

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pariwisata berkembang menjadi lebih bervariasi, inventif, dan kreatif. Saat ini, pariwisata dikemas dengan berbagai ide yang menarik untuk berbagai kalangan. Ide *walking tour* adalah salah satu gagasan berwisata yang banyak disukai di masyarakat saat ini.

Walking tour adalah kegiatan mengunjungi tempat-tempat menarik di satu lokasi dengan berjalan kaki. *Walking tour* ini mendorong wisatawan untuk berwisata dengan berjalan kaki dari satu lokasi ke lokasi lain di sepanjang jalan. Jarak antar destinasi biasanya tidak terlalu jauh karena hanya perlu berjalan kaki (www.thecolumnist.com). Keindahan dari suatu wisata yang dilalui tidak akan lengkap rasanya bila dilihat tanpa mengetahui sejarah dari setiap sudutnya. Tentunya, wisatawan juga mendapatkan pengetahuan baru selain pengalaman perjalanan. Oleh karena itu, dibutuhkan pemandu wisata atau *tour guide* yang dapat membantu wisatawan mempelajari semua hal yang diinginkan tentang destinasi wisata.

Tour guide adalah seseorang yang bekerja sebagai pemandu yang menemani wisatawan dalam perjalanan, mengunjungi, mengamati, dan menyaksikan objek dan atraksi wisata di tempat tujuan tertentu. (Yoeti, 2013). Ada beberapa profesi di dunia pariwisata yang mirip dengan pemandu wisata. Terdapat tiga kriteria yang dapat menyebabkan pemandu wisata diklasifikasikan sebagai pemandu wisata umum. Pertama, mereka bekerja pada suatu destinasi wisata; kedua, mereka menguasai secara umum

pengetahuan mengenai destinasi tersebut, dan; ketiga, mereka menemani wisatawan dari awal hingga akhir keberadaannya di destinasi terkait. Sedangkan yang dimaksudkan dengan pemandu wisata khusus ialah mereka yang melayani wisatawan dengan suatu kemampuan khusus sebagaimana dibedakan menurut jenis kegiatan, daya tarik wisata, atau area tempat tugasnya (Wira, 2021). Salah satu contohnya adalah pemandu wisata dalam kegiatan wisata *walking tour* di Cerita Bandung, pemandu wisata di Cerita Bandung ini biasa disebut dengan *storyteller*. *Storyteller* merupakan sebutan bagi orang yang melakukan *storytelling*. Menurut Oliver (2008), *storytelling* adalah seni yang menggambarkan peristiwa nyata atau imajiner dan dapat disampaikan melalui gambar atau suara. Pemandu wisata Cerita Bandung disebut sebagai *storyteller* karena tugas utamanya yaitu bercerita atau menceritakan banyak hal kepada peserta *walking tour* mengenai rute yang dilewati.

Berdasarkan informasi dari Farhan (2023) selaku *owner*, Cerita Bandung merupakan *tour operator* yang berdiri sejak Desember 2019 dari hasil seorang *dreamer* dengan memiliki tujuan agar seluruh orang di penjuru dunia dapat berkunjung ke Bandung untuk menikmati keindahan Bandung dan isi dari cerita yang ada di dalamnya. Cerita yang diberikan bersumber dari kaca mata penduduk lokal, mereka menganggap bahwa Bandung tidak hanya berupa lokasi pariwisata yang dibagi dalam beberapa denah. Namun Bandung menyimpan banyak kisah yang menyimpan banyak sejarah. Melalui hal tersebut Cerita Bandung ingin membagikan cerita-cerita sejarah melalui berbagai pilihan produk seperti *day tours*, *customised tours*, *private tour*, dan

produk utamanya berupa *walking tour*. Terdapat dua program *walking tour* yang disuguhkan kepada wisatawan yaitu rute alam dan rute kota. Rute kota sendiri terdiri dari 17 rute yaitu; *The Original Bandung* (Kawasan Asia Afrika), *Nostalgia Bragaweg*, *Pecinan Discovery*, *Bandunglicious*, *Gameentehuis & The Freemasons*, *Ereveld Pandu*, *Dago Rendezvous*, *Forgotten Kosambi & Cibunut Finest*, *Bioscoop Bandoeng*, *Gedung Sate & Archipelwijk*, *Hidden Cicendo*, *Revealing Tjihampelas*, *Bandunglicious 2.0*, *Rediscover Pecinan*, *Dagolicious*, *Remembering The Fokkerhuis*, dan *BDG Undercover*.

