

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pasca pandemi COVID-19, minat masyarakat untuk melakukan perjalanan wisata semakin meningkat. Lebih tingginya mobilitas masyarakat jika dibandingkan dengan sebelum adanya pandemi menjadi peluang untuk memulihkan sektor pariwisata yang terdampak karena pandemi tersebut. Dalam upaya meningkatkan wisata di dalam negeri, pemerintah RI mengembangkan program Bangga Berwisata di Indonesia. Tujuannya mendorong minat dan kebanggaan masyarakat untuk berwisata cukup di dalam negeri. Program tersebut, diharapkan dapat memberikan dampak positif pada pemulihan industri pariwisata yang lebih cepat pasca pandemi (Kominfo, 2022).

Salah satu upaya yang dibuat oleh pemerintah Jawa Barat, yaitu membuat usaha pariwisata di bidang jasa transportasi dan wisata. Tujuannya untuk mempromosikan pariwisata di daerah Jawa Barat. Usaha pariwisata tersebut salah satunya, yaitu bus wisata. Saat ini, pemerintah Provinsi Jawa Barat memberikan bus wisata kepada 13 kabupaten/kota di Jawa Barat yang memiliki potensi dan keragaman wisata. Daftar 13 kabupaten/kota tersebut, di antaranya Kota Cimahi, Kab. Sumedang, Kota dan Kab. Tasikmalaya, Kab. Pangandaran, Kab. Garut, Kota Cirebon, Kab. Kuningan, Kota Depok, Kota Bekasi, Kota Sukabumi, Kab. Cianjur, Kab. Purwakarta (Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Barat, 2020).

Bus wisata di masing-masing Kabupaten/Kota juga memiliki nama sendiri, yaitu Bandros (Bandung *Tour On Bus*), Citros (Cirebon *Tourism On Bus*), Sakoci (Sakaba Kota Cimahi), Tampomas (Trans Moda Pariwisata Masyarakat Kota Sumedang), Bus Wisata Kidang Pananjung Purwakarta, Bus Ngulisik (Nguruling Kota Tasik), Bus Sonagar (Pesona Garut) (Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Barat, 2020).

Bus Wisata Tampomas merupakan bus wisata yang khusus dioperasikan di Kabupaten Sumedang. Kabupaten Sumedang terletak di Jawa Barat. Berdasarkan data dari Badan Pusat Statistik (BPS), Kabupaten Sumedang memiliki wilayah seluas 1.522,2 km² (BPS, 2019). Letak geografis wilayah administratif Kabupaten Sumedang berbatasan langsung dengan wilayah administratif di utara berbatasan dengan Kabupaten Indramayu, barat berbatasan dengan Kabupaten Bandung Barat dan Kabupaten Subang, selatan berbatasan dengan Kabupaten Garut dan Kabupaten Bandung, serta timur berbatasan dengan Kabupaten Majalengka (DPRD Kab. Sumedang, 2012). Berdasarkan Laporan Kunjungan Kerja Spesifik Bidang Pariwisata Komisi X DPR RI ke Kabupaten Sumedang (2020), mengemukakan bahwa Kabupaten Sumedang sedang berproses untuk menjadi kabupaten pariwisata fokus tersebut telah menjadi fokus utama sejak tahun 2019 karena Kabupaten Sumedang memiliki potensi destinasi pariwisata yang kaya, beragam, dan potensial (DPR RI, 2020).

Untuk mengembangkan pariwisata di Kabupaten Sumedang, salah satu upaya yang dilakukan, yaitu dengan memanfaatkan Bus Wisata Tampomas yang diberikan oleh pemerintah Provinsi Jawa Barat. Bus Wisata Tampomas

merupakan layanan jasa transportasi wisata untuk menjangkau destinasi wisata yang ada di Kabupaten Sumedang. Bus ini merupakan sarana angkutan pariwisata di Kabupaten Sumedang. Saat ini baru tersedia tiga unit Bus Wisata Tampomas di antaranya satu unit berwarna hijau dikelola Organisasi Angkutan Darat (Organda) dan dua unit berwarna ungu dan coklat masih aset pemerintah Provinsi Jawa Barat yang nantinya akan menjadi aset Pemda Sumedang (Saepudin, 2022).

