

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Pariwisata menurut UNWTO adalah fenomena sosial, budaya dan ekonomi yang merujuk kepada perpindahan satu atau banyak orang ke suatu tempat atau negara diluar lingkungan sehari-hari mereka dengan tujuan pribadi atau keperluan professional/bisnis. Orang-orang yang melakukan kegiatan tersebut disebut dengan pengunjung (yang bisa disebut dengan wisatawan) dan pariwisata sendiri berhubungan dengan kegiatan yang mereka lakukan. Beberapa dari kegiatan tersebut melibatkan pengeluaran dalam pariwisata itu sendiri.

Pariwisata menjadi salah satu sektor yang terkena dampak langsung akibat pandemi COVID 19 (*Corona Virus Disease*) yang terjadi di tahun 2019 dan terus berkepanjangan di berbagai belahan dunia. Meski demikian, dalam perkembangannya hingga saat ini sejumlah negara telah melewati krisis tersebut dan mulai bangkit untuk menghidupkan kembali pariwisata yang terpuruk. Sehingga muncul pertimbangan dan kecenderungan untuk membuka kembali sejumlah destinasi pariwisata namun dengan memberlakukan tambahan persyaratan sebagai aturan pemerintah di masing-masing negara pada beberapa negara yaitu seperti menunjukkan sertifikat vaksin corona, bukti menunjukkan hasil tes PCR (*Polymerase Chain Reaction*) negatif COVID 19 dan lain sebagainya bagi wisatawan dari berbagai mancanegara. Adapun beberapa negara yang telah membuka pintu masuk bagi wisatawan khususnya warga negara Indonesia (Putu Intan, [Travel.detik.com](https://travel.detik.com) diakses pada tanggal 2 April 2022) pada tabel berikut ini:

**TABEL 1**  
**DAFTAR NEGARA-NEGARA YANG DAPAT DIKUNJUNGI OLEH**  
**WISATAWAN KHUSUSNYA WNI (WARGA NEGARA INDONESIA)**  
**(TERHITUNG SEJAK TANGGAL 30 SEPTEMBER 2021)**

<b>Nama Negara</b>	<b>Jenis Vaksin</b>	<b>Jenis Visa</b>
Amerika Serikat	Tidak Perlu Vaksin	Visa Turis/Visa Bisnis
Kroasia	Pfzer, Johnson dan Moderna	Visa Turis/Visa Bisnis
Dubai	Tidak Perlu Vaksin	Visa Turis/Visa Bisnis
Finlandia	Semua Jenis Vaksin	Visa Turis/Visa Bisnis
Jerman	Semua Jenis Vaksin	Visa Turis/Visa Bisnis
Maladewa	Tidak Perlu Vaksin	Visa Turis/Visa Bisnis
Mesir	Tidak Perlu Vaksin	Visa Turis/Visa Bisnis
Maroko	Semua Vaksin	Visa Turis/Visa Bisnis
Perancis	Pfzer, Johnson, Moderna, AstraZeneca	Visa Turis/Visa Bisnis
Afrika Selatan	Tidak Perlu Vaksin	Visa Turis/Visa Bisnis
Spanyol	Semua Vaksin	Visa Turis/Visa Bisnis
Swedia	Semua Vaksin	Visa Turis/Visa Bisnis
Swiss	Semua Vaksin	Visa Turis/Visa Bisnis
Turki	Tidak Perlu Vaksin	Visa Turis/Visa Bisnis
Singapura	Semua Vaksin	Visa Turis/Visa Bisnis

Sumber : <https://travel.detik.com/travel-news/d-5746659/15-negara-yang-sudah-bisa-dikunjungi-wni/1>

Salah satu negara yang menjadi destinasi wisata selama pandemi COVID 19 adalah Turki. Dilansir dari berita Merdeka.com bahwa sejak bulan Juni tahun 2020, salah satu negara yaitu Turki telah membuka diri untuk wisatawan asing.

