

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Pariwisata telah dimulai sejak peradaban manusia itu sendiri, ditandai oleh adanya pergerakan manusia yang melakukan ziarah dan perjalanan agama lainnya. Pariwisata berkembang karena adanya gerakan manusia di dalam mencari sesuatu yang belum diketahuinya, menjelajahi wilayah yang baru, mencari perubahan suasana, atau untuk mendapat perjalanan baru. Perpindahan orang untuk sementara ke suatu tujuan di luar tempat tinggal maupun tempat kerjanya yang biasa, serta aktivitas yang dilakukannya selama tinggal di tempat tujuan dan kemudahan yang disediakan untuk memenuhi kebutuhannya adalah bagian dari pariwisata (Abdurrahman, 2010, pp. 86-95)

Pariwisata telah menjadi salah satu industri terbesar di dunia dan merupakan andalan utama dalam menghasilkan devisa di berbagai negara secara global. Pariwisata memang cukup menjanjikan sebagai primadona ekspor, karena beberapa ciri positifnya. Saat terjadi kelesuan perdagangan komoditas, pariwisata tetap mampu menunjukkan kecenderungan yang meningkat secara terus-menerus (Yakup, 2019).

Wisata menurut UU No. 10 Tahun 2009 tentang kepariwisataan didefinisikan sebagai kegiatan perjalanan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan mengunjungi tempat tertentu untuk tujuan rekreasi, pengembangan pribadi, atau mempelajari keunikan daya tarik wisata yang dikunjungi dalam jangka waktu sementara.

Industri pariwisata menghasilkan manfaat yang besar baik bagi negara, bagi wilayah setempat, maupun bagi negara asal dari para wisatawan yang berkunjung. Setiap daerah memajukan sektor pariwisata di daerahnya dengan memanfaatkan berbagai sumber daya alam dan sumber daya manusia yang ada dengan sebaikbaiknya sehingga dapat

menarik para wisatawan yang ada di dalam negeri maupun wisatawan asing untuk berkunjung dan berwisata ke daerahnya (Rahma, 2020, pp. 1-8).

Provinsi Jawa Barat mempunyai daya tarik wisata (DTW) yang lengkap mulai dari alam, budaya dan buatan. Selain itu, Provinsi Jawa Barat mempunyai letak geografis yang berdekatan dengan ibukota serta akses dari darat, laut dan udara yang relatif mudah dijangkau sehingga dorongan wisatawan dalam berkunjung ke Provinsi Jawa Barat cukup besar (Rahmanda, 2019). Pernyataan tersebut didukung dengan tabel perbandingan kunjungan wisatawan ke Jawa Barat dan perjalanan wisatawan nusantara secara keseluruhan :

**Tabel 1**  
**Perbandingan Jumlah Wisatawan Nusantara Jawa Barat Dengan Keseluruhan Perjalanan**

| Tahun | Perbandingan |             | Share  |
|-------|--------------|-------------|--------|
|       | Jawa Barat   | Keseluruhan |        |
| 2015  | 44,397,263   | 256,419,006 | 17.31% |
| 2016  | 43,619,718   | 264,337,518 | 16.50% |
| 2017  | 43,779,162   | 270,822,003 | 16.17% |
| 2018  | 53,203,387   | 303,403,888 | 17.54% |
| 2019  | 49,247,753   | 282,925,854 | 17.41% |

Sumber : (Badan Pusat Statistik, 2021)

Pada tabel di atas dapat diketahui bahwa angka kunjungan Provinsi Jawa Barat mempunyai market share 17,41 % wisatawan nusantara di Indonesia. Besaran tersebut menjadikan Provinsi Jawa Barat sebagai provinsi kedua terbesar dalam kunjungan wisatawan nusantara. Jumlah kunjungan wisatawan nusantara ke Jawa Barat mengalami fluktuasi, namun mempunyai tren meningkat dari tahun ke tahun.

Upaya untuk memajukan serta meningkatkan wisatawan melakukan perjalanan wisata perlu adanya seorang pramuwisata (*Tour Guide*) yang merupakan kunci sukses sebuah *travel agency*. Sebuah perjalanan wisata tidak lengkap tanpa seorang pramuwisata.

Beberapa wisatawan merasa telah cukup dengan membaca *Guide Book* tapi hasilnya pasti berbeda jika didampingi langsung oleh pramuwisata dari segi sistematika penjelasan dan efisiensi waktu (Hidayat, 2020).

