

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Penelitian**

Pariwisata telah diakui secara global sebagai sebuah disiplin ilmu. Dalam praktiknya, pariwisata merupakan sebuah kegiatan yang melintasi sektor konvensional dan merupakan multi-dimensi yang juga melibatkan sistem-sistem ekonomi, sosial, budaya, dan lingkungan (Lickorish, 1997). Kolaborasi *stakeholders* pariwisata telah dirasakan dampaknya di seluruh dunia ditandai dengan perpindahan masyarakat dunia dengan motivasi berwisata sebanyak 1.3 miliar pada tahun 2017, 1.3 miliar pada tahun 2018, dan 1.4 miliar pada tahun 2019 sehingga berhasil menyumbangkan perputaran uang sebesar 1,7 US Dollar pada tahun 2018 (World Tourism Organization, 2019). Secara tidak langsung, pariwisata telah memberikan kemudahan bagi masyarakat dunia untuk berpindah tempat demi memenuhi kebutuhan hidupnya dalam rangka berlibur, mengunjungi keluarga atau kerabat, maupun hanya sekedar kegiatan bisnis (Lickorish, 1997).

Perkembangan pariwisata secara global tersebut juga berdampak bagi Indonesia. Kekayaan alam, budaya, kuliner, dan kehidupan sosial masyarakat Indonesia menjadi daya tarik bagi wisatawan domestik maupun mancanegara. Dalam angka, Indonesia telah berhasil mendatangkan hingga 16,11 juta

wisatawan mancanegara pada tahun 2019. Sementara itu, pergerakan wisatawan nusantara atau domestik berhasil tercatat pada tahun 2019 sebanyak 722,1 juta wisatawan (Badan Pusat Statistik, 2020). Besarnya pergerakan wisatawan tersebut telah membuka peluang industri pariwisata untuk terus berkembang.

Pesatnya pertumbuhan yang dihasilkan dari sektor pariwisata tersebut membuka jalan bagi bisnis yang berorientasi pariwisata. Peluang tersebut secara bersamaan semakin tumbuh ditandai dengan hadirnya usaha akomodasi, restoran, transportasi, fasilitas rekreasi, serta Biro Perjalanan Wisata (BPW). BPW telah memainkan perannya sebagai perantara maupun sebagai perencana atau penyelenggara kegiatan perjalanan wisata (Haq, 2009). Minimnya informasi dan kurang tepatnya pemilihan tempat wisata dapat menjadi penghalang wisatawan untuk mendapatkan pengalaman berlibur yang optimal. Hadirnya BPW di tengah wisatawan dapat meminimalisir kemungkinan tersebut sehingga wisatawan dapat merasa aman dan nyaman dalam melakukan kegiatan berwisatanya.

Kegiatan wisatawan telah banyak di akomodir oleh BPW dalam suatu program yang disusun menjadi paket wisata. BPW yang bersifat komersil dapat mendukung semua produk yang dibutuhkan oleh pelanggan dengan tujuan utama untuk berwisata. Secara umum, komponen perjalanan wisata terdiri dari berbagai kebutuhan wisatawan seperti daya tarik wisata, fasilitas wisata, dan juga distribusi waktu. Komponen tersebut kemudian dikemas sedemikian rupa agar membentuk sebuah program perjalanan yang dapat diperjualbelikan dan

dinikmati oleh wisatawan. Bukan tanpa dasar, paket wisata yang disusun idealnya berdasarkan preferensi wisatawan dalam melakukan kegiatan perjalanan dan target pasar dari BPW. Berbagai jenis paket perjalanan seperti *leisure tourism*, *adventure tourism*, *recreational tourism*, *sport tourism*, dan lain sebagainya dapat disesuaikan dengan keinginan wisatawan.

Paket perjalanan wisata yang ada di BPW kian diperbaharui agar dapat terus memenuhi kebutuhan wisatawan secara optimal. Melakukan riset pasar dan juga melihat potensi wisata, menjadi kunci untuk terus mendapatkan atensi pasar. Indonesia sendiri melalui kekayaan sumber dayanya telah menawarkan banyak pilihan destinasi wisata kesukaan masyarakat domestik maupun mancanegara. Destinasi wisata dalam negeri masih banyak terkonsentrasi di Pulau Jawa dan Bali dengan torehan tertinggi kunjungan ke Jawa Timur sejumlah 52 juta wisatawan, Jawa Barat 51 juta wisatawan, hingga Bali sebanyak 7,1 juta wisatawan pada tahun 2019 (Badan Pusat Statistik Indonesia, 2020).