Tercatat jumlah wisatawan asing yang masuk ke negara Turki pada tahun 2020 sebanyak 13 juta orang. Sekitar 9,5 juta wisatawan masuk setelah bulan Maret tahun lalu (2020) atau setelah pengumuman pandemi COVID 19. Dari 13 juta wisatawan asing tersebut, 40.000 merupakan warga negara Indonesia. Jumlah tersebut menunjukkan banyaknya jumlah kunjungan wisatawan berkewarganegaraan Indonesia yang berkunjung ke negara Turki selama masa pandemi COVID 19. (Hari Ariyanti, Merdeka.com diakses pada tanggal 2 April 2022)

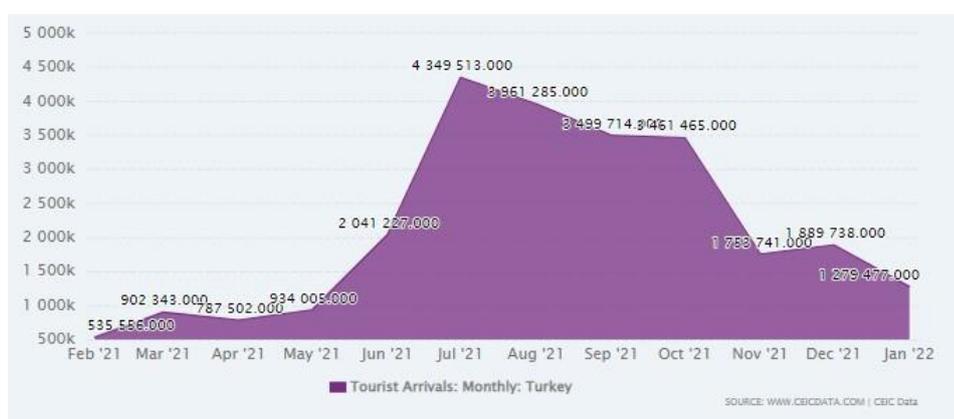
Hal ini didukung oleh program yang dibuat oleh pemerintahan Turki yang dikenal dengan “Program Sertifikasi Untuk Keamanan Pariwisata”. Program Sertifikasi Untuk Keamanan Pariwisata (*Safe Tourism Certification Programme*) sebagai upaya untuk memastikan kesehatan bagi para karyawan di bidang pariwisata dan wisatawan baik lokal maupun asing. Program ini merupakan hasil kerjasama antara Kementerian Kebudayaan dan Pariwisata, Kementerian Kesehatan dan Badan Pengembangan Pariwisata Turki dan diluncurkan dalam rangka menyambut wisatawan internasional pada musim pariwisata yang akan datang, dengan tetap mengedepankan kesehatan dan keselamatan karyawan pariwisata dan penduduk sebagai prioritas utama Turki. (Ganet Dirgantoro, Antaranews.com di akses pada tanggal 2 April 2022)

Dilansir dalam berita Travel Tempo.co bahwa program yang dilakukan oleh negara Turki ini disebut menjadi salah satu contoh pertama dan tersukses di dunia dalam bidang pariwisata kala pandemi saat ini. Hal itu pun mengokohkan negara Turki sebagai negara tujuan wisata teraman. Badan Promosi dan Pengembangan Pariwisata Turki mencatat sejak 1 Januari 2021 sudah ada 9.236

fasilitas telah disertifikasi pariwisata aman dan Turki juga menawarkan fasilitas asuransi tambahan yang memberikan berbagai keuntungan beserta dengan asuransi kesehatan dan perjalanan.

Program ini merupakan seluruh upaya negara Turki untuk menjamin sebagai negara tujuan wisata yang aman dan sehat pada tahun 2021 dan akan menjadi salah satu pilihan utama perjalanan aman bagi wisatawan asing. Sehingga, Turki menjadi tujuan destinasi wisatawan mancanegara termasuk wisman dari Indonesia. Hal ini dapat terbukti dari meningkatnya jumlah kunjungan wisatawan mancanegara masuk ke negara Turki pada tahun 2021 dalam data sebagai berikut:

**GAMBAR 1**  
**GRAFIK JUMLAH KUNJUNGAN WISATAWAN MANCANEGERA**



Sumber : <https://www.ceicdata.com/id/indicator/turkey/visitor-arrivals>

Dari grafik di atas dapat diterangkan bahwa terjadi peningkatan jumlah kunjungan wisatawan mancanegara masuk ke negara Turki yang sangat signifikan terhitung sejak bulan Januari – Februari 2021, bulan Mei hingga bulan Juli 2021. Meskipun terjadi penurunan pada periode bulan Maret – April 2021, bulan Juli – Agustus 2021 namun tidak signifikan dan grafik arus keseluruhan pada tahun 2021 cenderung meningkat pesat.

