

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Peran besar dimiliki pariwisata pada perekonomian suatu negara. Tidak hanya berdampak pada pertumbuhan ekonomi, sektor ini juga memberikan manfaat sosial bagi masyarakat di Daerah Tujuan Wisata (DTW). Pengunjung yang datang ke suatu destinasi wisata memberikan kontribusi terhadap perekonomian lokal, menciptakan lapangan pekerjaan, serta mendukung pengembangan sektor-sektor terkait (Rahma & Handayani, 2013). Pariwisata juga memainkan peran penting dalam pengembangan budaya dan cara masyarakat menghabiskan waktu luang mereka. Dalam konteks ini, Bali merupakan tujuan wisata populer di seluruh dunia, memiliki banyak hal untuk ditawarkan kepada wisatawan domestik dan internasional (Picard, 2006). Bali dikenal dengan keindahan alam, budaya, serta beragam pilihan atraksi wisata yang menawarkan pengalaman unik bagi wisatawan (Marcelina Theodora Ratu et al., 2017). Luh et al. (2020) mengatakan bahwa orang-orang dari seluruh dunia tertarik ke Bali karena pertumbuhan industri pariwisata, yang dibantu oleh kemajuan teknologi dan menawarkan mereka kesempatan untuk belajar, merasakan, dan mengapresiasi alam di luar negara mereka.

Seiring dengan pesatnya perkembangan industri pariwisata, pemandu wisata memiliki peran yang sangat penting dalam membentuk pengalaman wisatawan. Menurut Fitriana et al. (2021) bahwa seorang pemandu wisata hendaknya mampu memberikan kepuasan dengan menyuguhkan informasi yang dibutuhkan dengan

proses menggabungkan keahlian, kemampuan, dan emosi saat bepergian dengan wisatawan. Pemandu wisata sudah menjadi pekerjaan banyak masyarakat di Pulau Bali. Peran pemandu wisata di Bali sangat penting karena mereka memiliki dampak yang signifikan dalam meningkatkan pengalaman wisatawan dan memastikan keberhasilan industri pariwisata di pulau tersebut. Hal ini dikarenakan kemungkinan wisatawan akan kembali lagi apabila merasa puas dengan pelayanan pemandu wisata.

Dinas Pariwisata Bali secara rutin mengumpulkan data persepsi wisatawan terhadap berbagai aspek destinasi pariwisata di Bali, termasuk persepsi umum terhadap keindahan alam, fasilitas, dan layanan yang tersedia. Persepsi wisatawan terhadap pelayanan pemandu wisata tahun 2019 disajikan dalam grafik berikut.



Gambar 1. 1

Persepsi Wisman Terhadap Pelayanan Pemandu Wisata

(Suryawan et al., 2019)

Layanan pemandu wisata memainkan peran krusial dalam pengalaman wisatawan karena pemandu yang baik tidak hanya memberikan informasi tentang destinasi, tetapi juga memperkaya pengalaman wisatawan melalui interaksi personal, pengetahuan lokal yang mendalam, dan kemampuan dalam mengelola

perjalanan wisata. Berdasarkan data dari Dinas Pariwisata Bali, tingkat kepuasan wisatawan terhadap layanan pemandu wisata masih bervariasi. Hanya 25% wisatawan yang menilai "Sangat Baik", sementara 35,4% menilainya "Baik". Namun, yang menjadi perhatian adalah 33,2% wisatawan bahkan tidak menggunakan jasa pemandu wisata sama sekali (Suryawan et al., 2019). Angka ini menunjukkan bahwa masih terdapat ruang untuk perbaikan dalam layanan pemandu wisata guna meningkatkan pengalaman wisatawan. Selain itu, penelitian yang ada umumnya hanya menyajikan data kepuasan dalam bentuk kategori umum seperti "baik" atau "buruk", tanpa memberikan wawasan lebih mendalam mengenai aspek layanan mana yang secara spesifik memengaruhi kepuasan wisatawan (Purwaningsih, 2013).

Berdasarkan penelitian oleh Hartati et al. (2020) menunjukkan bahwa untuk meningkatkan kepuasan pengguna *website* SMK Negeri 2 Palembang, perhatian utama harus diberikan pada peningkatan kualitas konten dan kemudahan navigasi. Desain visual juga penting, namun prioritasnya sedikit lebih rendah dibandingkan dengan dua faktor lainnya.