Melalui tujuh belas rute tersebut tentunya akan lebih berwarna dengan diisi oleh para pemandu wisata guna memberikan cerita dan informasi yang akan diterima oleh wisatawan selama *walking tour* berlangsung. Pada program rute kota, *Cerita Bandung* memiliki lima orang *storyteller* di antaranya sebagai berikut.

TABEL 1
JUMLAH STORYTELLER PROGRAM RUTE KOTA DI
CERITA BANDUNG

NO	NAMA	USIA	MASA KERJA	PENDIDIKAN
1	<i>Storyteller A</i>	41 tahun	Desember 2019 (3 tahun 4 bulan)	D3 Management
2	<i>Storyteller B</i>	29 tahun	Februari 2020 (3 tahun 2 bulan)	S1 Design
3	<i>Storyteller C</i>	22 tahun	Oktober 2021 (1 tahun 6 bulan)	D4 Usaha Perjalanan Wisata
4	<i>Storyteller D</i>	27 tahun	Maret 2022 (1 tahun 1 bulan)	S1 Ilmu Peternakan
5	<i>Storyteller E</i>	27 tahun	April 2022 (1 tahun)	S1 Hubungan Internasional

Sumber: *Cerita Bandung*, 2023

Rute kota *Cerita Bandung* memiliki peminat lebih banyak dibandingkan rute alam. Mengusung konsep "*pay as you wish*" pada rute kota, *Cerita*

Bandung tidak mematok harga tetap untuk kegiatan *walking tour* yang ditawarkan, peserta *tour* dapat membayar secara sukarela menurut kepuasan dan pengalaman yang didapatkan. Konsep tersebut merupakan salah satu pelayanan yang diberikan Cerita Bandung guna masyarakat yang ingin berwisata tanpa terpatok dengan *budget* tertentu.

Sebagai komponen inti dari kegiatan wisata, seorang pemandu wisata tentunya perlu memberikan pelayanan yang prima agar peserta mendapatkan pengalaman yang menyenangkan. Pelayanan merupakan landasan utama untuk mengetahui tingkat kepuasan pengunjung. Lestari et al. (2021) menyampaikan bahwa keterampilan seorang pemandu wisata memiliki dampak yang signifikan terhadap kepuasan wisatawan karena dengan keterampilan tersebut, wisatawan dapat merasa aman dan nyaman. Dengan keterampilan yang mumpuni, pemandu wisata dapat secara efektif menyampaikan kualitas penyajian informasi dan layanan wisata.

Menurut Tjiptono (2007) bahwa kualitas pelayanan merupakan salah satu bentuk upaya untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan konsumen, serta ketepatan penyampaian untuk memenuhi harapan konsumen. Selain itu, Kotler (2019) berpendapat bahwa kualitas pelayanan adalah perbandingan antara tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat pelayanan yang diharapkan oleh konsumen. Jika jasa yang diterima atau dialami memenuhi harapan, maka kualitas jasa dianggap memuaskan.

Huang et al. (2010) menyatakan bahwa pelayanan pemandu wisata terbagi atas dua kemampuan yaitu *intrapersonal servability* dan *interpersonal servability*. *Intrapersonal servability* menunjukkan kesiapan

dan kemampuan pemandu wisata secara pribadi dan bagaimana pembawaan dalam melayani wisatawan. Sedangkan dalam kemampuan *interpersonal servability* memiliki empat faktor yang terdiri dari *professional competence*, *interpersonal skills and organization*, *empathy*, dan *problem solving*.

