

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Kota Bandung merupakan ibu kota provinsi Jawa Barat ([jabar.prov.go.id](http://jabar.prov.go.id) diakses 1 April 2022). “Kota Bandung sering di representasikan sebagai citra pariwisata provinsi Jawa Barat (Simatupang dan Sukmadi, 2021)”. “Citra disebut didapatkan karena akses ke Kota Bandung yang mudah, memiliki pemandangan alam yang indah dan sejuk, memiliki nilai sejarah, dan memiliki ragam kuliner dan tempat belanja” ([unycommunity.com](http://unycommunity.com) diakses 28 April 2021). Namun, pandemi Covid-19 yang merebak di tahun 2020 membuat pemerintah mengeluarkan surat edaran mengenai pemberhentian kegiatan wisata sementara di Jawa Barat (Dian dalam Urufi dan Azzahra, 2021).

Hal tersebut tentunya berdampak pada jumlah wisatawan yang datang ke Bandung. Menurut Disbudpar Kota Bandung, jumlah wisatawan domestik ke Bandung pada tahun 2020 sebanyak 3.229.000 sedangkan wisatawan mancanegaranya hanya 30.210 ([liputan6.com](http://liputan6.com) diakses 31 Maret 2022). Berdasarkan data Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Barat, jumlah wisatawan nusantara yang masuk ke Bandung Kota tahun 2021 tercatat 393.223 jiwa ([jabar.bps.go.id](http://jabar.bps.go.id) diakses 28 Maret 2022).

Bapak Sandiaga Uno selaku Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia saat ini, mengharapkan peningkatan di tahun 2022, khususnya di kalangan wisatawan nusantara untuk menambah pergerakan ekonomi kreatif

(menpan.go.id diakses 22 Maret 2022). Program peningkatan ini tentunya harus didukung oleh para pelaku industri pariwisata dengan cara berinovasi dan meningkatkan kualitas produk yang ditawarkan. Salah satu pelaku industri pariwisata adalah biro perjalanan wisata (Dileep, 2019).

Biro perjalanan wisata adalah “perusahaan yang memberikan pelayanan lengkap terhadap seseorang atau kelompok yang ingin melakukan perjalanan” (Suwena dan Widyatmaja, 2017). Menurut Jericho (2017), “biro perjalanan wisata adalah kegiatan usaha bersifat komersial yang mengatur, menyediakan dan menyelenggarakan pelayanan bagi seseorang atau sekelompok orang untuk melakukan perjalanan dengan tujuan utama untuk berwisata”. Dengan pengertian tersebut, biro perjalanan wisata berperan penting dalam pariwisata untuk membantu, melayani, dan memudahkan wisatawan dalam mengatur kebutuhannya dalam kegiatan berwisata.

Berdasarkan hasil wawancara dengan sekretaris ASITA Bandung, data tahun 2021 mencatat hanya 193 biro perjalanan wisata yang masih terdaftar sebagai anggota ASITA. Sekitar 50 biro perjalanan wisata yang masih aktif hingga kini namun 30 biro perjalanan wisata diantaranya *work from home*. Dari 20 biro perjalanan wisata yang *work from office*, hanya 5 diantaranya yang memiliki bidang usaha paling lengkap, yaitu Mentari Tour and Travel, Yeta Tour, PT Jasa dan Kepariwisataan Jabar, Athase Tour, dan Panorama World Buah Batu.

PT Global Mentari atau Mentari Tour and Travel adalah salah satu biro perjalanan wisata yang masih bertahan di masa pandemi. Mentari Tour and Travel juga menjadi satu dari lima biro perjalanan wisata yang unit usahanya paling lengkap dan *work from office*.

Menurut laman *website* dan akun sosial media lima biro perjalanan wisata yang unit usahanya paling lengkap, hanya 3 diantaranya yang menjual dan menjalankan paket wisata Bandung, salah satunya adalah Mentari Tour and Travel. Menurut Nuriata (2014), paket wisata adalah suatu perjalanan wisata dengan satu atau beberapa tujuan kunjungan yang disusun dari

transportasi, akomodasi, atraksi wisata, dan pelayanan lain.

Berdasarkan wawancara dengan *tour manager* Mentari Tour and Travel, Mentari Tour and Travel bertindak sebagai *wholesaler*, dimana Mentari Tour and Travel membuat paket wisata Bandungnya sendiri dan menjualnya kepada 2 biro perjalanan wisata lainnya.