Jawa Barat sebagai salah satu daya tarik wisata yang menjadi kegemaran banyak wisatawan, kerap menimbulkan kepadatan pada daya tarik wisata. Salah satu kepadatan ini ditandai di Kota Bandung dengan panjangnya antrean gerbang tol Pasteur sebagai pintu masuk utama wisata kota Bandung hingga 2 kilometer. Kendaraan roda dua maupun roda empat terus memadati jalur arteri (Jl. Sukajadi, Jl. Setiabudhi, Jl. Raya Lembang) menuju kawasan wisata Lembang dan Ciwidey (INewsJabar.id, 2021). Wisata Pangandaran juga terjadi hal yang serupa. Momen hari libur dimanfaatkan oleh wisatawan untuk

menikmati waktu luangnya menuju kawasan Pantai Pangandaran, sehingga terjadi kelebihan kapasitas di sekitaran wilayah Pangandaran. Hal ini terbukti dari padatnya arus kendaraan yang terjebak kemacetan dari mulai pukul 06.00 hingga 21.00 (RMOL JABAR, 2022).

Fenomena tersebut dinilai memberikan dampak baik bagi pertumbuhan ekonomi di Indonesia melalui industri pariwisata. Banyaknya pergerakan wisatawan tersebut beriringan juga dengan pertumbuhan ekonomi dari sektor pariwisata. Namun di lain sisi, padatnya jumlah pengunjung tersebut ternyata dapat menimbulkan berbagai dampak negatif seperti kelakuan buruk pengunjung, pelemahan budaya, kemacetan yang disertai polusi, hingga tingginya tingkat pembuangan sampah yang tidak disertai dengan manajemen pengelolaan sampah yang memadai (Chong, 2019). Fenomena tersebut apabila dibiarkan, maka lambat laun akan memberikan dampak negatif yang semakin destruktif bagi pariwisata Indonesia.

Pemerintah Indonesia, melalui Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif (Kemenparekraf) tengah giat untuk meminimalisir dampak tersebut agar menjaga keberlangsungan pariwisata Indonesia dengan segala komponen di dalamnya. Melakukan peningkatan kualitas wisata termasuk keamanan dan kenyamanan di daya tarik wisata menjadi salah satu strategi yang diterapkan untuk mewujudkan *quality tourism* di Indonesia (Kontan.co.id, 2020). *Quality tourism* atau pariwisata berkualitas merupakan langkah pembaharuan dalam penyusunan paket wisata untuk mendapatkan pengalaman yang lebih bermakna dalam suatu perjalanan wisata (Nickerson, 2006). Meninjau sudut pandang

sosial-kultur, pariwisata dalam pengembangannya senantiasa diharapkan mampu untuk memberikan sumbangsih dalam memajukan kebanggaan kultur lokal dan menyediakan kesempatan bagi penduduk lokal untuk mengembangkan identitas, tempat, dan harga diri termasuk didalamnya dimensi edukasi bagi para pengunjung yang datang agar dapat menghargai dan menghormati budaya setempat (Butler, 1991).

Pergeseran bentuk perjalanan tersebut harus sesegera mungkin diwujudkan sebelum daya tarik wisata di Indonesia mengalami penurunan kualitas akibat kelebihan kapasitas pengunjung yang disertai dengan dampak-dampaknya. Pariwisata yang berkualitas perlu disadari tidak hanya dilihat dari aspek pembangunan infrastrukturnya saja, melainkan pembangunan Sumber Daya Manusia (SDM) dan pelayanan terhadap wisatawan juga menjadi faktor vital (Mukherjee et al. 2018). Fenomena ini bahkan berdampak bagi wisatawan pasca menikmati liburannya. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Neal, dkk. (2007), menarik kesimpulan bahwa wisatawan yang memiliki pengalaman wisata berkualitas yang tentunya didukung oleh pembangunan pariwisata yang berkualitas dari segala aspek, dapat mempengaruhi kualitas hidupnya setelah melakukan perjalanan wisata. Wisatawan cenderung memiliki atmosfer yang menyenangkan sehingga berpengaruh kepada aktivitas kehidupan kesehariannya.