Selain itu, dibutuhkan pramuwisata yang tidak hanya berkepribadian baik saja, tapi juga baik dalam segala hal yang berkaitan dengan jasa pelayanan untuk memberikan hasil memuaskan. Para wisatawan dapat memperoleh hal yang ingin mereka lihat dan ketahui mengenai daerah yang mereka kunjungi sehingga akan timbul kepuasan jasa pelayanan yang telah diberikan. Rasa puas tersebut akan membuat mereka mempunyai kenangan yang manis akan tempat yang telah mereka kunjungi sehingga bukan tidak mungkin menimbulkan keinginan untuk berkunjung kembali, sehingga secara tidak langsung hal ini berpengaruh dalam membantu perkembangan kepariwisataan (Haq, 2014).

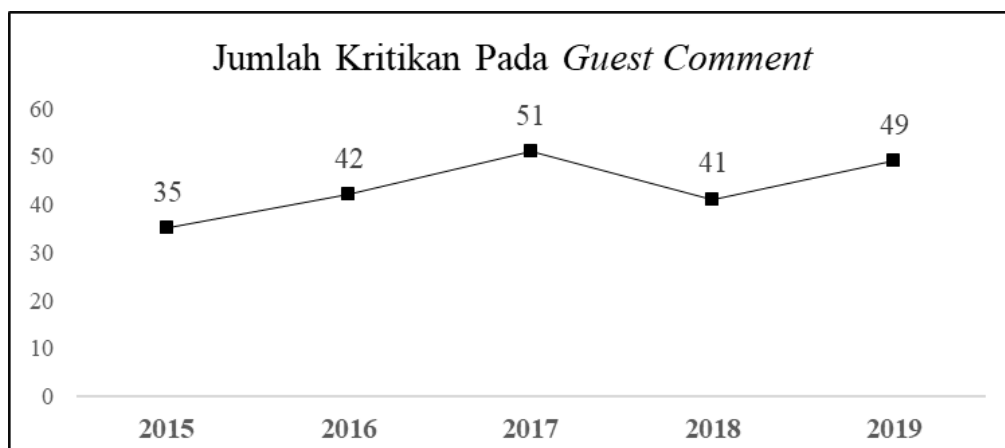
Sebagai ilustrasi, pengetahuan pramuwisata akan teruji yang dibuktikan selama perjalanan wisata berlangsung sebagai wujud pertanggung jawaban dan loyalitas terhadap pelayanan yang diberikan kepada wisatawan, nama baik pribadi maupun kantor tempat pramuwisata itu bekerja. Untuk itu, pramuwisata mempunyai gambaran pengetahuan produk wisata serta jadwal perjalanan secara profesional agar tidak gagal dalam profesinya (Suwena, 2017).

Namun pada kondisi aktual, pelayanan oleh pemandu di lingkungan HPI DPD Jawa Barat masih terdapat beberapa catatan kesan wisatawan yang kurang terhadap pelayanan yang telah diberikan. Pada saat penulis melakukan penelitian, HPI Jawa Barat kota Bandung memiliki pemandu wisata yang terdiri dari berbagai Bahasa dengan jumlah 12 orang komposisi inggris sebanyak 3 orang , Perancis 2, Belanda 3 , Jerman 2 dan Indonesia 2. Dari dua belas pemandu tersebut 7 orang berstatus tidak tetap (*freelance*) yang dipanggil sesuai kebutuhan.

Para pemandu ini bertugas melakukan pemanduan yang diberi nama *Bandung walking tour*. rute yang digunakan oleh Bandung walking tour ini adalah, berkumpul di titik nol Jl. Asia Afrika Bandung – Museum Konferensi Asia Afrika – jl.Braga – Pecinan Lama – Jl. Banceuy dan berakhir di Alun-alun kota Bandung.

