

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Industri pariwisata kini sudah menjadi salah satu industri yang berkembang dan dapat memberikan kontribusi untuk memajukan perekonomian dalam suatu negara. Latar belakang wisatawan yang berbeda-beda sangat berdampak kepada perkembangan atraksi wisata yang ada, maka dari itu saat ini atraksi wisata telah berkembang menjadi sebuah tempat yang disesuaikan dengan kebutuhan wisatawan dalam melakukan aktivitas wisata sesuai dengan keinginannya (Turgarini, 2020).

Berdasarkan pernyataan di atas, saat ini salah satu atraksi yang sedang berkembang dan digandrungi oleh para wisatawan ialah desa wisata karena desa wisata memiliki keunikan dan daya tarik tersendiri yang dapat memberikan pengalaman baru untuk wisatawan yang berkunjung. Kini desa wisata juga terdapat di berbagai wilayah di Indonesia, salah satunya yaitu berada di Kota Subang Provinsi Jawa Barat. Seperti pendapat yang telah disampaikan oleh Turgarini (2020) yang menyatakan bahwa masyarakat di Kota Subang saat ini memiliki tingkat kreativitas yang tinggi, hingga untuk mengembangkan sebuah desa wisata kini akan menjadi lebih mudah dikarenakan masyarakat lokal yang sudah mulai mau berkontribusi dalam pengembangan desa wisata maupun atraksi wisata yang ada.

Dari pernyataan di atas, peneliti menyimpulkan bahwa saat ini di Kota Subang Jawa Barat, memiliki atraksi wisata yang cukup berkembang begitu pula dengan peran masyarakat lokal yang sangat berpengaruh dalam menunjang

pembangunan desa wisata. Seperti pernyataan dari Kabid Destinasi Wisata Disparpora Subang yang berpendapat bahwa salah satu upaya untuk memajukan pariwisata di Kota Subang adalah dengan menjadikan dan membangun desa wisata sebagai destinasi andalan, karena Subang memiliki beberapa desa wisata seperti Cibeusi, Bunihayu, Cisaat, dan Cibuluh (DISPARPORA, 2020).

 Seperti yang sudah dinyatakan oleh Dinas Pariwisata Kota Subang, bahwa salah satu dari desa yang sedang dikembangkan pariwisatanya ialah Desa Cibuluh. Desa Cibuluh ini menyajikan beberapa kegiatan wisata yang bisa dilakukan oleh wisatawan yang berkunjung, contohnya seperti permainan tradisional, wisata sejarah, wisata kuliner, dan lain-lain. Menurut pernyataan dari Kepala Desa di Desa Cibuluh yang peneliti wawancara pada saat survei lapangan, saat ini Desa Cibuluh sedang dirancang dan dibangun untuk menjadi salah satu Desa wisata yang ada di Kabupaten Subang Jawa Barat, Maka dari itu saat ini sedang dilakukan pelatihan juga pembangunan fasilitas-fasilitas yang dapat menunjang Desa Cibuluh agar dapat menjadi salah satu desa wisata oleh Dinas Pariwisata Kota Subang.

 Selaras dengan pernyataan dari salah satu anggota kelompok sadar wisata yang terdapat di Desa Cibuluh yang menyatakan bahwa “terdapat tiga titik tempat yang sering didatangi oleh wisatawan mulai dari Ciseupan, Cibuluh, dan Bolang. Jika dirata-ratakan kurang lebih jumlah wisatawan yang berkunjung ke tiga tempat tersebut ada sekitar 500 pengunjung setiap memasuki musim liburan sekolah. Begitu pula dengan *homestay* yang ada, ada beberapa *homestay* yang sudah bisa ditinggali oleh wisatawan jika ingin

bermalam” (Udan, 2020). Adapun data pengunjung yang datang ke Desa Cibuluh dari bulan September 2019-Januari 2020 adalah sebagai berikut :

TABEL 1
DATA KUNJUNGAN WISATAWAN KE
DESA CIBULUH JANUARI 2019 – JANUARI 2020

NO	TANGGAL	NAMA ROMBONGAN	JUMLAH PENGUNJUNG
1	25-28 Januari 2019	Universitas Trisakti	264 orang
2	15 Februari 2019	SDN Nur- Ar Rahman	78 orang
3	10 Maret 2019	Peserta Olimpiade Biologi Nasional	30 orang
4	19 April 2019	Bhayangkari Polres Kota Sukabumi	45 orang
5	23 Mei 2019	Komunitas Harley Bandung	15 orang
6	17 Juni 2019	PT. Harmoni	38 orang
7	20 Juli 2019	DISPARPORA Kota Subang	28 orang
8	1 Agustus 2019	HPI Jawa Barat	39 orang
9	14 September 2019	Pariwisata UPI	48 orang
10	2 Oktober 2019	PT. SHOWA	78 orang
11	23 November 2019	Universitas Atmajaya	60 orang
12	10 Desember 2019	ISBI Bandung	20 orang
13	2 Januari 2020	Wanderlust	15 orang

Sumber : Desa Cibuluh, 2020

Dilihat dari data kunjungan selama lima bulan terakhir, bahwa setiap rombongan yang datang ke Desa Cibuluh dari lima bulan kebelakang tidak menentu bahkan cenderung menurun pada awal tahun 2020 dikarenakan pandemi COVID-19.