Melalui *feedback form* 2023 yang disediakan oleh Cerita Bandung, *form* tersebut berisikan masukan yang disampaikan oleh para peserta *tour* sebagai partisipan dalam kegiatan *walking tour*, khususnya pada program rute kota yaitu Pecinan *Discovery*, Bandunglicious 2.0, dan *The Original* Bandung. Dimana pada rute Pecinan *Discovery* dan Bandunglicious 2.0 dipandu oleh *Storyteller* A, dan untuk *The Original* Bandung dipandu oleh *Storyteller* B. Para peserta menyampaikan bahwa *storyteller* sudah cukup baik dalam memberikan pelayanan secara menyeluruh, namun masih ada beberapa hal yang perlu dimaksimalkan dalam pemberian pelayanan, diantaranya pakaian/atribut sebagai pembeda dari peserta, media interpretasi *non-personal* guna membantu dalam memaksimalkan interpretasi atau *storytelling*, memperhatikan durasi cerita disetiap spot agar tidak terlalu lama, memperhatikan kondisi peserta selama perjalanan berlangsung, dan lain sebagainya.

Penelitian ini bertujuan memaksimalkan pelayanan pemandu wisata melalui aspek-aspek yang perlu dipenuhi oleh *storyteller* guna memberikan kesan yang baik bagi perusahaan dan peserta akan merasa senang serta puas dengan pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan beberapa permasalahan tersebut penulis tertarik untuk meneliti mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemandu wisata

selama *walking tour* berjalan pada program rute kota di Cerita Bandung guna meningkatkan kualitas pelayanan yang prima melalui judul “Kualitas Pelayanan Pemandu Wisata pada Program Rute Kota di Cerita Bandung”.

B. Rumusan Masalah

Pelayanan pemandu wisata pada program rute kota di Cerita Bandung dinilai masih belum memenuhi dari beberapa aspek kualitas pelayanan pemandu wisata, berdasarkan pembahasan pada latar belakang di atas, penulis mengidentifikasi beberapa masalah diantaranya:

1. Bagaimanakah aspek *professional competence* pada pelayanan pemandu wisata di Cerita Bandung?
2. Bagaimanakah aspek *interpersonal skills and organization* pada pelayanan pemandu wisata di Cerita Bandung?
3. Bagaimanakah aspek *empathy* pada pelayanan pemandu wisata di Cerita Bandung?
4. Bagaimanakah aspek *problem solving* pada pelayanan pemandu wisata di Cerita Bandung?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Tujuan Formal

Sebagai syarat untuk memenuhi Proyek Akhir dalam menyelesaikan program Diploma IV program studi Usaha Perjalanan Wisata Jurusan Perjalanan di Politeknik Pariwisata NHI Bandung.

2. Tujuan Operasional

Untuk menemukan dan mengetahui dimensi yang perlu ditingkatkan dalam pelayanan pemandu wisata, sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan secara prima.

D. Pembatasan Masalah

Pada penelitian ini terdapat kekurangan yang menyebabkan keterbatasan dalam penelitian yang dihasilkan, di antaranya:

1. Keterbatasan dalam berkomunikasi dengan pihak lokus yang mengakibatkan sulitnya mendapat data dan informasi pelengkap dalam mengolah data.
2. Literatur mengenai *walking tour* dan *storyteller* yang masih terbatas, hal ini berpengaruh untuk digunakan dalam penelitian.

E. Manfaat Penelitian

Melalui penelitian ini juga diharapkan dapat bermanfaat untuk:

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi panduan dalam meningkatkan kualitas pelayanan pemandu wisata di Cerita Bandung khususnya pada program rute kota dan ilmu pengetahuan khususnya di bidang ilmu pemanduan wisata.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Penulis

Penulis berharap dapat melatih cara berfikir secara sistematis dan metodologis, menemukenali permasalahan,

menganalisis dan mampu memberikan rekomendasi berdasarkan teori-teori pengetahuan yang telah dipelajari sebelumnya.

b. Bagi Lokus Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan evaluasi mengenai pelayanan yang telah diberikan sebelumnya yang kemudian diterapkan dengan lebih baik dan efektif untuk rute *walking tour* selanjutnya.