Studi oleh Ababil et al. (2022) dimana penjualan *liquid vape* di Toko Vapor Pandaan dapat diprediksi secara akurat menggunakan pendekatan regresi linier. Model yang dibangun memberikan estimasi yang akurat mengenai penjualan di masa depan, sehingga dapat membantu toko dalam merencanakan stok dan strategi pemasaran. Penelitian ini menyimpulkan bahwa regresi linier adalah alat yang berguna dalam manajemen penjualan, terutama untuk usaha kecil dan menengah yang berbasis daring.

Menurut Dalai (2023) dimana hasil penelitian model regresi linier yang diperoleh mampu memberikan prediksi yang cukup akurat mengenai kebutuhan bahan baku, dengan tingkat kesalahan yang dapat diterima. Hal ini memungkinkan perusahaan untuk merencanakan dan mengelola persediaan bahan baku dengan lebih efisien, sehingga dapat mengurangi biaya dan meningkatkan efisiensi produksi. Penelitian ini juga menggarisbawahi pentingnya pengumpulan data yang konsisten dan akurat untuk meningkatkan keandalan model prediksi.

Lebih lanjut, masih minimnya pemanfaatan model prediktif dalam menganalisis kepuasan wisatawan menjadi kendala dalam mengidentifikasi faktor-faktor utama yang berkontribusi terhadap kepuasan wisatawan terhadap layanan pemandu wisata. Beberapa penelitian sebelumnya telah membuktikan bahwa analisis regresi linier dapat digunakan secara efektif dalam berbagai bidang, seperti analisis kepuasan pengguna layanan digital (Hartati et al., 2020), prediksi penjualan produk (Ababil et al., 2022), serta perencanaan kebutuhan bahan baku produksi (Dalai, 2023). Namun, studi yang mengaplikasikan metode regresi linier dalam konteks pariwisata, khususnya untuk memahami kepuasan wisatawan terhadap pemandu wisata, masih sangat terbatas. Metode regresi linier, yang telah terbukti efektif dalam berbagai penelitian di bidang lain (Hartati et al., 2020; Ababil et al., 2022; Dalai, 2023), dapat digunakan untuk memahami hubungan antara berbagai faktor dan kepuasan wisatawan secara lebih terperinci.

Metode penambangan data yang dipakai dalam menentukan seberapa besar hubungan antara variabel dependen atau efek dapat diprediksi menggunakan variabel independen atau penyebab secara terpisah adalah analisis regresi. Korelasi dan analisis regresi berjalan beriringan dimana setiap regresi memerlukan korelasi,

tetapi tidak semua korelasi dapat dibawa ke dalam prosedur regresi. Teknik pengambilan keputusan yang umum dalam pembuatan model matematika adalah regresi. Kemajuan teknologi yang pesat memerlukan model matematika yang akurat yang akan memudahkan identifikasi variabel penting, estimasi variabel, dan pembuatan proyek simulasi (Muriyatmoko, 2018).

Loyalitas wisatawan juga secara langsung dipengaruhi oleh mutu layanan pemandu wisata. Wisatawan cenderung merekomendasikan Bali kepada orang lain atau kembali lagi jika pelayanan yang mereka terima memuaskan. Di posisi lain, wisatawan mungkin akan mencari lokasi lain di masa mendatang jika layanan yang diberikan tidak memenuhi harapan mereka (Luh et al., 2020). Penelitian ini menjadi penting untuk memahami pola kepuasan wisatawan dan mengidentifikasi faktor utama yang memengaruhi penilaian mereka terhadap layanan pemandu wisata di Bali.

Mengingat permasalahan tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan wisatawan pada layanan pemandu wisata di Bali, mengidentifikasi faktor-faktor yang berkontribusi terhadap kepuasan mereka menggunakan metode regresi linier, serta memberikan rekomendasi berbasis data kepada industri pariwisata dan pemerintah dalam meningkatkan kualitas layanan pemandu wisata. Dengan pemanfaatan analisis regresi linier, diharapkan penelitian ini menawarkan gambaran yang lebih jelas mengenai elemen-elemen pelayanan yang perlu diperbaiki atau diperkuat agar Bali tetap menjadi destinasi wisata unggulan di tingkat global. Maka dari itu, penulis merumuskan penelitian ini dengan judul **"Prediksi Tingkat Kepuasan Wisatawan Terhadap Layanan Pemandu Wisata di Denpasar Menggunakan Metode Regresi Linier"**.