Berikut adalah unit usaha milik Mentari Tour and Travel beserta penjualannya:

**TABEL 1**

**DATA PENJUALAN UNIT USAHA MENTARI TOUR AND TRAVEL BULAN JULI 2021 – MARET 2022**

	Juli – September 2021	Oktober – Desember 2021	Januari – Maret 2022	Total Penjualan
Paket Wisata (Internasional + Domestik)	12	24	30	66
Tiket (Internasional + Domestik)	88	90	78	256
Hotel	25	40	30	95
Dokumen	25	30	22	77
MICE	30	25	15	70
Transportasi	21	25	22	68

*Sumber : Mentari Tour and Travel, 2022*

Selain unit usaha yang disebutkan di atas, Mentari Tour and Travel juga menjual jasa umroh dan haji, wisata rohani, restoran dan reservasi, cruise, dan *event organizer*.

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa penjualan paket wisata Mentari Tour and Travel adalah yang paling sedikit. Paket wisata di Mentari Tour and Travel dibagi menjadi internasional dan domestik. Berikut adalah daftar paket wisata internasional dan domestik milik Mentari Tour and Travel :

**TABEL 2**

**DAFTAR PAKET WISATA MENTARI TOUR AND TRAVEL JULI 2021 – MARET 2022**

Klasifi-	Destinasi	Nama Paket	Durasi	Variasi	Total
----------	-----------	------------	--------	---------	-------

<b>Kasi</b>					<b>Penjualan</b>
Inter-nasional	Singapura	Amazing Singapore	2H1M	2	5
		Fun Singapore	3H2M	2	
		Enjoy Singapore	4H3M	1	
		Magnificent Singapore	5H4M	1	
	Malaysia	Amazing Malaysia	2H1M	2	3
		Fun Malaysia	3H2M	1	
		Enjoy Malaysia	4H3M	2	
		Malaysia Escape	5H4M	2	
	Thailand	Amazing Thailand	2H1M	1	2
		Fun Thailand	3H2M	1	
		Enjoy Thailand	4H3M	2	
		Thailand Chill	5H4M	2	
	Korea Selatan	K-Road Star	5H4M	1	0
		Cherry Blossom	7H6M	1	
		Romantic Korea + P. Jeju	7H6M	1	
	Eropa	Lavish London	12H11M	2	0
Exotic Spain		13H12M	1		
Charming Greek		7H6M	1		
Turki	Memorable Turkey	6H5M	2	5	
	Wonderful Turkey	8H7M	2		

Sumber : Mentari Tour and Travel , 2022

**TABEL 2**

**DAFTAR PAKET WISATA MENTARI TOUR AND TRAVEL  
JULI 2021 – MARET 2022  
(Lanjutan)**

<b>Klasifi-Kasi</b>	<b>Destinasi</b>	<b>Nama Paket</b>	<b>Durasi</b>	<b>Variasi</b>	<b>Total Penjualan</b>
Inter-nasional	Turki	Wonderful Turkey + Kapadokia	8H7M	2	5
Domes-tik	Bali	Bali Promo	2H1M	1	6
		Bali Promo	3H2M	1	
		Bali Promo	4H3M	1	
		Bali Promo	5H4M	2	
		Fit Code A Bloom G + Tegallalang Trip 2022	3H2M	1	
		Fit Code A Bloom + Tegallalang + Lempuyang 2022	4H3M	1	
		Fit Code B Bloom + Tegallalang + On Nusa Penida 2022	4H3M	1	

		Fit Bali + Lombok Tour 2022	5H4M	1	
		Fit Code A Bloom + Tegallalang + On Nusa Penida 2022	5H4M	1	
	Banyuwangi	Explore Banyuwangi	3H2M	2	0
		Banyuwangi	4H3M	1	
	Belitung	Belitung	2H1M	1	6
		Belitung	3H2M	1	
		Belitung	4H3M	1	
	Batam Bintan	3 Day Batam Bintan Escape	3H2M	3	2
		4D Bintan Batam Explorer	4H3M	1	
		One Day Tour Bintan	1H	4	
		2 Hari Batam Tour	2H1M	2	
		3 Hari Batam Island Tour	3H2M	2	
		4 Hari Batam Island Tour	4H3M	1	
		1 Hari Batam + Tanjung Pinang + Lagoi Tour	1H	1	
	3 Hari Batam + Bintan Tour	3H2M	3		