Rex Tours adalah salah satu *brand* dari Jodirexa Bhuvana Prima Tours & Travel yang bergerak di bidang bisnis pariwisata dan perjalanan profesional. Perusahaan yang dibentuk pada pertengahan tahun 2013 yang berlokasi di Kecamatan Arcamanik, Kota Bandung ini turut ikut serta dalam menyusun paket wisata Turki. Berdasarkan hasil wawancara, pada tahun 2019, Rex Tours telah menjual produk paket wisata Turki sebanyak 15 pax. Namun, di tahun 2020 mengalami pembatalan penjualan paket dikarenakan pandemi COVID 19 yang sama sekali tidak dapat melakukan perjalanan wisata. Di tahun 2021, Rex Tours mengalami peningkatan penjualan paket yang sangat drastis yaitu sebanyak 85 pax. Hal ini dikarenakan dengan adanya perubahan baru yaitu Program Serifikasi Pariwisata Aman yang dilakukan oleh negara Turki sebagai upaya pengembangan dalam bidang pariwisata di masa pandemi. Di tahun 2022 ini, data penjualan Rex Tours mengalami penurunan untuk penjualan paket wisata Turki dari tahun sebelumnya dengan total penjualan sebanyak 20 pax. Berikut data penjualan paket wisata Turki di Rex Tours:

**TABEL 2**  
**DATA PENJUALAN PAKET WISATA TURKI DI REX TOURS**  
**BANDUNG**

Tahun	Penjualan
2019	15 pax
2020	0 pax
2021	85 pax
2022	20 pax

Sumber : Rex Tours Bandung, 2022

Produk paket wisata Turki dari Rex Tours ini perlu beradaptasi dengan kondisi akibat pandemi COVID 19 dan mengakibatkan persentase penjualan yang tidak seimbang dengan target yang ditentukan. Sebagai perusahaan yang melakukan ekspansi pasar, maka produk paket wisata Turki ini memerlukan pemasaran yang tepat dan dapat diawali dengan penilaian terhadap kualitas paket wisata.

Paket wisata merupakan suatu produk. Seperti yang dikemukakan Nuriata (2014) bahwa paket wisata adalah produk jasa dan merupakan produk yang tidak berwujud (*Intangible Product*). Tjiptono (2008) pun mengatakan bahwa produk adalah segala sesuatu yang ditawarkan pada konsumen dengan tujuan agar dapat diamati, diminta, diinginkan, dibeli, digunakan, lalu dikonsumsi menjadi pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen yang berkaitan.

Suatu produk paket wisata yang ditawarkan kepada konsumen atau wisatawan yang disusun oleh Rex Tours harus sesuai dengan kebutuhan atau keinginan wisatawan. Sebagaimana dikatakan oleh Nuriata (2014) bahwa paket wisata sebagai barang yang nyata dan mudah diperdagangkan ialah barang atau jasa yang diinginkan oleh konsumen agar dapat dimiliki atau dirasakan manfaat serta kegunaannya untuk kehidupan.

Agar dapat mengetahui apakah produk wisata tersebut sudah memenuhi kebutuhan wisatawan maka perlu adanya kajian mengenai kualitas produk wisata. Seperti yang dikemukakan oleh Kotler (Arief, 2007) “Kualitas adalah keseluruhan ciri serta sifat dari produk atau pelayanan yang kemampuannya dapat dipengaruhi untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat”.

Terdapat tiga pendekatan produk untuk paket wisata yang baik dan dikemukakan oleh Nuriata (2014), yaitu:

1. Pendekatan proses *input* menjadi *output*

Produk adalah sesuatu (barang jadi) yang dihasilkan melalui sebuah proses, masukkan (*input*) menjadi pengeluaran (*output*).

