

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang Penelitian

Dunia tengah diguncang wabah hebat dengan tingkat penyebaran bersifat pandemi bernama *Coronavirus Disease* (Covid-19), yang merupakan suatu penyakit bersifat menular berbentuk peradangan pada saluran respirasi atau pernafasan manusia yang diakibatkan oleh virus. Wabah pandemi ini sangat memberikan akibat yang nyata bagi sebagian besar negara di Dunia pada berbagai bidang kehidupan.

*World Health Organization* (WHO) mengumumkan bahwa Covid-19 adalah pandemi, dan di tanggal 11 Maret 2020, jumlah orang yang terpapar Covid- 19 terkonfirmasi mencapai 121.000 kasus.

Oleh karena semakin massifnya korban jiwa yang disebabkan oleh penyebaran covid-19 di luar dan dalam negeri, banyak upaya sudah dilakukan oleh pemerintah agar pandemi ini cepat berakhir. Beberapa upaya yang dilakukan untuk mengantisipasi penularan virus Covid-19 yang semakin massif di Indonesia, pemerintah membuat berbagai kebijakan yaitu: *physical distancing*, *social distancing*, pembatasan sosial berskala besar (PSBB), seta Kebijakan Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) level satu sampai empat, bahkan level darurat.

Sesuai dengan instruksi Mendagri, penghentian sementara aktivitas diberbagai sektor selama PPKM darurat ini mulai diberlakukan agar dapat memberhentikan penularan covid yang akan dilakukan di Pulau Jawa sampai Pulau Bali. Bahkan lebih jauh Kepala Pemerintah Provinsi segera membuat berbagai aturan sebagai respon

terhadap arahan yang diberikan pemerintah pusat dengan mempertimbangkan korban yang terus bertambah, namun fasilitas rumah sakit sudah sangat terbatas.

Akibat munculnya kebijakan pemerintah tersebut seluruh sektor penopang perekonomian terkena dampak yang serius. Industri yang paling terasa akibat pandemi adalah industri pariwisata, perjalanan dan bisnis penunjangnya. Kebijakan-kebijakan yang digulirkan pemerintah mengharuskan industri pariwisata dan bisnis perjalanan membatasi aktivitasnya. Hal inilah yang menyebabkan kegiatan pariwisata pada masa pandemi Covid-19 di Indonesia ini mengalami penurunan yang signifikan, termasuk kegiatan *inbound*, *outbound* dan *domestic tour*.

Perjalanan wisata dalam negeri atau yang disebut wisata domestik selama masa pandemi ini mengalami pasang surut. Sebelum terjadinya covid-19, jumlah wisatawan domestik di tahun 2020 diprediksi telah mencapai angka 310 juta orang, namun karena terjadinya wabah pandemi jumlah wisatawan domestik hanya berkisar di angka 120 hingga 140 juta. Pada tahun 2021, wisatawan domestik diperkirakan naik ke angka 190 juta wisatawan (Mustika, 2020). Menurut Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif, Bapak Sandiaga Salahuddin Uno pada seminar pariwisata nasional berkata, kita berada di kondisi pandemi yang tidak bisa diduga dan penuh ketidakpastian ini, pergerakan dari wisatawan domestik inilah yang akan menjadi kunci. Artinya, wisatawan domestik yang akan berperan sebagai inti dalam upaya pemulihan sektor pariwisata Indonesia dari covid-19 ini (Sabri, 2022).

Pergerakan wisatawan domestik dalam memulihkan sektor pariwisata Indonesia selama pandemi ini juga tidak terlepas dari peran *travel agent*. Meskipun berdasarkan

data dari Asosiasi Perusahaan Perjalanan Wisata (ASITA), usaha *travel agent* dalam menghadapi pandemi pada tahun 2020 ini terdapat 30% yang menyatakan tidak beroperasi lagi lalu tutup dan diharuskan untuk mengambil keputusan seperti pemutusan hubungan kerja (PHK) seluruh pegawainya. Sebanyak 65% tetap buka namun tidak ada kantor dan tidak memakai pegawai. Lalu 5% nya tetap memiliki pegawai namun dengan jumlah yang terbatas. Namun pada tahun 2021, angka tersebut kembali mengalami kenaikan sekitar 20% di awal tahun (Mulyana, 2021).

Salah satu Biro Perjalanan Wisata (BPW) yang mampu bertahan di masa pandemi covid-19, sekaligus menjual paket wisata domestik di Jakarta adalah Mytours. Mytours adalah Biro Perjalanan Wisata (BPW) yang berdiri pada tahun 2008 dan bagian dari Koperasi Nusantara, yang berawal dari pelayanan untuk memenuhi kebutuhan perjalanan dinas. Pada tahun 2008, Mytours memulai untuk mengembangkan bisnisnya dan mulai menjalin kerjasama dengan berbagai korporasi dan ritel untuk memenuhi kebutuhan perjalanan, baik dalam negeri ataupun luar negeri. Mytours mempunyai kantor cabang di Bandung dan Bumi Serpong Damai (BSD), serta rencananya akan terus membuka cabang di seluruh Indonesia. Mytours mampu menjual paket wisata domestik dan diikuti oleh 276 orang yang terbagi ke dalam empat paket, yaitu paket wisata Bali, Labuan Bajo, Semarang – Solo – Jogja, dan Sumba. Pasar yang membeli paket domestik di Mytours Jakarta adalah keluarga dan korporasi. Berikut adalah tabel data penjualan paket wisata domestik di Mytours pada tahun 2021,

