

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Provinsi Nusa Tenggara Barat terdiri dari dua pulau yaitu Pulau Sumbawa dan Pulau Lombok serta ratusan pulau kecil yang sebagian besarnya tidak berpenghuni. Luas wilayah Provinsi NTB mencapai 20.153,20 km<sup>2</sup>. Terletak antara 115° 46' - 119° 5' Bujur Timur dan 8° 10' - 9° 5' Lintang Selatan. Luas Pulau Sumbawa mencapai 15.414,5 km<sup>2</sup> (76,49 %) atau 2/3 dari luas Provinsi NTB, dan luas Pulau Lombok hanya mencapai 1/3 (Bappeda Provinsi NTB, 2013). Lombok mendapatkan penghargaan dengan predikat 5 besar Destinasi Wisata Alam terbaik di Dunia versi Travellers Choice 2023 yang berada di posisi ke dua setelah Kathmandu, Nepal. Tripadvisor Travellers Choice merupakan suatu penghargaan yang akan didapatkan oleh para pemenang melalui ulasan, rating yang dapat dibuat oleh pengguna terkait destinasi wisata yang dikunjungi melalui Tripadvisor. Dengan adanya penghargaan ini, dapat terlihat bahwa Lombok memiliki atraksi wisata alam yang mumpuni (disbudpar.ntbprov.go.id, diakses pada 4 April 2023).

Tidak hanya memiliki atraksi wisata alam, Lombok juga memiliki atraksi wisata religi, sejarah, budaya yang tentunya memiliki potensi tinggi untuk

dikembangkan ([lombokbaratkab.go.id](http://lombokbaratkab.go.id), diakses pada 4 April 2023).

Di samping itu, Lombok tetap dijadikan sebagai destinasi wisata favorit dengan masih banyaknya wisatawan berkunjung baik wisatawan domestik maupun wisatawan mancanegara dengan menawarkan keindahan serta keunikannya. Menurut BPS, jumlah kunjungan wisatawan ke provinsi ke Nusa Tenggara Barat hingga bulan September 2022 sebanyak 541.151 jiwa dengan rincian 30.720 jiwa wisatawan mancanegara dan 510.431 jiwa wisatawan domestik. Pada tahun 2022, Indonesia mencapai target dengan 3,6 juta kunjungan wisatawan mancanegara karena diselenggarakannya event G20 di Bali, dengan meningkatnya target kunjungan wisatawan ke Indonesia di tahun 2023 menjadi sebanyak 7,4 juta tidak menutup kemungkinan wisatawan mancanegara dapat tercapai karena diprediksi masih adanya fenomena *euforia revenge tourism* ([republika.co.id](http://republika.co.id), diakses pada 4 April 2023).

Hal ini tentunya menjadi peluang bagi pelaku usaha perjalanan wisata, karena berdasarkan survey dari Milieu Insight pada April 2022 yang dilakukan kepada para wisatawan di Asia Tenggara menghasilkan riset bahwa lebih dari 80 persen wisatawan memungkinkan untuk menggunakan Biro Perjalanan Wisata dengan alasan diantaranya dapat meminimalisir kelelahan akibat perjalanan, mengurangi risiko stres, serta dapat memiliki lebih banyak waktu luang untuk berlibur. Berdasarkan survey tersebut, peran dari jasa usaha perjalanan wisata sangat dibutuhkan agar dapat mengakomodir kebutuhan para wisatawan. Berdasarkan databoks, hingga April 2022 jumlah kunjungan wisatawan mancanegara ke

Indonesia yang berasal dari Asia Tenggara menempati posisi pertama terbanyak dengan jumlah 32,3 ribu kunjungan dengan Singapura yang paling banyak berkunjung dengan jumlah 12,7 ribu diikuti oleh Malaysia sebanyak 8,7 ribu. Posisi kedua diikuti oleh Eropa dengan jumlah 32 ribu kunjungan dan Asia selain tenggara dengan jumlah 20,2 ribu kunjungan (databoks.katadata.co.id, diakses pada 4 April 2023).