Sumber : Mentari Tour and Travel, 2022

**TABEL 2**

**DAFTAR PAKET WISATA MENTARI TOUR AND TRAVEL  
JULI 2021 – MARET 2022  
(Lanjutan)**

<b>Klasifi- Kasi</b>	<b>Destinasi</b>	<b>Nama Paket</b>	<b>Durasi</b>	<b>Variasi</b>	<b>Total Penjualan</b>
	Batam Bintan	4D Batam + Bintan Tour (2N Batam; 1N Bintan )	4H3M	1	2
		1 Hari Bintan Tour	1H	1	
		2 Hari Bintan Island Tour	2H1M	1	
		3 Hari Bintan Island Tour	3H2M	1	
		4 Hari Bintan Island Tour	4H3M	1	
	Labuan Bajo	Labuan Bajo Komodo 3H2M	3H2M	1	0
		Labuan Bajo Komodo 4H3M	4H3M	1	
		Private Trip Labuan Bajo Komodo 3H2M	3H2M	1	
		Private Trip Labuan Bajo Komodo 4H3M	4H3M	1	
	Medan	03 Days Medan	3H2M	1	0

		04 Days Medan	4H3M	1	
		05 Days Medan	5H4M	1	
		3D2N Jogja Instagramable	3H2M	1	
		3D2N Merapi Borobudur Tour	3H2M	1	
Domes- tik	Yogyakarta	3D2N Sendangsono – Borobudur	3H2M	1	4
		3D2N Sunset Parangtritis	3H2M	1	
		3D2N Gua Pindul - Heha Sky View	3H2M	1	
		4D3N Adventure Timang Beach Tour	4H3M	1	
		4D3N Exotic Dieng Tour Domestik	4H3M	1	
		4D3N Explore Jogja Domestik	4H3M	2	
		4D3N Gerobak Sapi Tour Domestik	4H3M	1	
		5D4N Kangen Jogja Domestik	5H4M	1	

Sumber : Mentari Tour and Travel, 2022

**TABEL 2**

**DAFTAR PAKET WISATA MENTARI TOUR AND TRAVEL  
JULI 2021 – MARET 2022  
(Lanjutan)**

Klasifi- Kasi	Destinasi	Nama Paket	Durasi	Variasi	Total Penjualan
	Bandung	Full Day Tour Bandung	2H1M	2	34
		Tour Bandung Utara	2H1M	2	
		Tour Bandung Selatan	2H1M	2	
		Full Fun City Tour Bandung	3H2M	2	
		Full Day Tour Bandung Utara	3H2M	2	
		Full Day Tour Bandung Selatan	3H2M	2	
		Fun and Shopping	4H3M	2	
		Explore the Best of Bandung	4H3M	2	
		The Best Four Days in Bandung	4H3M	2	

Sumber : Mentari Tour and Travel, 2022

Berdasarkan tabel di atas, tur yang paling banyak terjual adalah domestik dengan tujuan

Bandung. Berikut adalah data penjualan tur Bandung Mentari Tour and Travel:

**TABEL 3**

**DATA PENJUALAN TUR BANDUNG MENTARI TOUR AND TRAVEL**

Destinasi	Durasi	Nama Paket	Periode			Total Penjualan
			07-09 2021	10-12 2021	01-03 2022	
Bandung	2H1M	Full Day Tour Bandung (Transfer in/out Bandung)	0	0	0	0
		Full Day Tour Bandung (Transfer in/out Jakarta)	0	0	0	0
		Tour Bandung Utara (Transfer in/out Bandung)	2	0	0	2
		Tour Bandung Utara (Transfer in/out Jakarta)	0	2	0	2
		Tour Bandung Selatan (Transfer in/out Bandung)	0	0	0	0
		Tour Bandung Selatan (Transfer in/out Jakarta)	0	0	0	0
	3H2M	Full Fun City Tour Bandung (Transfer in/out Bandung)	0	0	20	20
		Full Fun City Tour Bandung (Transfer in/out Jakarta)	3	5	0	8
		Full Day Tour Bandung Utara (Transfer in/out Bandung)	0	0	0	0
		Full Day Tour Bandung Utara (Transfer in/out Jakarta)	0	0	0	0
		Full Day Tour Bandung Selatan (Transfer in/out Bandung)	0	0	0	0