**Grafik 1**

**Jumlah Kritikan Pada *Guest Comment* HPI DPD Jawa Barat  
Tahun 2015 - 2019**



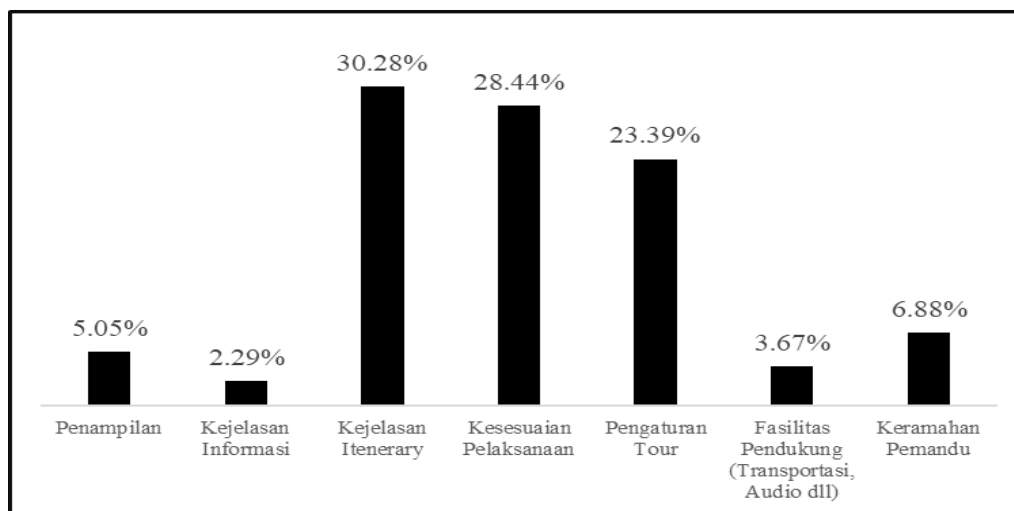
Sumber : (HPI DPD Jawa Barat, 2021)

Berdasarkan pada grafik diatas dapat diketahui bahwa jumlah kritikan yang berasal dari pengolahan data dari *guest comment* mempunyai kecenderungan meningkat dari tahun ke tahun. Pada Tahun 2015 jumlah kritikan mencapai 35 dan pada tahun 2019 mencapai 49 kritikan. Fenomena ini perlu dievaluasi untuk meningkatkan pelayanan pramuwisata di lingkungan HPI DPD Jawa Barat.

Kemudian dari sisi kategorisasi kritik dari *guest comment*. Penulis melakukan kategorisasi berdasarkan aspek penampilan, kejelasan informasi, kejelasan itinerary,

kesesuaian pelaksanaan, pengaturan *tour*, fasilitas pendukung serta keramahan pramuwisata. Hasilnya dapat dilihat pada grafik berikut

**Grafik 2**  
**Kategorisasi Kritikan Peserta tur Pada *Guest Comment* HPI DPD Jawa Barat**  
**Tahun 2015 – 2019**



Sumber : ( HPI DPD Jawa Barat 2021 ).

Pada grafik diatas dapat diketahui bahwa mayoritas kritikan mengarah pada aspek kejelasan *intenerary* dengan besaran 30,28 %. Selanjutnya kesesuaian pelaksanaan dengan besaran 28,44 %, pengaturan *tour* sebesar 23,39 %, kemudian keramahan pemandu 6,88 %, penampilan 5,05 %, fasilitas pendukung 3,67 dan kejelasan informasi 2,29 %.

Menurut hasil wawancara penulis dengan Ketua Bidang Diklat HPI DPD Jawa Barat, diketahui bahwa peningkatan jumlah kritikan pada *guest comment* timbul berdasarkan peningkatan kebutuhan wisatawan dalam *tour*. Masalah tersebut harus diantisipasi dengan pengembangan program agar menyesuaikan dengan komponen kepuasan wisatawan yang dinamis.

Ketidakpuasan pelanggan dalam teori kualitas layanan timbul dari kesenjangan antara persepsi dan harapan para konsumen. Dari kesenjangan para konsumen tersebut

memungkinkan terdapat adanya rasa ketidakpuasan konsumen terhadap pelayanan pramuwisata di HPI DPD Jawa Barat. Hal ini berdampak pada penurunan jumlah kedatangan konsumen pada masa yang akan datang. Kepuasan konsumen merupakan tujuan utama yang harus diberikan perusahaan untuk memelihara loyalitas konsumen. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan tersebut maka diperlukan metode analisis kualitas jasa pelayanan. Kualitas pelayanan dipandang sebagai salah satu komponen yang perlu diwujudkan oleh perusahaan, karena memiliki pengaruh untuk mendatangkan konsumen baru dan dapat mengurangi kemungkinan pelanggan lama untuk berpindah ke perusahaan lain (Sigit, 2014). Pada penelitian ini digunakan metode Service Quality (SERVQUAL) yang mencakup (TERRA ), *tangibles*, *emphaty*, *responsiveness*, *reliability* dan *assurance*. Dan Importance Performance Analysis (IPA) untuk mengetahui kualitas pelayanan pramuwisata Martilla dan James dalam Tjiptono (2011).