2. Pendekatan barang yang siap dijual

Produk adalah barang jadi yang siap dijual.

3. Pendekatan pertimbangan konsumen

Produk sebagai suatu barang/jasa yang ditawarkan kepada pasar yang diperhatikan, diperoleh, dipakai, dirasakan, atau dikonsumsi, memberikan kepuasan kepada konsumen, memenuhi harapan atas keinginan dan kebutuhannya.

Nuriata (2014) membagi komponen paket wisata menjadi 4 komponen yaitu transportasi, atraksi wisata, pemandu wisata, dan restoran. Fasilitas termasuk akomodasi tidak dimasukkan kedalam penelitian ini karena pihak Rex Tours selalu menggunakan fasilitas akomodasi hotel yang sama dari tahun ke tahun.

Berdasarkan hasil observasi penulis yaitu wawancara yang dilakukan dengan Manajer Divisi Tour Rex Tours Bandung, terdapat keluhan yang sering disampaikan oleh wisatawan yang sudah pernah melakukan *tour* paket wisata Turki menggunakan Rex Tours Bandung. Berikut adalah beberapa keluhan yang disampaikan oleh wisatawan:

**TABEL 3**  
**DATA KELUHAN TAMU PAKET WISATA TURKI DI REX TOURS**  
**BANDUNG TAHUN 2020-2021**

No	Data Laporan Keluhan Tamu Paket Wisata Turki di Rex Tours Bandung Tahun 2020 - 2021	
	Periode (Tahun)	Jenis Keluhan
1	2020	Menu Makanan Tidak Semua Wisatawan Suka
2	2021	Pemandu Wisata Yang Tidak Menguasai Materi Mengenai Atraksi Wisata

Sumber : Rex Tours Bandung, 2022

Berdasarkan data keluhan pada tabel di atas, penulis mengelompokkan keluhan yang disampaikan oleh wisatawan pada tahun 2020 termasuk ke dalam dimensi Restoran, dan keluhan pada tahun 2021 termasuk ke dimensi Pemandu Wisata. Sebagai perusahaan yang bergerak di bidang biro perjalanan wisata terutama bisnis seharusnya memperhatikan komponen-komponen dalam paket wisata. Oleh karena itu, penulis ingin mengevaluasi paket wisata Turki yang dijual oleh Rex Tours dengan menggunakan komponen-komponen penilaian paket wisata (Nuriata, 2014) yang terdiri dari Transportasi, Atraksi Wisata, Pemandu Wisata serta Restoran. Penelitian ini diberi judul “**KUALITAS PAKET WISATA TURKI DI REX TOURS BANDUNG SELAMA MASA PANDEMI COVID 19**”.

#### **B. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana kualitas Transportasi dalam paket wisata Turki yang disediakan oleh Rex Tours selama masa pandemi?
2. Bagaimana kualitas Atraksi Wisata dalam paket wisata Turki yang ditawarkan oleh Rex Tours selama masa pandemi?

3. Bagaimana kualitas Pemandu Wisata dalam paket wisata Turki oleh Rex Tours selama masa pandemi?
4. Bagaimana kualitas Restoran dalam paket wisata Turki oleh Rex Tours selama masa pandemi?

### **C. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian sebagai berikut:

#### 1. Tujuan Formal

Penelitian ini dibuat sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan jenjang Diploma IV di program studi Manajemen Bisnis Perjalanan, Politeknik Pariwisata NHI Bandung.

#### 2. Tujuan Operasional

Secara operasional penelitian ini bertujuan untuk menilai kualitas paket wisata Turki di Rex Tours Bandung selama masa pandemi COVID 19.

### **D. Manfaat Penelitian**

#### 1. Manfaat Teoritis

Mengembangkan kemampuan penulis dalam menemukan masalah, menganalisis, dan memecahkan suatu masalah serta melatih cara berpikir secara sistematis dan metodologis.

#### 2. Manfaat Praktis

Menjadi masukan bagi Rex Tours untuk mengukur kualitas paket wisata Turki yang mereka tawarkan untuk meningkatkan kualitas produk paket wisata yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan wisatawan selama masa pandemi COVID 19.