif para wisatawan mencapai 77,56%, ulasan netral sebesar 17,15%, dan ulasan negatif hanya 5,29%. Hasil klasifikasi emosi sentimen dari semua ulasan menunjukkan emosi sentimen didominasi oleh emosi *joy* dengan jumlah 3.210 ulasan atau 61,5% dari semua ulasan. Sedangkan pada kategori emosi *sadness*, *fear*, *disgust* dan *anger* menunjukkan keluhan tentang akses jalan yang jauh dan curam.

Banyaknya keluhan tentang akses jalan, Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Provinsi Jawa Barat perlu untuk terus memperbaiki dan meningkatkan infrastruktur terutama dalam memperbaiki akses jalan menuju tempat wisata, agar dapat memudahkan akses jalan menuju tempat wisata dan meningkatkan kenyamanan wisatawan yang berkunjung.

Kata Kunci : Analisis sentimen, *vader*, google maps, ciletuh, wisata.

ABSTRACT

West Java Province has a tourism area with various types of priority tourism that will be developed as a world-class tourist destination. The purpose of this study is to analyze the satisfaction of tourists visiting world class priority tourist destinations in West Java that are being developed, one of which is Ciletuh Geopark. Based on the stage of the road map of developing world-class tourist destination areas in 2017-2020, it is developing three priority areas namely, Bandung, Cirebon, and Ciletuh and its surroundings. The level of popularity of the search for tourist attractions Ciletuh and its surroundings is the lowest compared to the tourist areas of Bandung and Cirebon. Ciletuh tourism area has potential that has not been developed optimally.

This research uses a mixed research method with an explorative research approach. Data collection techniques using web scraping techniques using a data scraper application. Data taken in the form of English-language reviews contained on Google Maps with a sample of 5.218 reviews. Data analysis techniques in this study were sentiment analysis using the vader method using the orange application, and the Ekman method for sentiment emotion classification.

The results of sentiment analysis in this study showed that the level of satisfaction of tourists visiting the Ciletuh Geopark attraction was quite high, by seeing positive reviews of tourists reaching 77.56%, neutral reviews of 17.15%, and negative reviews of only 5.29 %. The results of the classification of sentiment emotions from all reviews showed sentiment emotions were dominated by joy emotions with 3.210 reviews or 61.5% of all reviews. Whereas in the categories of emotional sadness, fear, disgust and anger show complaints about the long and steep access roads.

The number of complaints about road access, the Office of Tourism and Culture of West Java Province needs to continue to improve and improve infrastructure, especially in improving access roads to tourist attractions, in order to facilitate access roads to tourist attractions and improve the comfort of tourists who visit.

Keywords: *sentiment analysis, vader, google maps, ciletuh, tour.*

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PENGESAHAN	Error! Bookmark not defined.
LEMBAR PERNYATAAN	i
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	12
1.3 Tujuan Penelitian	12
1.4 Kegunaan Penelitian.....	12
1.4.1 Kegunaan Teoritis.....	12
1.4.2 Kegunaan Praktis.....	13
1.5 Sistematika Penulisan Skripsi	13
1.6 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	14
1.6.1 Lokasi Penelitian	14
1.6.2 Waktu Penelitian.....	15
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	16
2.1 Administrasi Bisnis.....	16
2.2 <i>Data Mining</i>	16
2.2.1 Penemuan Pola	17
2.2.2 Memprediksi Tren dan Perilaku	17
2.3 Analisis Sentimen	18
2.3.1 Pengertian Analisis Sentimen.....	18
2.3.2 Tingkatan Analisis	19
2.3.3 <i>Sentiment Lexicon</i>	21
2.4 <i>Text Mining</i>	22
2.5 <i>Text Preprocessing</i>	22
2.5.1 <i>Case Folding</i>	22
2.5.2 <i>Tokenizing</i>	22