Bus Wisata Tampomas difungsikan untuk melayani pengguna mengunjungi beberapa tempat wisata yang ada di Sumedang. Saat ini, telah ada dua rute, yaitu rute kota (*city tour*) dan beberapa rute luar wilayah kota. Bus Wisata Tampomas secara bentuk dan fungsi mirip dengan Bus Bandros (*Bandung Tour on Bus*) di Bandung, dengan panjang bus delapan meter dan lebar bus dua meter (Iswara, 2019). Spesifikasi dari bus ini, yaitu menggunakan mesin Mitsubishi FE 84G BC dengan panjang 7.200 meter, tinggi 3.200 meter dan lebar 2.200 meter (Yuliawati & Suparman, 2018).

Berdasarkan PERBUP No. 43 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Angkutan Penumpang Umum Dalam Trayek Pada Kawasan Pariwisata, tujuan penyelenggaraan Bus Wisata Tampomas adalah tersedianya sarana dan prasarana pendukung layanan jasa transportasi wisata bagi masyarakat yang aman, nyaman, dan sesuai standar pelayanan minimal. Salah satu pemanfaatan Bus Wisata Tampomas yaitu bisa disewakan kepada pihak lain. Bus Wisata Tampomas juga memiliki *shelter* atau tempat pemberhentian berupa bangunan yang digunakan oleh pengguna layanan Bus Wisata

Tampomas untuk menunggu bus, berlokasi di Taman Endog, Kab. Sumedang (DPRD Kab. Sumedang, 2020).

TABEL 1
DAFTAR PENGGUNA BUS WISATA TAMPOMAS PERIODE AGS
2022-FEB 2023

No.	Bulan dan Tahun	Penggunaan Dalam Satu Bulan	Total Pengguna
1.	Agustus 2022	54	972
2.	September 2022	47	846
3.	Oktober 2022	70	1260
4.	November 2022	61	1098
5.	Desember 2022	84	1512
6.	Januari 2023	93	1674
7.	Februari 2023	76	1368
Total	7 Bulan	485	8730

Sumber: DPC Organda Kab. Sumedang, 2023

Berdasarkan tabel 1, diketahui bahwa minat pengguna Bus Wisata Tampomas selama periode bulan Agustus 2022 sampai dengan bulan Februari 2023 terdapat 485 kali penggunaan Bus Wisata Tampomas atau setara dengan 8730 pengguna layanan Bus Wisata Tampomas. Dapat dilihat bahwa minat pengguna Bus Wisata Tampomas di Sumedang sangat tinggi. Sedangkan untuk rute Bus Wisata Tampomas terdapat dua rute, yaitu rute *city tour* dan rute luar kota jelasnya, bisa dilihat melalui tabel berikut, di bawah ini,

TABEL 2
RUTE DAN TARIF BUS WISATA TAMPOMAS

No.	Tujuan	Harga	Durasi	Rute	Fasilitas
1.	Reguler (dalam kota)	Rp 15.000/ orang	45 menit	Taman Endog - Gedung Negara - Gunung Puyuh - Bundaran Binokasih - Tahura Gunung Kunci - kantor IPP (Induk Pusat Pemerintahan) Kab. Sumedang - Bunderan Adipura (Alamsari) - Jalan Ojolali - Jalan Tampomas - TamanEndog	- Pengemudi - Pemandu wisata - Petugas keamanan
2.	Sewa (luar kota)	Rp 1.200.000/ bus (weekdays) Rp 1.300.000/ bus (weekend)	8 Jam (08.00-16.00)	Objek wisata	- Pengemudi - Pemandu wisata - Petugas keamanan - Karaoke

Sumber: DPC Organda Kab. Sumedang, 2023

Bus Wisata Tampomas memiliki rute *city tour* dan bisa disewa untuk mengunjungi tempat wisata di Kabupaten Sumedang dengan lama masa sewa per harinya, yaitu delapan jam. Setiap rute mempunyai sistem pemanduan yang sama, di mana pemandu wisata akan menjelaskan informasi tentang tempat yang dilewatinya, mulai dari sejarah hingga keadaan terkini dari tempat atau objek wisata.

