

## BAB I

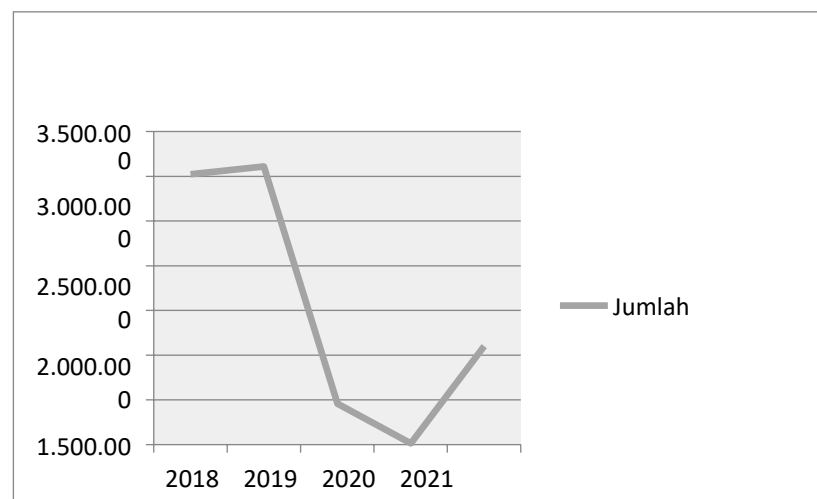
### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang Masalah

Masyarakat Indonesia menyukai berwisata ke mancanegara, salah satunya yaitu berkunjung ke Singapura. Hal ini dibuktikan dari data *Singapore Tourism Board* (STB) yang mencatat bahwa dalam 5 tahun ke belakang masyarakat Indonesia mencatat angka kunjungan yang tinggi dalam berwisata ke Singapura. Diketahui pula bahwa dalam tahun 2022 Indonesia menyumbang angka kunjungan wisatawan tertinggi yang berkunjung ke Singapura yaitu sebanyak 1,1 juta wisatawan lalu diikuti oleh India 686.000 wisatawan dan ketiga Malaysia 591 wisatawan (2013).

#### GAMBAR 1

#### GRAFIK KUNJUNGAN WISATAWAN INDONESIA KE SINGAPURA



Sumber: *Singapore Tourism Board* ( STB), 2023

Wisatawan Indonesia memiliki ketertarikan untuk mengunjungi Singapura didasari oleh beberapa alasan yaitu pertama Singapura merupakan salah satu perkotaan yang bersih dan aman karena memiliki hukum yang sangat ketat terutama mengenai sampah serta polusi. Wisatawan yang sedang berwisata ke Singapura dapat memenuhi beberapa kebutuhan wisata sekaligus dalam 1 perjalanan yaitu meliputi tujuan wisata perkotaan, wisata perbelanjaan, maupun wisata alam. Singapura memiliki wisata pantai yang dekat dengan MRT (*Mass Rapid Transit*), maka dari itu Singapura artinya memiliki kemudahan dalam hal transportasi jika ingin mengelilingi pulau dengan harga yang murah dalam berwisata ke Singapura. Selain itu, harga penerbangan dari Indonesia ke Singapura tergolong murah (goodnewsfromindonesia.id, 2021).

Di samping itu penerbangan dari beberapa kota di Indonesia menuju Singapura memiliki harga yang relatif rendah dan dinyatakan dari Asosiasi Perusahaan Perjalanan Wisata Indonesia (*Association of the Indonesian Tours and Travel Agencies/Asita*) wisatawan Indonesia lebih memilih langsung berwisata ke Singapura tanpa singgah ke Batam (travel.kompas, 2019). Wisatawan Indonesia menyukai beberapa destinasi wisata yang akan dikunjungi jika ke Singapura diantaranya adalah Orchard Road Singapura, Sentosa Island, Merlion Park, Universal Studio Singapura, Singapore Flyer, dan Singapore River (Ariska, 2022).

Berwisata ke luar negeri dapat dilakukan secara individu/FIT (*Free & Independent Traveler*) dan melalui biro perjalanan. Berdasarkan jumlah wisatawan, ada dua bentuk perjalanan dalam industri pariwisata: pariwisata individu dan pariwisata kelompok. Wisata perorangan adalah jenis wisata yang dilakukan oleh satu orang atau satu keluarga. Pariwisata merupakan suatu

perjalanan yang dilakukan dan direncanakan menuju ke suatu tempat lain secara individu atau kelompok untuk tujuan kesenangan dan kepuasan (Sinaga, 2010).. Menggunakan jasa biro perjalanan memiliki sejumlah keuntungan, termasuk akses mudah ke penginapan dan transportasi, ketersediaan pemandu wisata yang berpengalaman luas, manajemen waktu yang lebih baik, akses ke lebih banyak tempat wisata, harga yang lebih murah, dan jaminan kenyamanan (dictio.id , 2018).