Pembangunan pariwisata yang berkualitas dapat menjadi prioritas pemerintah sebagai upaya percepatan pembangunan industri pariwisata. SDM, fasilitas, dan pelayanan yang terpadu mampu membuat wisatawan semakin

nyaman melakukan kegiatan perjalanan wisatanya di dalam negeri tanpa memikirkan besaran biaya yang diperlukan (Ren et al. 2019). Pengembangan pariwisata berkualitas menjadi alternatif sesuai dengan tren pariwisata yang mengarah pada personal, kedekatan, kenyamanan, dan pariwisata yang mengedepankan masyarakat pengelolanya (AntaraNews.com, 2021). Fasilitas pada daya tarik wisata yang dibangun idealnya dapat memenuhi kebutuhan wisatawan sehingga dapat memberikan kenyamanan yang diidamkan. Terwujudnya kenyamanan tersebut dapat menuntun wisatawan untuk menetap lebih lama dan tidak menjadikan harga sebagai hambatan dalam mengeluarkan uangnya dalam daya beli wisatawan (*spending power*). Pengeluaran besar yang dilakukan oleh wisatawan menjadi kunci vital dalam pariwisata berkualitas (Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif, 2022). Tantangan pemerintah dalam pengembangan pariwisata berkualitas seyogyanya dilakukan secara kolektif bersama dengan seluruh komponen pariwisata itu sendiri. Potensi yang dimiliki oleh Indonesia baik itu alam, budaya, maupun campuran menjadi kekuatan utama bagi pengembangan pariwisata berkualitas.

Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif (Kemenparekraf) menyatakan potensi dalam negeri harus segera di eksplorasi dan dikelompokkan agar dapat mencapai segmentasi pasar yang sesuai. Flora, fauna, fenomena alam, dan objek wisata yang layak dijual kemudian diolah menjadi suatu paket wisata yang dapat menarik wisatawan. Namun tujuan tersebut harus melewati berbagai tantangan nyata yang harus dihadapi. Permasalahan mengenai lingkungan yang kotor, sistem sanitasi dan pengelolaan sampah yang belum

baik, aksesibilitas menuju daya tarik wisata, hingga kualitas pelayanan SDM masih harus dibenahi secara komprehensif (Genpi.co, 2018). Fenomena tersebut ditengah menjadi tantangan bagi pemerintah, telah menjadi peluang bagi seluruh *stakeholders* industri pariwisata untuk berbenah dan segera menangkap peluang pasar untuk memajukan pariwisata dalam negeri. Kolaborasi antar semua pihak juga menjadi kunci untuk mempercepat realisasi pariwisata berkualitas.

Ria Kristindo Tour sebagai bagian dari BPW di Indonesia, menjual berbagai variasi paket perjalanan wisata yang dapat dinikmati oleh wisatawannya. Berbasis di Kabupaten Tangerang, Banten, Ria Kristindo Tour telah banyak menyelenggarakan kegiatan perjalanan wisata bagi pelanggan di dalam kelompok perjalanan wisata. Produk-produk yang ditawarkan mulai dari perjalanan domestik seperti Bangka, Belitung, Jogjakarta, Solo, Malang, Bali. Sementara destinasi luar negeri seperti Eropa, Vietnam, dan Vatikan juga dapat dilayani. Perencanaan dalam penyusunan paket perjalanan wisata diwarnai dengan preferensi wisatawan dan juga destinasi yang kian populer dikalangan masyarakat. Meskipun masih dalam berbentuk konvensional, Ria Kristindo Tour dalam pengakuannya, kerap melayani pelanggan secara rutin hampir setiap bulannya.

TABEL 1

## DATA PENJUALAN RIA KRISTINDO TOUR

NO	TAHUN	ANGKA PENJUALAN	JENIS PAKET	DESTINASI
1.	2017	15 paket	<i>Pilgrim, Fieldtrip, Family Gathering, Meeting.</i>	<i>Holyland (Vatikan &amp; Jerusalem), Eropa, Belitung, Bangka, Jogja, Solo, Bali.</i>
2.	2018	18 paket	<i>Pilgrim, Fieldtrip, Family Gathering, Meeting.</i>	<i>Holyland (Vatikan &amp; Jerusalem), Eropa, Belitung, Bangka, Jogja, Solo, Bali.</i>
3.	2019	20 paket	<i>Pilgrim, Fieldtrip, Family Gathering, Meeting.</i>	<i>Holyland (Vatikan &amp; Jerusalem), Eropa, Vietnam, Belitung, Bangka, Jogja, Solo, Bali.</i>

Sumber: Arsip Ria Kristindo Tour, 2022.

Tercatat, Ria Kristindo Tour menangani 15 hingga 20 perjalanan setiap tahunnya dari berbagai kelompok sekolah dan komunitas gereja dengan jumlah lebih dari 20 orang dari setiap kelompoknya. Ria Kristindo Tour juga membuka layanan *ticketing*, *gathering*, maupun *meeting* bagi masyarakat umum.