Metode Service Quality merupakan metode untuk mengetahui kualitas layanan berdasarkan hasil kesenjangan gap, yaitu bagaimana persepsi pelanggan dan harapan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan kepada pelanggan. Untuk menutupi kekurangan pada metode SERVQUAL maka digunakan metode Importance Performance Analysis (IPA). IPA adalah prosedur untuk menunjukkan kepentingan relatif berbagai atribut dalam menentukan atribut-atribut yang mendasar, sehingga dapat mengidentifikasi area atau atribut dalam peningkatan kualitas jasa (Wijaya, 2011).

Berdasarkan uraian dari permasalahan di atas, maka dilakukan penelitian yang judul **Kualitas Pelayanan Pramuwisata Pada Himpunan Pramuwisata Indonesia (HPI) Jawa Barat.**

## **B. Rumusan Masalah**

Kepuasan konsumen merupakan tujuan utama yang harus diberikan perusahaan untuk memelihara loyalitas konsumen. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan tersebut maka diperlukan metode analisis kualitas jasa pelayanan. Kualitas pelayanan pramuwisata dipandang sebagai salah satu komponen yang perlu diwujudkan oleh HPI Jawa Barat kota Bandung. Identifikasi masalah pada penelitian ini dapat dilihat dalam bentuk pertanyaan penelitian berikut :

1. Bagaimana Kualitas Pelayanan Pramuwisata HPI Jawa Barat kota Bandung pada dimensi *Tangibles* ?
2. Bagaimana Kualitas Pelayanan Pramuwisata HPI Jawa Barat kota Bandung pada dimensi *Empathy* ?
3. Bagaimana Kualitas Pelayanan Pramuwisata HPI Jawa Barat kota Bandung pada dimensi *Responsiveness*?
4. Bagaimana Kualitas Pelayanan Pramuwisata HPI Jawa Barat kota Bandung pada dimensi *Reliable* ?
5. Bagaimana Kualitas Pelayanan Pramuwisata HPI Jawa Barat kota Bandung pada dimensi *Assurance* ?

## **C. Tujuan Penelitian**

1. Tujuan Formal

Pada penelitian ini penulis bertujuan untuk menyelesaikan salah satu ketentuan menuntaskan studi pada program Diploma IV Jurusan Perjalanan, Program studi Manajemen Pengaturan Perjalanan di Politeknik Pariwisata NHI Bandung. 4+

## 2. Tujuan Operasional

Penelitian ini dilakukan penulis untuk mengetahui ekspektasi dan persepsi pelanggan akan kualitas pelayanan di HPI Jawa Barat Kota Bandung serta sebagai salah satu pembelajaran bagi penulis dalam meningkatkan pengetahuan mengenai kualitas pelayanan dalam jasa pramuwisata dan meningkatkan kompetensi dalam melakukan penelitian sehingga dapat menghasilkan suatu karya ilmiah.

## **D. Manfaat Penelitian**

### 1. Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis pada penelitian ini adalah mengembangkan konsep bauran pelayanan pada jasa pramuwisata sehingga dapat menambah sumbangan pemikiran bagi pengelola asosiasi pramuwisata di Jawa Barat

### 2. Manfaat Praktis

Manfaat secara praktis dapat dilihat dari sudut pandang berikut :

#### a. Penulis

Penelitian ini diharap bermanfaat bagi penulis guna meningkatkan kemampuan berfikir secara logis dan terstruktur sehingga dapat meningkatkan wawasan dan kompetensi, serta bagi pengaplikasian ilmu pengetahuan yang didapat selama mengenyam Pendidikan di Politeknik Pariwisata NHI Bandung.

#### b. Pengurus HPI

Sebagai bahan pertimbangan menyusun program dalam meningkatkan keterampilan pramuwisata. Penelitian ini diharapkan bisa memberikan manfaat sebagai masukan terhadap HPI Jawa Barat kota Bandung, sehingga perusahaan



dapat menentukan strategi apa yang bisa diambil guna meningkatkan kualitas pelayanan pemandu wisatanya.