		Full Day Tour Bandung Utara (Transfer in/out Jakarta)	0	0	0	0
	4H3M	Fun and Shopping (Transfer in/out Bandung)	0	0	0	0
		Fun and Shopping (Transfer in/out Jakarta)	0	0	0	0
		Explore the Best of Bandung (Transfer in/out Bandung)	0	0	2	2
		Explore the Best of Bandung (Transfer in/out Jakarta)	0	0	0	0
		The Best Four Days in Bandung (Transfer in/out Bandung)	0	0	0	0
		The Best Four Days in Bandung (Transfer in/out Bandung)	0	0	0	0

Sumber : Mentari Tour and Travel, 2022

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat paket Full Fun City Tour Bandung 3H2M Mentari Tour and Travel selalu ada penjualan di tiap kuartal 3 bulan dari bulan Juli 2021. Penjualannya bahkan meningkat di bulan Januari – Maret 2022.

Mentari Tour and Travel juga selalu memberikan kuesioner setiap kali melaksanakan tur. Kuesioner tersebut harus diisi oleh seluruh peserta tur yang mengikuti kegiatan dan dapat dijadikan sebagai survey awal. Berikut adalah tanggapan 28 peserta Full Fun City Tour Bandung 3H2M Mentari Tour and Travel periode Januari – Maret 2022 :

**TABEL 4**

**REKAPITULASI HASIL KUESIONER FULL FUN CITY TOUR BANDUNG 3H2M PERIODE JANUARI – MARET 2022**

No	Fasilitas dan Pelayanan	Penilaian		
		Baik	Cukup	Kurang
1	Air Conditioner (AC) Bus	75%	20%	5%
2	Tempat duduk Bus	80%	20%	0%
3	Sound System Bus	95%	0%	5%
4	Tampilan bus keseluruhan	90%	10%	0%
5	Snack	100%	0%	0%
6	Menu makan di restoran	95%	5%	0%
7	Suasana & fasilitas restoran	75%	25%	0%
8	Sikap & Keramahan Pemandu Wisata	100%	0%	0%
9	Penjelasan oleh Pemandu Wisata	100%	0%	0%

10	Interaksi Pemandu Wisata terhadap Tamu	100%	0%	0%
11	Peran aktif Pemandu Wisata di tempat wisata	100%	0%	0%
12	Penanganan kegiatan oleh Pemandu Wisata	100%	0%	0%
13	Sikap & Keramahan Kru (Pengemudi & Asisten Pengemudi)	70%	20%	10%
14	Cara membawa kendaraan	80%	10%	10%
15	Kerjasama antara Pemandu Wisata dengan Kru Bus	95%	5%	0%
16	Fasilitas dan kenyamanan hotel	100%	0%	0%
17	Tampilan hotel secara keseluruhan	100%	0%	0%
18	Program kegiatan keseluruhan	90%	10%	0%

Sumber : Mentari Tour and Travel, 2022

Hasil kuesioner di atas, dapat dilihat secara umum peserta tur puas dengan program tur tersebut. Namun, di beberapa poin ada yang mendapat penilaian kurang, seperti AC, *sound system* pada kendaraan, sikap dan keramahan kru serta cara membawa kendaraan.

Berdasarkan hasil kuesioner dan data penjualan, penulis melihat paket wisata Full Fun City Tour Bandung 3H2M sudah cukup baik. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk mengevaluasi paket wisata Full Fun City Tour Bandung 3H2M di Mentari Tour and Travel. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia Daring, evaluasi adalah pengumpulan dan pengamatan dari berbagai macam bukti untuk mengukur dampak dan efektivitas dari suatu objek, program, atau proses berkaitan dengan spesifikasi dan persyaratan pengguna yang telah ditetapkan sebelumnya.

Penulis memilih produk tur sebagai tema utama penelitian Proyek Akhir ini karena penjualan tur di Mentari Tour and Travel merupakan yang paling sedikit dibanding produk yang terjual di era *new normal* sejak bulan Juli 2021. Secara khusus penulis memilih paket wisata Full Fun City Tour Bandung 3H2M karena paket wisata tersebutlah yang secara konsisten laku terjual dibanding paket wisata domestik dan internasional serta merupakan yang paling tinggi penjualannya dibanding paket wisata Bandung lainnya. Penulis memilih produk tur dalam negeri karena hal ini juga sejalan dengan himbuan pemerintah untuk berwisata di

dalam negeri (maritim.go.id diakses 13 Agustus 2022).