Dari awal diberikan oleh pemerintah Provinsi Jawa Barat, hingga saat ini minat pengguna Bus Wisata Tampomas selalu tinggi. Hal tersebut berdampak baik terhadap pendapatan daerah Kabupaten Sumedang dan juga

berdampak baik dalam pengembangan tempat wisata di Sumedang karena banyak dikunjungi wisatawan. Perlu ada upaya untuk mempertahankan Bus Wisata Tampomas, agar bus wisata ini dapat berkelanjutan. Salah satu upaya untuk mengelola usaha pariwisata agar berkelanjutan, yaitu dengan cara pengelolaan sumber daya manusia (SDM) yang baik. Pengelolaan SDM yang baik dapat mewujudkan *sustainable tourism* (pariwisata berkelanjutan) untuk menjaga keberlanjutan budaya, identitas lokal, dan eksistensi masyarakat lokal (McKercher, 2003).

Pengelolaan SDM apabila dilakukan dengan baik dan berkala dapat menganalisis hal-hal yang bisa meningkatkan kinerja karyawan, seperti pengembangan SDM, pengadaan SDM, pengembangan karir, penilaian prestasi kerja, kesehatan serta keselamatan pekerja, kompensasi, dan *job analysis* dan *design* (Sinar & Ratnawati, 2021). Pengelolaan SDM pada Bus Wisata Tampomas bisa dilakukan dengan cara menilai prestasi kerja atau kinerja dari pengelola dan awak Bus Wisata Tampomas.

Untuk operasional Bus Wisata Tampomas dioperasikan oleh tiga awak bus, yaitu pengemudi, pemandu pariwisata, dan petugas lainnya sesuai kebutuhan (DPRD Kab. Sumedang, 2020). Pemandu wisata didefinisikan sebagai pribadi, biasanya seorang profesional, yang memandu kelompok (kadang-kadang individu) di sekitaran tempat atau tempat-tempat yang menarik, seperti daerah alami, bangunan bersejarah dan situs, dan pemandangan kota atau pedesaan; serta menginterpretasikan warisan budaya dan alam dengan cara yang menginspirasi dan menghibur, menyesuaikan bahasa pilihan wisatawan (Weiler & Black, 2015).

Untuk menyiapkan tenaga profesional di bidang kependudukan wisata perlu dibuatnya suatu perangkat bagi Sumber Daya Manusia (SDM), maka diperlukan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia (SKKNI) (Menteri Ketenagakerjaan, 2017). Sertifikasi profesi merupakan mekanisme untuk meningkatkan kinerja pemandu wisata. Sertifikasi profesi secara umum didefinisikan sebagai proses di mana pemandu wisata diuji dan dievaluasi untuk dinilai keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan oleh profesinya (Nguyen, 2015). Banyak negara di dunia memerlukan lisensi untuk praktek pemanduan, di antaranya Afrika Selatan, Malaysia, Singapura, Indonesia, China, dan Inggris (Black & Weiler, 2005). Salah satu organisasi non-profit, non-politik yang menyediakan lisensi bagi pemandu wisata di Indonesia adalah Himpunan Pramuwisata Indonesia (HPI) atau Asosiasi Pemandu Wisata Indonesia. Fungsi lisensi bagi pemandu wisata adalah sebagai perlindungan hukum bagi pemandu wisata dalam menjalankan profesinya (Himpunan Pramuwisata Indonesia, n.d.).

Pemandu wisata berperan penting dalam memberikan informasi kepada wisatawan. Informasi yang disampaikan pemandu wisata mulai dari informasi umum hingga informasi khusus mengenai apa yang dikunjungi wisatawan. Pemandu wisata dalam melakukan tugas dan tanggung jawabnya pasti membawa nama dan identitas dari daya tarik wisata yang akan dikunjungi, maka pemandu wisata dalam menyampaikan informasi harus tepat dan dapat diterima dengan baik, secara pemahaman dan logika oleh wisatawan. Berdasarkan hal tersebut menurut Huang et al. (2010), layanan pemandu wisata menjadi komponen inti di dalam suatu perjalanan wisata.

Memiliki peran penting dalam suatu perjalanan wisata, maka pemandu wisata harus didukung dengan kinerja yang baik. Kinerja pemandu wisata yang baik dapat menciptakan kepuasan wisatawan (Zaenal & Mawardi, 2017). Kinerja perlu dinilai, tujuannya untuk meningkatkan produktivitas pemandu wisata maupun pihak pengelola usaha pariwisata. Menurut Mathis & Jackson (2006), penilaian kinerja adalah proses penilaian atau evaluasi untuk mengetahui seberapa baik karyawan melakukan pekerjaan mereka, jika dibandingkan dengan seperangkat standar, kemudian mengkomunikasikan hasilnya kepada karyawan tersebut. Penilaian kinerja juga disebut pemeringkatan karyawan, evaluasi karyawan, tinjauan kinerja, dan evaluasi kinerja.