2.5.3 <i>Filtering</i>	23
2.5.4 <i>Stemming</i>	24
2.6 Pariwisata	24
2.6.1 Pengertian Pariwisata	24
2.6.2 Pengertian Objek dan Daya Tarik Wisata	25
2.7 Geopark	27
2.8 Penelitian Terdahulu.....	29
2.9 Kerangka Pemikiran	30
BAB III METODE PENELITIAN	32
3.1 Jenis Penelitian.....	32
3.2 Teknik Pengumpulan Data	33
3.3 Ruang Lingkup Penelitian	34
3.4 Populasi dan Sampel.....	35
3.4.1 Populasi	35
3.4.2 Sampel	36
3.5 Teknik Analisis Data	37
3.5.1 <i>Rule Based Sentiment Analysis</i>	37
3.5.2 <i>Dictionary Sentiment</i>	40
3.5.3 Klasifikasi Emosi.....	41
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	43
4.1 Objek Penelitian.....	43
4.1.1 Curug Awang.....	44
4.1.2 Curug Cikanteh.....	46
4.1.3 Curug Cimarunjung.....	48
4.1.4 Curug Sodong.....	49
4.1.5 Pantai Palangpang.....	51
4.1.6 Puncak Darma.....	52
4.1.7 Puncak Panenjoan.....	54
4.2 Hasil Penelitian	55
4.2.1 Pola Dokumen	56
4.2.2 Analisis Sentimen.....	59
BAB V PENUTUP	63
5.1. Simpulan	63
5.2. Rekomendasi	64
DAFTAR PUSTAKA	65
LAMPIRAN	69

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Objek Wisata yang Paling Terkenal Di Geopark Ciletuh	7
Tabel 1.2 Perbandingan Jumlah Ulasan Dalam Situs Website Penyedia Informasi Tempat Wisata	11
Tabel 1.3 Lokasi Penelitian.....	14
Tabel 1.4 Waktu Penelitian	15
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	29
Tabel 3.1 Jenis Penelitian.....	32
Tabel 3.2 Populasi Penelitian.....	36
Tabel 3.3 Sampel Penelitian.....	36
Tabel 3.4 Skor Compound Metode <i>Vader</i>	39
Tabel 3.5 Dictionary Sentiment	40
Tabel 3.6 Contoh Klasifikasi Emosi	42
Tabel 4.1 <i>Term Frequency</i>	56
Tabel 4.2 Pengkategorian Kata-Kata Sentimen	58
Tabel 4.3 <i>Term Frequency</i> Tiap Klasifikasi Emosi	62

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Jumlah Kunjungan Wisman ke Indonesia 2009-2018.....	1
Gambar 1.2 Sumbangan Devisa Sektor Pariwisata Indonesia	3
Gambar 1.3 Tahapan Pengembangan Kawasan Wisata Kelas Dunia	5
Gambar 1.4 Grafik Data Pencarian Tempat Wisata Tiga Kawasan Prioritas	6
Gambar 1.5 Grafik Pencarian Geopark Ciletuh di Google	8
Gambar 1.6 Data Jumlah Pencarian Wisata Geopark Ciletuh	9
Gambar 2.1 Proses Tokenizing	23
Gambar 2.2 Proses Filtering.....	23
Gambar 2.3 Proses Stemming.....	24
Gambar 2.4 Kerangka Pemikiran.....	31
Gambar 3.1 Proses Analisis Data Menggunakan Orange	38
Gambar 3.2 Pilihan Metode dalam Analisis Sentimen	38
Gambar 4.1 Peta Lokasi Geopark Ciletuh-Palabuhanratu	44
Gambar 4. 2 Peta Lokasi Curug Awang.....	45
Gambar 4.3 Foto Curug Awang.....	46
Gambar 4.4 Peta Lokasi Curug Cikanteh.....	47
Gambar 4.5 Foto Curug Cikanteh	47
Gambar 4.6 Peta Lokasi Curug Cimarunjung.....	48
Gambar 4.7 Foto Curug Cimarunjung	49
Gambar 4.8 Peta Lokasi Curug Sodong.....	50
Gambar 4. 9 Foto Curug Sodong	50
Gambar 4.10 Peta Lokasi Pantai Palangpang	51
Gambar 4.11 Foto Pantai Palangpang.....	52
Gambar 4.12 Peta Lokasi Puncak Darma	53
Gambar 4.13 Foto Puncak Darma.....	53
Gambar 4.14 Peta Lokasi Puncak Panenjoan.....	54
Gambar 4.15 Foto Puncak Panenjoan	55
Gambar 4.16 Word Colud.....	57
Gambar 4.17 Hasil Kategorisasi Class Sentimen.....	59
Gambar 4.18 Rating Objek Wisata Geopark Ciletuh.....	60
Gambar 4.19 Hasil Klasifikasi Emosi.....	61

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : *Scapping* Data menggunakan Aplikasi *Data Scraper*

Lampiran 2 : Hasil *Scrapping* Data

Lampiran 3 : Pengolahan Data melalui Aplikasi *Orange*

Lampiran 4 : *Term Frequency*

Lampiran 5 : Pengkategorian Kata-kata Sentimen

Lampiran 6 : Hasil Analisis Sentiment Metode *Vader*