Mentari Tour and Travel sudah pernah melakukan survey dalam bentuk kuesioner untuk paket wisata Full Fun City Tour Bandung 3H2M namun hasilnya belum sesuai dengan apa yang diharapkan oleh perusahaan. Penulis melakukan survey untuk paket ini dengan pernyataan kuesioner yang lebih mendalam dan rancangan penelitian yang berbeda.

Diharapkan setelah mengevaluasi paket wisata Full Fun City Tour Bandung 3H2M, beberapa komponen dalam paket dapat ditingkatkan agar memenuhi keinginan tamu dan mengurangi keluhan terhadap Mentari Tour and Travel. Hal tersebut juga diharapkan dapat meningkatkan loyalitas tamu, promosi *words of mouth* agar menggunakan jasa Mentari Tour and Travel jika berwisata ke Bandung, dan dapat meningkatkan hasil penjualan khususnya di bidang tur.

Berdasarkan latar belakang masalah yang sudah dijelaskan, penulis ingin mengevaluasi paket wisata Full Fun City Tour Bandung 3H2M berdasarkan teori dari Nuriata (2014) yaitu transportasi, akomodasi, atraksi wisata, dan pelayanan lain. Sehingga penelitian ini berjudul **“EVALUASI PAKET WISATA FULL FUN CITY TOUR BANDUNG 3H2M DI MENTARI TOUR AND TRAVEL”**.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah **“Bagaimana evaluasi paket wisata Full Fun City Tour Bandung 3H2M di Mentari Tour and Travel”** Sesuai dengan pertanyaan rumusan masalah tersebut, maka peneliti mengidentifikasi masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana komponen transportasi dalam paket wisata Full Fun City Tour Bandung 3H2M di Mentari Tour and Travel?

2. Bagaimana komponen akomodasi dalam paket wisata Full Fun City Tour Bandung 3H2M di Mentari Tour and Travel?
3. Bagaimana komponen atraksi wisata dalam paket wisata Full Fun City Tour Bandung 3H2M di Mentari Tour and Travel?
4. Bagaimana komponen pelayanan lainnya dalam paket wisata Full Fun City Tour Bandung 3H2M di Mentari Tour and Travel?

Pembatasan masalah dalam penelitian ini difokuskan untuk meneliti paket wisata Full Fun City Tour Bandung 3H2M di Mentari Tour and Travel yang terlaksana bulan Mei hingga Juni 2022.

### **C. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian ini terbagi menjadi :

#### 1. Tujuan Formal

Penelitian yang dilakukan bertujuan untuk memenuhi syarat dalam menyelesaikan studi pada program Diploma IV (Empat) Manajemen Bisnis Perjalanan Politeknik Pariwisata NHI Bandung.

#### 2. Tujuan Operasional

Adapun tujuan operasional penelitian yang dilakukan yaitu :

- a. Untuk mengetahui kualitas komponen transportasi dalam paket wisata Full Fun City Tour Bandung 3H2M di Mentari Tour and Travel
- b. Untuk mengetahui kualitas komponen akomodasi dalam paket wisata Full Fun City Tour Bandung 3H2M di Mentari Tour and Travel
- c. Untuk mengetahui kualitas komponen atraksi wisata dalam paket wisata Full Fun City Tour Bandung 3H2M di Mentari Tour and Travel

- d. Untuk mengetahui kualitas komponen pelayanan lainnya dalam paket wisata Full Fun City Tour Bandung 3H2M di Mentari Tour and Travel

#### **D. Manfaat Penelitian**

1. Teoritis :

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dan memperkaya ilmu bisnis perjalanan di Politeknik Pariwisata NHI Bandung, khususnya di bidang pembuatan paket wisata.

2. Praktis

- a. Bagi penulis

Penelitian ini memberikan manfaat kepada penulis dalam menambah wawasan dan informasi yang lebih dalam dan luas mengenai paket wisata, mengasah kemampuan menulis dan berpikir sistematis.

- b. Bagi lokasi penelitian (Mentari Tour and Travel)

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi bagi Mentari Tour and Travel terhadap paket wisata yang telah terlaksana dan rekomendasi serta usulan perbaikan bagi paket wisata yang akan datang.