Penilaian kinerja sangat penting karena dapat mengevaluasi keterampilan, kekuatan, dan kekurangan karyawan secara akurat. Menurut Huang et al. (2010), terdapat dua dimensi untuk menilai kinerja pemandu wisata, yaitu pelayanan intrapersonal dan pelayanan interpersonal dan kemampuan organisasi. Pelayanan intrapersonal meliputi pengetahuan, kepribadian, empati, *passion*, sikap, dan kondisi kesehatan. Sedangkan, pelayanan interpersonal dan kemampuan organisasi terdiri dari kemampuan interpersonal dan organisasi, kemampuan kompetensi profesional, dan kemampuan mengatasi masalah. Sembilan faktor di atas yang mempengaruhi kinerja pemandu wisata.

Sembilan faktor di atas diseleksi menjadi lima faktor untuk menilai kinerja pemandu wisata. Pertama, faktor pelayanan intrapersonal pemandu wisata hanya dinilai berdasarkan faktor penampilan. Sedangkan untuk, faktor

pelayanan interpersonal dan kemampuan organisasi, terdapat empat faktor terkait, terdiri dari kemampuan kompetensi profesional, kemampuan mengatasi masalah, kemampuan organisasi, dan kemampuan perkenalan yang menghibur (Nguyen, 2015).

Banyak awak bus yang mengoperasikan Bus Wisata Tampomas, yaitu ada enam pengemudi yang sudah profesional dan melakukan pelatihan, empat pemandu wisata yang sudah melakukan pelatihan dan sebagian telah menjadi anggota serta berlisensi HPI, dan lima petugas keamanan. Pemandu wisata tidak semuanya sudah berlisensi HPI karena keterbatasan Sumber Daya Manusia (SDM) dari pihak HPI. Maka dari itu, Organda memberdayakan masyarakat asli Sumedang melalui pelatihan pemanduan wisata. Saat ini Bus Wisata Tampomas dioperasikan oleh empat pemandu wisata, yaitu satu di antaranya berlisensi HPI dan tiga lainnya tidak berlisensi HPI. Selain itu, satu dari empat pemandu wisata juga merupakan lulusan Diploma III dan tiga lainnya merupakan lulusan SMA. Lama masa kerja masing-masing pemandu, yaitu dua sampai tiga tahun hingga saat ini. (Wawancara dengan Sekretaris Organda Kab. Sumedang, 20 Januari 2023).

Menurut Sekretaris Organda Kab. Sumedang, dari awal diberikan oleh pemerintah Provinsi Jawa Barat, hingga saat ini minat pengguna Bus Wisata Tampomas selalu tinggi, jika dibandingkan dengan pengguna Bus Wisata Citros dan Bus Wisata Sonagar (Wawancara dengan Sekretaris Organda Kab. Sumedang, 20 Januari 2023). Dalam satu bulan Bus Wisata Tampomas bisa berjalan 40-90 kali. Hal tersebut dapat diartikan bahwa minat pengguna Bus Wisata Tampomas cukup tinggi, sehingga dapat berdampak baik pada

pendapatan daerah dan perkembangan tempat wisata di Kabupaten Sumedang. Selaras dengan tujuan dari Bus Wisata Tampomas itu sendiri, yaitu menjadi sarana dan juga prasarana untuk masyarakat menjangkau tempat wisata di Kabupaten Sumedang.

Pemandu wisata dapat berkontribusi pada pencapaian pembangunan berkelanjutan (Hu & Wall, 2014). Dengan tingginya minat pengguna Bus Wisata Tampomas, perlu didukung dengan kinerja yang baik dari pihak pengelola dan awak bus, terutama pemandu wisata, agar Bus Wisata Tampomas bisa berkelanjutan.