Menurut Yoeti (dalam Mayasari dan Nurmawanti, 2016) paket wisata merupakan sebuah perencanaan perjalanan wisata dimana lama waktu kegiatan, tempat yang akan dikunjungi, akomodasi, transportasi dan konsumsi telah ditentukan jumlahnya oleh biro perjalanan wisata sebagai penyelenggara dan perencana perjalanan tersebut. Paket wisata adalah perjalanan wisata yang mencakup satu atau lebih tempat kunjungan, direncanakan dengan menggunakan beberapa, setidaknya dua fasilitas perjalanan tertentu, dan dijual dengan satu harga yang mencakup semua komponen wisata (Nuriata, 2014). Menurut Nuriata (2014) sebuah paket wisata merupakan perjalanan wisata yang tersusun dari beberapa komponen paket wisata, diantaranya yaitu wisatawan, fasilitas wisata, atraksi wisata, dan waktu yang dikemas menjadi sebuah paket wisata yang memiliki motif kunjungan tertentu dalam suatu perjalanan kemudian dijual menjadi sebuah harga yang sudah menyangkut komponen dari perjalanan wisata tersebut. Mempelajari kualitas produk pariwisata sangat penting untuk memastikan apakah penawaran tersebut telah memenuhi kebutuhan pengunjung. Menurut Nuriata (2014), membuat paket wisata melibatkan lebih dari sekedar memilih destinasi yang sesuai, membuat komponen paket yang sesuai, dan menetapkan harga yang sesuai untuk orang

yang akan membelinya. Produk pariwisata yang baik adalah produk yang mempertahankan tingkat kualitas yang akan mendorong wisatawan untuk menggunakan dan mengandalkan paket perjalanan. Terdapat enam pendekatan produk untuk paket wisata yang baik dan dijelaskan oleh Nuriata (2014), yaitu dari kualitas produk dari jasa dan barang, kualitas produk paket wisata sebagai sebuah produk perencanaan, sebagai produk perjalanan, ditinjau dari kualitas “*ingredient*” produk paket wisata, ditinjau dari sudut pandang *Itinerary* yang dihasilkan, ditinjau dari sudut pandang pelayanan wisata, dan kualitas produk paket wisata yang baik menurut AITO (*Association of Independent Tour Operators*.)

Mytours merupakan salah satu perusahaan yang telah berdiri sejak tahun 2008 dan terletak di Jakarta Selatan. Mytours memiliki produk serta pelayanan berupa tur domestik dan tur internasional, *voucher* hotel di Indonesia serta di seluruh dunia, tiket pesawat untuk domestik dan internasional, sewa mobil dan bus baik di dalam maupun luar negeri, kapal pesiar, tur insentif (*MICE*), dokumen perjalanan seperti paspor/visa dan asuransi perjalanan, dan tiket kereta api. Mytours menjual paket wisata domestik dan internasional, Paket Wisata domestik yang dijual oleh mytours terdapat beberapa yaitu Lombok, Danau Toba, Padang, Bali, Semarang Solo Jogja, dan Jogja. Sedangkan untuk Paket Wisata Internasional yaitu Paket Wisata Bangkok, Europe, Jepang, Korea, Swiss, Australia dan Singapura.

Berdasarkan wawancara dari salah satu staf penjualan dari MyTours Jakarta menjelaskan bahwa paket wisata Singapura memiliki penjualan yang paling rendah dibandingkan paket wisata lainnya karena kurangnya minat wisatawan. Paket wisata Singapura dari Mytours tersebut berdurasi 3 hari 2

malam. Pada tahun 2022 diketahui bahwa paket wisata tersebut hanya berjalan sebanyak 3 kali keberangkatan dalam setahun dengan total penjualan sebanyak 40 pax, kemudian pada tahun 2023 sebanyak 22 pax pada tanggal 28 februari- 3 maret 2023 yang dijual dengan harga RP 7.500.000/pax nya.