1.2 Rumusan Masalah

Mengingat latar belakang yang telah dijelaskan, berikut merupakan rumusan masalah pada penelitian ini.

1. Bagaimana model regresi linier dalam memprediksi tingkat kepuasan wisatawan terhadap layanan pemandu wisata di Denpasar?
2. Bagaimana akurasi model regresi linier dalam memprediksi tingkat kepuasan wisatawan terhadap layanan pemandu wisata di Denpasar?

1.3 Batasan Masalah

Terdapat batasan masalah dalam penelitian ini, yaitu agar pembahasan tidak terlalu umum dan temuannya dapat mendekati pokok permasalahan.

1. Data diperoleh melalui penyebaran kuesioner berupa *google* formulir yang diberikan kepada pemandu wisata, yang nantinya mereka sebarkan kepada wisatawan yang telah dipandu.
2. Penelitian ini hanya melibatkan 50 responden, yang mungkin belum cukup untuk merepresentasikan populasi wisatawan secara keseluruhan. Untuk hasil yang lebih generalis dan kuat dapat didapatkan dari sampel yang lebih banyak.
3. Penelitian ini terbatas pada wilayah Denpasar, Bali. Dengan demikian, tidak mungkin untuk mengekstrapolasi temuannya ke wilayah lain. Gambaran yang lebih komprehensif tentang kepuasan pengunjung terhadap layanan pemandu wisata dapat diperoleh dari penelitian yang dilakukan di berbagai destinasi wisata.

4. Dimensi SERVQUAL (*Reliability, Responsiveness, Assurances, Empathy, Tangible*) adalah model regresi yang digunakan. Variabel eksternal lain, seperti harga layanan, kondisi ekonomi, atau daya tarik destinasi, tidak dimasukkan ke dalam model, sehingga pengaruhnya terhadap kepuasan wisatawan tidak dapat dianalisis.
5. Penggunaan skala Likert dalam kuesioner memungkinkan adanya bias subjektif dari responden. Misalnya, beberapa responden mungkin memberikan jawaban yang dianggap "aman" atau sesuai norma sosial daripada mencerminkan opini mereka yang sebenarnya. Pengumpulan data tambahan melalui wawancara mendalam atau observasi langsung dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam.
6. Durasi Penelitian: Penelitian ini dilakukan dalam periode yang singkat pada bulan Oktober 2024 – Januari 2025. Penelitian dengan durasi yang lebih panjang mungkin menawarkan tampilan yang lebih lengkap tentang perubahan tingkat kepuasan wisatawan di berbagai musim atau waktu.

1.4 Tujuan Penelitian

Dari masalah yang telah dirumuskan di atas, diperoleh tujuan pada penelitian ini.

1. Untuk menemukan model Regresi linier dalam memprediksi tingkat kepuasan wisatawan terhadap layanan pemandu wisata di Denpasar.
2. Untuk mengetahui akurasi yang telah didapatkan pada prediksi tingkat kepuasan wisatawan terhadap layanan pemandu wisata di Denpasar dengan menggunakan metode regresi linier.

1.5 Manfaat Penelitian

Dari tujuan kita memperoleh manfaat, berikut harapan manfaat yang diperoleh pada penelitian ini.

1.5.1 Manfaat Teori

Penelitian ini secara teori diharapkan dapat menambahkan ilmu pengetahuan matematika, khususnya yang berkaitan dengan prediksi yang dibuat dengan menggunakan regresi linear.

1.5.2 Manfaat Praktis

1. Bagi Pemandu Wisata

Memberikan informasi lebih lanjut dalam upaya meningkatkan standar pelayanan pemandu wisata Denpasar adalah harapan dalam penelitian ini.

2. Bagi Dinas Pariwisata

Sebagai tambahan informasi terkait faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan wisatawan terhadap layanan pemandu wisata di Denpasar. Sehingga menjadi bahan pertimbangan dalam mengembangkan sektor pariwisata di Denpasar khususnya pada layanan pemandu wisata.