Dalam sebuah pengembangan desa wisata juga terdapat unsur pendukung dari masyarakat lokal yang ada di desa tersebut, seperti pernyataan dari Wearing (2001) yang menyatakan bahwa masyarakat lokal sangat memiliki peran yang berpengaruh dalam mengembangkan desa wisata, karena beberapa

aspek seperti sumber daya alam, budaya, dan tradisi yang melekat pada masyarakat di dalam desa tersebut yang merupakan unsur penggerak utama di desa wisata. Di lain pihak, komunitas lokal yang tumbuh dan hidup berdampingan dengan suatu objek wisata menjadi bagian dari sistem ekologi yang saling berkaitan satu sama lain. Kesuksesan dalam pengembangan desa wisata tergantung pada tingkat penerimaan dan dukungan dari masyarakat lokal.

Berdasarkan data lapangan yang peneliti temukan, terdapat beberapa keunggulan yang dimiliki oleh Desa Cibuluh salah satunya dari kekayaan warisan budaya yang dimiliki Desa Cibuluh contohnya ada masakan tradisional yang sekarang masih dijaga resep dan juga alat memasaknya, lalu ada upacara adat yang masih dijaga sampai sekarang, dan permainan tradisional yang saat ini sudah menjadi daya tarik wisata di Desa Cibuluh.

Namun ada beberapa kekurangan yang dimiliki Desa Cibuluh, seperti yang disampaikan oleh Kabid Destinasi Wisata Disparpora Subang yang menyatakan bahwa saat ini masyarakat lokal di Desa Cibuluh masih kurang siap untuk menerima wisatawan, kurangnya kemampuan berbahasa asing, dan kurangnya teknik pemanduan yang baik padahal dari segi pengetahuan, masyarakat lokal di Desa Cibuluh sudah bisa dikatakan cukup baik. Beberapa kekurangan yang ada di Desa Cibuluh ini tentunya perlu diperhatikan secara khusus dalam meningkatkan sektor pariwisata di Desa Cibuluh, selaras dengan pendapat yang disampaikan oleh Kepala Desa di Desa Cibuluh yang menyatakan bahwa sebenarnya potensi yang dimiliki oleh Desa Cibuluh ini sangat besar untuk menjadi salah satu desa wisata, akan tetapi kesiapan

masyarakat lokal untuk berkontribusi dalam kegiatan wisata di desa tersebut masih harus diperhatikan kembali untuk diberikan pelatihan khusus mengenai teknik dan cara memandu wisatawan dengan baik dan benar agar siap untuk berkontribusi dalam seluruh kegiatan wisata di Desa Cibuluh.

Dari beberapa persoalan di atas maka dapat disimpulkan bahwa kesiapan masyarakat lokal untuk memandu wisatawan dan memberikan pelayanan yang baik merupakan faktor pendukung yang sangat berpengaruh untuk kepuasan wisatawan. Sejalan dengan pemaparan dari Kristiana & Pramono (2008) yang menyebutkan bahwa teknik pemanduan merupakan salah satu media untuk berkomunikasi antara pemandu dengan wisatawan untuk menjelaskan atraksi wisata yang ada, maka dari itu dibutuhkan teknik yang baik dan benar untuk menyampaikan informasi kepada wisatawan. Menurut data lapangan yang peneliti temukan, terdapat beberapa kekurangan yang pemandu lokal di Desa Cibuluh miliki, diantaranya adalah kurang mampu dalam berimprovisasi pada saat menjelaskan sesuatu sehingga kurangnya interaksi yang terjadi dengan wisatawan, kurangnya kemampuan berbahasa asing pada saat memandu wisatawan asing yang akhirnya dalam beberapa waktu saat wisatawan asing berkunjung dibutuhkan penerjemah untuk menjelaskan informasi yang diberikan oleh pemandu lokal, juga kurangnya rasa percaya diri yang dimiliki oleh para pemandu lokal di Desa Cibuluh yang akhirnya membuat proses penyampaian informasi kepada wisatawan kurang maksimal.