**TABEL 1**  
**DATA PENJUALAN PAKET WISATA DOMESTIK MYTOURS JAKARTA**  
**TAHUN 2021**

NO	TANGGAL KEBERANGKATAN	DESTINASI PAKET WISATA	NAMA, KONTAK PIC	JENIS INSTANSI	JUMLAH PAX
1	25 April 2021 (4H3M)	LABUAN BAJO	Felicia Ningrum (085712214748)	Keluarga	22
2	11 Mei 2021 (3H2M)	BALI	Nugraha Saputra Wijaya (081232340000)	Keluarga	25
3	31 Mei 2021 (4H3M)	SUMBA	Denis Cornelis (081267774122)	Keluarga	17
4	26 Juni 2021 (3H2M)	BALI	Andre Setiawan (085844330987)	Keluarga	12
5	16 Agustus 2021 (4H3M)	SEMARANG – SOLO – JOGJA	Anissa Cahyamekar (081222456458)	Korporasi (Pabrik Tekstil)	75
6	4 September 2021 (3H2M)	SEMARANG – SOLO – JOGJA	Gabriella Wulandari (08783235631)	Korporasi (Online Shop)	30
7	10 Oktober 2021 (4H3M)	LABUAN BAJO	Budi Herman Sasongko (089811775623)	Keluarga	10
8	15 November 2021 (3H2M)	BALI	Luthfi Agrizal (08132140876)	Keluarga	15
9	3 Desember 2021 (4H3M)	SEMARANG – SOLO – JOGJA	Muhammad Ihsan Sandi (082146409922)	Instansi (Toko Baju)	27
10	15 Desember 2021 (4H3M)	SEMARANG – SOLO – JOGJA	Yulianti Sri Rezeky (085826276768)	Instansi (Toko Aksesoris)	30
11	24 Desember 2021 (3H2M)	BALI	Aloysius Dwi Cahyo (08122134356789)	Keluarga	13

Sumber: Mytours Jakarta, 2021

Berdasarkan tabel diatas, terdapat sebelas kali keberangkatan dengan rincian Paket Labuan Bajo dengan total 32 pax dalam dua kali keberangkatan, Paket Semarang – Solo – Jogja dengan total 162 pax dalam empat kali keberangkatan, Paket Bali dengan total 65 pax dalam empat kali keberangkatan, dan Paket Sumba dengan total 17 pax dalam satu kali keberangkatan. Total pax keseluruhan yang dijual oleh Mytours Jakarta dalam paket wisata domestik jika ditotalkan adalah 267 pax.

Berdasarkan uraian di atas, maka hal yang ingin diketahui lebih lanjut dalam penelitian ini adalah faktor apa saja yang mendasari dan alasan para konsumen membeli paket wisata domestik di Mytours Jakarta ini selama pandemi covid-19 pada tahun 2021 dengan menggunakan teori dari Kotler (2005) mengenai faktor yang mempengaruhi keputusan pembelian. Dari hal tersebut, peneliti ingin menganalisis lebih dalam dengan mengambil judul penelitian **“Analisis Keputusan Konsumen dalam Membeli Paket Wisata Domestik di Mytours Jakarta”**.

### **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan dari latar belakang masalah yang sudah disebutkan di atas, rumusan masalah dari penelitian ini adalah bagaimana keputusan konsumen dalam membeli paket wisata domestik di Mytours Jakarta. Adapun penjabaran dari rumusan masalah tersebut adalah berupa identifikasi masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana keputusan pembelian paket wisata domestik di Mytours Jakarta berdasarkan faktor budaya?
2. Bagaimana keputusan pembelian paket wisata domestik di Mytours Jakarta berdasarkan faktor sosial?
3. Bagaimana keputusan pembelian paket wisata domestik di Mytours Jakarta berdasarkan faktor pribadi?
4. Bagaimana keputusan pembelian paket wisata domestik di Mytours Jakarta berdasarkan faktor psikologis?

### **C. Pembatasan Masalah**

Merujuk pada rumusan masalah yang sudah disebutkan, peneliti akan membatasi masalah ini pada upaya untuk mengetahui alasan keputusan konsumen dalam membeli paket wisata domestik di Mytours Jakarta dimasa pandemi covid-19 pada tahun 2021.

### **D. Tujuan Penelitian**

#### **1. Tujuan Formal**

Tujuan formal penelitian ini yaitu agar penulis dapat memenuhi syarat untuk menyelesaikan studi program Diploma IV Politeknik Pariwisata Bandung, Jurusan Perjalanan, Program Studi Manajemen Bisnis Perjalanan.

#### **2. Tujuan Operasional**

Adapun tujuan operasional dari penelitian ini adalah untuk mengetahui keputusan konsumen dalam membeli paket wisata domestik di Mytours Jakarta dimasa pandemi covid-19 pada tahun 2021.

### **E. Manfaat Penelitian**

Manfaat yang diperoleh dari penelitian ini terbagi menjadi tiga bagian, yaitu:

#### **1. Bagi Industri**

Diharapkan untuk bisa menjadi acuan penjualan berdasarkan hasil dari keputusan konsumen yang memilih Mytours Jakarta serta menjadi evaluasi dalam membuat dan menjual produk paket wisata domestik, serta diharapkan adanya peningkatan penjualan paket wisata dimasa pandemi ini dan kedepannya.

## **2. Bagi Ilmu Pengetahuan**

Diharapkan untuk dapat digunakan dalam mengembangkan ilmu pengetahuan, khususnya dalam hal *tour and travel*.

## **3. Bagi Peneliti**

Diharapkan hasil dari penelitian ini dapat digunakan peneliti sebagai kesempatan untuk menambah pengetahuan baru mengenai penulisan karya ilmiah yang sistematis serta diharapkan dapat membantu penulis untuk memperdalam pengalaman dalam melakukan penelitian.