Berdasarkan informasi dari pihak pengelola Bus Wisata Tampomas yaitu Organda Kab. Sumedang, pada saat menggunakan layanan Bus Wisata Tampomas tidak sedikit para pengguna menanyakan kebenaran sejarah yang disampaikan pemandu wisata akibat mendapat informasi dari sumber yang berbeda-beda dan berbeda pula ceritanya (Wawancara dengan Sekretaris Organda Kab. Sumedang, 22 Mei 2023). Hal tersebut perlu diimbangi oleh kinerja yang baik dari pemandu wisata, di mana pemandu wisata harus bisa menyampaikan informasi yang benar dengan penyampaian yang meyakinkan, untuk menciptakan kepuasan wisatawan.

Namun, saat ini pihak pengelola Bus Wisata Tampomas juga masih terkendala minimnya dukungan dari pihak terkait untuk melakukan pelatihan skill dan kapasitas pemandu wisata Bus Wisata Tampomas. Pihak terkait maksudnya adalah stakeholder di antaranya, yaitu pemerintah dan dinas terkait pengelolaan Bus Wisata Tampomas. Selain itu, minimnya referensi sumber informasi yang valid tentang sejarah khususnya Sumedang. Hal

tersebut karena banyaknya informasi tentang sejarah yang diceritakan dari mulut ke mulut ataupun bantuan media sosial. Saat ini, referensi sumber informasi valid yang digunakan oleh pemandu wisata Bus Wisata Tampomas, yaitu dari tempat sejarahnya secara langsung, seperti dari pemandu wisata di museum dan lainnya. Dan juga, didukung oleh informasi tentang sejarah dari internet (Wawancara dengan Sekretaris Organda Kab. Sumedang, 22 Mei 2023). Keterbatasan tersebut mengakibatkan banyaknya pengguna Bus Wisata Tampomas yang ragu dengan informasi yang disampaikan oleh pemandu wisata.

Kurangnya dukungan untuk pelatihan pemandu wisata Bus Wisata Tampomas serta minimnya sumber informasi yang valid terutama tentang sejarah Sumedang, sehingga menimbulkan banyak keraguan pada pengguna Bus Wisata Tampomas yang mempertanyakan kebenaran informasi yang disampaikan oleh pemandu wisata. Hal tersebut merupakan dampak dari kurangnya pelatihan dari pemandu wisata, sehingga dapat dikatakan bahwa kinerja pemandu wisata saat ini masih perlu ditingkatkan, serta perlunya dilakukan penilaian kinerja pemandu wisata secara berkala agar pemandu wisata bisa bekerja dengan maksimal didukung oleh kinerja yang baik. Berdasarkan uraian sebelumnya, maka penulis menetapkan penelitian dengan judul **“Kinerja Pemandu Wisata Bus Wisata Tampomas Di Kabupaten Sumedang”**.

B. Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah penelitian ini adalah bagaimana kinerja pemandu wisata Bus Wisata Tampomas. Berdasarkan rumusalah masalah tersebut maka dapat diidentifikasi beberapa masalah:

1. Bagaimana dimensi penampilan pemandu wisata Bus Wisata Tampomas?
2. Bagaimana dimensi kemampuan kompetensi profesional pemandu wisata Bus Wisata Tampomas?
3. Bagaimana dimensi kemampuan mengatasi masalah pemandu wisata Bus Wisata Tampomas?
4. Bagaimana dimensi kemampuan organisasi pemandu wisata Bus Wisata Tampomas?
5. Bagaimana dimensi kemampuan perkenalan yang menghibur pemandu wisata Bus Wisata Tampomas?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Formal

Untuk memenuhi salah satu syarat akademik menyelesaikan program Diploma IV Program Studi Usaha Perjalanan Wisata, Politeknik Pariwisata NHI Bandung.

2. Tujuan Operasional

Untuk mengevaluasi kinerja pemandu wisata Bus Wisata Tampomas di Kabupaten Sumedang, sehingga bisa diketahui apakah sudah baik atau perlu ditingkatkan.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan mampu dijadikan referensi untuk pengembangan ilmu pengetahuan yang berhubungan dengan kinerja pemandu wisata di bus wisata.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan menambah wawasan bagi penulis dalam mengenali masalah, memecahkan suatu masalah, menganalisis, dan melatih cara berpikir secara kritis.

b. Bagi Pengelola Bus Wisata Tampomas (DPC Organda Kab. Sumedang)

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi pihak pengelola Bus Wisata Tampomas dalam mengevaluasi, meningkatkan kinerja, maupun menyeleksi Pemandu Wisata yang sedang dan akan bekerja di Bus Wisata Tampomas kinerja pemandu wisata.