Drs. Bambang Udoyono (2008) mengatakan bahwa seorang pemandu wisata sebaiknya memiliki beberapa aspek yang dapat menunjang teknik pemanduan agar dapat memberikan informasi yang baik kepada wisatawan,

aspek tersebut diantaranya adalah kemampuan berbahasa asing, pengetahuan yang luas mengenai ekonomi, sosial, budaya, juga pengetahuan yang baik mengenai daya tarik wisata dan tempat asal wisatawan yang berkunjung. Sejalan dengan pemaparan tentang pemandu wisata di atas, adapun aspek-aspek yang harus dimiliki oleh seorang pemandu wisata agar mempunyai kualitas yang baik menurut Pastorelli (2003), yaitu aspek komunikasi, aspek kepemimpinan, aspek kreativitas, aspek pengetahuan, aspek kesiagaan, aspek navigator, aspek improvisasi dan fleksibel

Sesuai dengan beberapa pernyataan di atas, maka peneliti menyimpulkan bahwa untuk memiliki kualitas pemanduan yang baik dan sesuai, pemandu wisata harus memiliki kemampuan dalam berkomunikasi dengan baik, memiliki rasa bertanggung jawab dan dapat menangani wisatawan dengan baik, memiliki cara berfikir yang kreatif, memiliki kemampuan untuk mengimplementasikan pengetahuan yang dimiliki pada saat *tour* berlangsung, memiliki ketanggapan dalam menangani keadaan darurat, dapat menjadi navigator yang baik pada wisatawan, dan memiliki kemampuan berimprovisasi yang baik.

Berdasarkan beberapa pemaparan dan juga permasalahan di atas, maka di dalam sebuah kegiatan wisata di Desa Cibuluh, diperlukan beberapa unsur yang harus menunjang perkembangan pariwisata yang ada di desa tersebut, salah satunya merupakan pemandu wisata yang sesuai dan memiliki aspek-aspek yang dapat menunjang kualitas pemandu wisata tersebut dalam menyampaikan dan menjelaskan informasi kepada wisatawan. Maka perlu diadakannya penelitian untuk mengkaji lebih dalam perihal kualitas yang harus

dimiliki oleh pemandu wisata dalam bentuk penelitian berjudul “Kualitas Pemandu Wisata di Desa Cibuluh Kabupaten Subang Jawa Barat” sehingga melalui penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan dan pembelajaran bagi masyarakat lokal mengenai apa saja yang dibutuhkan untuk menyempurnakan kualitas pemanduan yang baik dan benar di Desa Cibuluh.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah dijelaskan sebelumnya, maka peneliti memutuskan untuk mengambil rumusan masalah yaitu bagaimana kualitas pemandu wisata yang ada di Desa Cibuluh.

Adapun identifikasi masalah yang akan dibahas sebagai berikut

1. Bagaimana cara berkomunikasi pemandu wisata di Desa Cibuluh ?
2. Bagaimana kepemimpinan pemandu wisata di Desa Cibuluh ?
3. Bagaimana kreativitas pemandu wisata di Desa Cibuluh ?
4. Bagaimana pengetahuan pemandu wisata dalam mengimplementasikan produk *tour* di Desa Cibuluh ?
5. Bagaimana kesiagaan pemandu wisata di Desa Cibuluh ?
6. Bagaimana kemampuan pemandu wisata sebagai *navigator* di Desa Cibuluh ?
7. Bagaimana kemampuan pemandu wisata di Desa Cibuluh dalam berimprovisasi ?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Formal

Secara formal, penelitian ini memiliki tujuan untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan perkuliahan program Diploma IV, Program

Studi Manajemen Pengaturan Perjalanan di Sekolah Tinggi Pariwisata NHI Bandung.

2. Tujuan Operasional

Tujuan Operasional dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui bagaimana kualitas pemandu lokal yang terdapat di Desa Wisata Cibuluh Kabupaten Subang, Jawa Barat.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

Dapat memberikan kontribusi dan referensi terhadap bidang perjalanan wisata, terlebih dalam bidang pemanduan wisata agar dapat memandu wisatawan dengan kualitas dan standar yang baik.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Penulis

Untuk melatih cara berpikir yang sistematis dan metodologis, mengidentifikasi permasalahan dan mencari solusi serta memberikan rekomendasi sesuai dengan hasil penelitian.

b. Bagi Desa Cibuluh

Memberikan rekomendasi kepada Desa Cibuluh untuk meningkatkan kualitas dan kompetensi para pemandunya agar memberikan kualitas pemanduan yang baik kepada para wisatawan yang berkunjung sehingga dapat meningkatkan kepuasan wisatawan dan meningkatkan jumlah kunjungan ke Desa Cibuluh Kabupaten Subang Jawa Barat.