**TABEL 2**  
**PROFIL KONSUMEN RIA KRISTINDO TOUR**

<b>NO.</b>	<b>JENIS WISATAWAN</b>	<b>BENTUK PERJALANAN PESERTA</b>	<b>RATA-RATA JUMLAH PESERTA/PERJALANAN</b>
1.	Komunitas Gereja	<i>Group Tour (Pilgrim)</i>	30
2.	Siswa Sekolah	<i>Group Tour (Fieldtrip)</i>	120
3.	Keluarga	<i>Group Tour (Leisure)</i>	15

Sumber: Arsip Ria Kristindo Tour, 2022.

Konsistensi angka penjualan dan pangsa pasar yang ditunjukkan oleh Ria Kristindo Tour menjadi kesempatan baik bagi peneliti untuk mengembangkan paket wisata di Provinsi Jawa Barat sebagai ekspansi bisnis perusahaan. Fenomena perkembangan tren *quality tourism* di Indonesia yang tengah di dorong oleh pemerintah serta beriringan dengan intensi Ria Kristindo Tour untuk membuat merencanakan paket wisata *quality tourism* semakin memperlengkap kesempatan tersebut. Maka melalui fenomena tersebut, penelitian ini penting untuk diangkat agar dapat mengetahui penyusunan paket wisata berbasis *quality tourism* di Provinsi Jawa Barat serta memberikan masukan kepada perusahaan membuat paket wisata untuk membuat paket wisata berbasis *quality tourism* yang dikemas dalam penelitian yang berjudul:

**“Perencanaan Paket Wisata Berbasis *Quality Tourism* di Jawa Barat oleh Ria Kristindo Tour”**

**B. Fokus Penelitian**

Melalui fenomena yang terjadi dan telah dicermati dalam latar belakang masalah, maka penelitian ini akan berfokus pada:

1. Mengidentifikasi profil wisatawan yang sesuai dalam penyusunan paket wisata berbasis *quality tourism* bagi Ria Kristindo Tour.
2. Mengidentifikasi daya tarik wisata yang sesuai dalam penyusunan paket wisata berbasis *quality tourism* bagi Ria Kristindo Tour.
3. Mengidentifikasi fasilitas wisata yang sesuai dalam penyusunan paket wisata berbasis *quality tourism* bagi Ria Kristindo Tour.
4. Merancang distribusi waktu yang sesuai dalam penyusunan paket wisata berbasis *quality tourism* bagi Ria Kristindo Tour.

**C. Tujuan Penelitian**

Dalam penelitian dengan judul yang diangkat, penulis memiliki beberapa tujuan yaitu:

1. Tujuan Formal

Sebagai pemenuh salah satu syarat kelulusan dalam menempuh jenjang pendidikan Diploma IV di Program Studi Manajemen Bisnis Perjalanan, Jurusan Perjalanan, Politeknik Pariwisata NHI Bandung.

## 2. Tujuan Operasional

- a. Mengetahui profil wisatawan sebagai target *market* yang sesuai untuk paket wisata berbasis *quality tourism* di Ria Kristindo Tour.
- b. Mengetahui daya tarik wisata yang sesuai untuk paket wisata berbasis *quality tourism* di Ria Kristindo Tour.
- c. Mengetahui fasilitas yang sesuai untuk paket wisata berbasis *quality tourism* di Ria Kristindo Tour.
- d. Mengetahui distribusi waktu yang sesuai untuk paket wisata berbasis *quality tourism* di Ria Kristindo Tour.

## **D. Manfaat Penelitian**

Penelitian yang telah disusun oleh penulis ini juga diharapkan dapat memiliki manfaat sebagai berikut:

### 1. Manfaat teoritis

Segala hasil penelitian yang telah digali dan disusun secara mendalam, diharapkan dapat bermanfaat bagi peningkatan wawasan dan kompetensi penulis maupun pembaca. Hasil penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pembaca yang tertarik dengan industri pariwisata, terkhusus perencanaan paket perjalanan wisata berbasis *quality tourism* di dalam BPW sebagai kajian dan referensi literatur.

## 2. Manfaat praktis

Dengan penyusunan penelitian yang telah mencapai akhir, maka penulis berharap dapat memberikan manfaat bagi Ria Kristindo Tour dalam bentuk rekomendasi perencanaan paket perjalanan wisata berbasis *quality tourism* untuk menangkap peluang pasar yang ada.