Faktor-faktor yang dapat mempengaruhi tingkat penjualan Paket Wisata Mytours adalah, dari Produk Paket Wisata Mytours yaitu kurangnya riset pasar yang dituju terlebih dahulu maka target konsumen yang dituju masih tidak spesifik dan ter arah. Dari segi harga, terdapat perusahaan A yang menawarkan Paket Wisata Singapura Mytours dengan harga 6,9 juta dengan atraksi wisata yang ditawarkan kurang lebih sama dengan Paket Wisata Singapura Mytours maka bisa dikatakan harga dari Mytours masih lebih mahal dan wisatawan tentu akan lebih memilih harga yang lebih rendah. Singapura letaknya cukup dekat dengan Indonesia, maka banyak wisatawan yang memilih untuk berwisata sendiri dibandingkan menggunakan travel agent dengan tujuan meminimalisir pengeluaran.

Paket Wisata Singapura mytours Jakarta tersebut memiliki *itinerary* yaitu:

Hari pertama : Penerbangan dari Bandara Soekarno Hatta menuju ke Changi International Airport menggunakan Batik Air - Tiba di Changi International Airport lalu makan malam di Zam Zam Restaurant – Perjalanan menuju ke Hotel Mercure Singapore On Stevens – *Check in* dan *free program*.

Hari kedua: Sarapan di Hotel – Menuju ke Universal Studio Fullday – Kegiatan di Universal Studio – Penjemputan untuk makan malam di lokal restoran – Kembali ke hotel dan istirahat.

Hari ketiga: Sarapan pagi di hotel – Merlion park – Marina Bay Sands -

Garden by the Bay – Makan siang di Putra Minang restaurant – Menuju ke tempat perbelanjaan Orchard Road – Perjalanan menuju ke Bandara Changi International Airport untuk Kembali ke Jakarta.

**GAMBAR 2**

**GRAFIK PERBANDINGAN PENJUALAN PAKET WISATA MYTOURS JAKARTA**



Sumber : Staf Penjualan Mytours Jakarta, 2023

Berdasarkan grafik pada gambar 2, diketahui bahwa Paket Wisata Singapura dari tahun 2022-2023 memiliki jumlah total perjalanan yang paling rendah dibandingkan dengan paket wisata lainnya. Oleh sebab itu, penulis tertarik untuk mengambil judul penelitian **“EVALUASI PAKET WISATA SINGAPURA DI TRAVEL AGENT MYTOURS JAKARTA”** , sebagai salah satu upaya untuk mengetahui penyebab terjadinya penjualan yang rendah tersebut.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, penelitian ini dilakukan untuk menilai kualitas Paket Wisata Mytours Jakarta berdasarkan komponen Paket Wisata yang diidentifikasi ke dalam rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah profil wisatawan yang membeli Paket Wisata Singapura Mytours Jakarta?
2. Bagaimanakah atraksi wisata dalam Paket Wisata Singapura Mytours Jakarta?
3. Bagaimanakah fasilitas wisata Paket Wisata Singapura Mytours Jakarta?
4. Bagaimanakah distribusi waktu Paket Wisata Singapura Mytours Jakarta?

## **C. Tujuan Penelitian**

Adapun beberapa tujuan penulis melakukan penelitian dengan judul yang diangkat yaitu:

### a. Tujuan Formal

Penelitian dilakukan dengan tujuan untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan studi pada program Diploma IV (Empat) Usaha Perjalanan Wisata Politeknik Pariwisata NHI Bandung.

### b. Tujuan Operasional

Adapun tujuan operasional dalam penelitian ini adalah untuk mengevaluasi Paket Wisata Singapura travel agent Mytours Jakarta ditinjau dari komponen wisatawan, atraksi wisata, fasilitas wisata, dan waktu.

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

Penelitian yang telah disusun oleh penulis diharapkan akan menghasilkan beberapa manfaat yaitu:

##### 1. Manfaat teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi serta wawasan lebih bagi penulis maupun pembaca mengenai paket wisata khususnya dalam peningkatan kualitas paket wisata di bidang perjalanan wisata.

##### 2. Manfaat praktis

###### a. Bagi Penulis

Dengan adanya penelitian ini, penulis berharap dapat berfikir secara sistematis serta dapat belajar mengevaluasi rumusan masalah yang ada.

###### b. Bagi lokasi penelitian

Dari penelitian ini diharapkan paket wisata yang sudah berjalan dan terjual dapat dijadikan bahan evaluasi bagi Mytours Jakarta serta dapat memberikan usulan rekomendasi peningkatan kualitas bagi paket wisata Singapura tersebut.