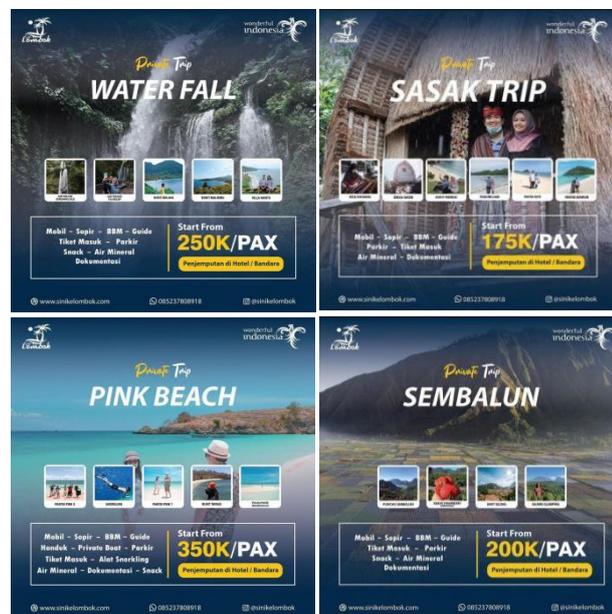
Sesuai dengan data BPS yang sudah disampaikan, kunjungan wisatawan ke Provinsi Nusa Tenggara Barat didominasi oleh wisatawan domestik sama halnya dengan wisatawan yang mengunjungi Pulau Lombok. Dengan banyaknya kunjungan wisatawan ke Lombok, tentunya banyak penyedia jasa perjalanan yang menjual paket wisata untuk wisatawan berwisata di Lombok dengan berbagai macam penawaran produk.

Salah satu penyedia jasa perjalanan yang ada di Lombok adalah Sini Ke Lombok Tour and Travel. Sini Ke Lombok Tour and Travel merupakan *travel agent* yang berdiri pada bulan januari tahun 2020 dan bergerak dalam penjualan paket wisata yang terdiri dari program paket wisata 5 hari 4 malam, 4 hari 3 malam, 3 hari 2 malam, *one day tour*, *honeymoon tour*, serta menjual akomodasi, dan tiket pesawat. Meskipun termasuk *travel agent* baru, namun Sini Ke Lombok Tour and Travel sudah menangani banyak wisatawan yang mayoritas wisatawan domestik. Penjualan Sini Ke Lombok Tour and Travel mulai meningkat ketika tahun 2022 dengan bantuan promosi yang mereka lakukan melalui media *instagram* dan *website* resmi. Selama 2020-2022 akhir, *owner* Sini Ke Lombok Tour and Travel menyampaikan bahwa paket *one day tour*

mereka kurang diminati dibandingkan dengan paket yang berdurasi lebih dari satu hari. Paket *one day tour* yang dijual oleh Sini Ke Lombok Tour and Travel terdiri dari beberapa jenis paket, seperti *Sasak Trip*, Gili Trawangan, Gili Nanggu, Gili Kondo, Pantai Pink, *Waterfall Trip*, *Semalun Trip*, *Jetski Trip Lombok*, *Wisata Trail Adventure*, *Bike Trip*, dan *Scuba Diving*. Pasar yang membeli produk dari Sini Ke Lombok Tour and Travel adalah domestik.

### GAMBAR 1

#### ONE DAY TOUR LOMBOK



Sumber: Sini Ke Lombok, 2021

Adapun data peserta *tour* di Sini Ke Lombok pada tahun 2022:

**TABEL 1**

**JUMLAH *PAX* PAKET WISATA YANG TERJUAL  
DI SINI KE LOMBOK TOUR AND TRAVEL**

<b>Jenis Paket</b>	<b>Jumlah <i>Pax</i></b>	
5D 4N	9	393
4D 3N	74	
3D 2N	307	
2D 1N	3	
<i>One Day Tour</i>	221	

Sumber: Sini Ke Lombok, 2022

Berdasarkan Tabel 1 mengenai jumlah *pax* paket wisata yang terjual di Sini Ke Lombok Tour and Travel pada tahun 2022 dapat terlihat bahwa wisatawan yang membeli paket berdurasi satu hari lebih sedikit dibandingkan dengan paket wisata yang berdurasi lebih dari satu hari.

**TABEL 2**

**PENJUALAN PAKET *ONE DAY TOUR* TAHUN 2022**

<b>Nama Paket</b>	<b>Jumlah <i>Pax</i></b>
Sasak Trip	53
Gili Trawangan	65
Gili Nanggu	22
Gili Kondo	0
Pantai Pink	40
Waterfall Trip	5
Semalun Trip	15
Jetski Trip	10
Wisata Trail Adventure	3

**TABEL 2**  
**PENJUALAN PAKET *ONE DAY TOUR* TAHUN 2022**  
**(LANJUTAN)**

Bike Trip	3
Scuba Diving	5
<b>TOTAL</b>	<b>221</b>

Sumber: Sini Ke Lombok, 2022

Berdasarkan Tabel 2 mengenai penjualan paket *one day tour* di Sini Ke Lombok tahun 2022, dapat terlihat bahwa paket Gili Trawangan merupakan paket yang paling banyak diminati. Gili Trawangan termasuk atraksi wisata unggulan yang ada di Lombok, hal ini didukung dengan pernyataan *owner* Sini Ke Lombok Tour and Travel yang menyatakan hal serupa terkhusus wisatawan yang baru pertama kali mengunjungi Lombok. Paket *one day tour* Gili Trawangan ini sendiri sudah ada sejak bulan April tahun 2020. Adapun *itinerary* dari paket *one day tour* Gili Trawangan adalah sebagai berikut:

#### *ITINERARY*

- Penjemputan peserta *tour* di Hotel.
- Mengunjungi Villa Hantu, Bukit Malimbu, Bukit Malaka untuk berfoto.
- Perjalanan menuju Pelabuhan Bangsal
- Berangkat menggunakan *Speed Boat/Glass Bottom* menuju Gili Air yang merupakan *spot snorkeling* melihat ikan. Dilanjutkan ke Gili Meno yang merupakan *spot snorkeling* untuk melihat sarang manusia

berupa beberapa patung bawah air, dan di akhiri *snorkeling* di Gili Trawangan dengan melihat penyu.

- Wisatawan akan makan siang di Gili Trawangan dan beraktivitas secara bebas dengan waktu yang sudah ditentukan.
- *Tour* berakhir dan kembali ke hotel.

#### *INCLUDE*

- Mobil + BBM
- *Driver + Guide*
- Handuk
- *Glass bottom/private boat* ke 3 Gili
- Tiket masuk & Parkir
- Alat *Snorkeling*
- Air Mineral
- Dokumentasi Gopro *Underwater*

#### *EXCLUDE*

- Kebutuhan Pribadi
- Makan Siang
- Sepeda dan Andong
- *Tip Guide*

Paket wisata merupakan akumulasi komponen-komponen paket wisata seperti akomodasi, transportasi, restoran, atraksi wisata, dan komponen wisata yang lain (Nuriata, 2014). Adapun menurut Rejeki dan Hantoro (2020) produk wisata diklasifikasikan menjadi dua jenis, yang pertama adalah Paket Wisata (*package tour*) merupakan paket wisata yang diselenggarakan lebih dari 24 jam hingga memerlukan akomodasi, sedangkan yang kedua adalah ekskursi (*excursion*) merupakan paket wisata yang diselenggarakan kurang dari 24 jam sehingga tidak memerlukan akomodasi. Berdasarkan teori tersebut, paket *one day tour*

termasuk kedalam jenis produk wisata ekskursi karena tidak memerlukan akomodasi dalam pelaksanaannya. Paket *One Day Tour/Excursion* dibagi ke dalam tiga bentuk *tour*, yaitu *tour* setengah hari (3-5 jam), *tour* lebih dari setengah hari (6-7 jam), dan *tour* satu hari (8-10 jam).

Dalam melakukan penyusunan paket wisata untuk wisatawan, Rejeki dan Hantoro (2020) menyampaikan bahwa ada tiga unsur pokok dalam penyusunan produk wisata sebagai berikut:

1. Atraksi Wisata (*attractions of the destination*)
2. Fasilitas (*facilities of the destination*)
3. Kemudahan-kemudahan (*accessibility of the destination*)

Dari ketiga unsur tersebut dijabarkan ke dalam beberapa pelayanan yang dibutuhkan sesuai dengan yang wisatawan butuhkan mulai dari wisatawan berangkat hingga kembali ke tempat asal, seperti atraksi wisata, jasa transportasi, jasa restoran, jasa akomodasi, jasa *souvenir shop*, dan jasa perusahaan pendukung seperti *money changer* dan asuransi. Keberhasilan dari sebuah produk wisata dapat ditentukan oleh tiga unsur tersebut.

Penulis melakukan wawancara kepada 16 peserta *tour* yang pernah mengikuti paket *one day tour* di Sini Ke Lombok Tour and Travel melalui *chat* WhatsApp dan *google form* mengenai keluhan mereka pada paket *one day tour* yang terangkum pada tabel berikut:

**TABEL 3**  
**KELUHAN PADA PAKET *ONE DAY TOUR***

Jenis Paket	Keluhan
Gili Trawangan	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Pilihan makanan kurang beragam</li> <li>● Menunggu kapal cukup lama</li> <li>● Durasi tour cukup singkat</li> <li>● Hasil foto <i>underwater</i> kurang jelas</li> <li>● Ombak yang cukup tinggi akibat cuaca yang kurang baik</li> <li>● TL kurang kompeten dan memanfaatkan <i>customer</i></li> </ul>
<i>Beach</i> (Gili Nanggu, Gili Kondo, Pantai Pink)	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Pada saat di Pantai Pink guide kurang menemani dan memberi arahan dengan jelas</li> </ul>
<i>Adventure</i> ( <i>Waterfall trip, Sembalun trip, Jetski Trip, Wisata Trail, Bike Trip, Scuba Diving</i> )	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Kendala cuaca yang kurang baik</li> </ul>
<i>Culture</i> (Sasak Trip)	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Menyediakan lebih banyak pilihan desa wisata untuk dikunjungi</li> </ul>

Sumber: Hasil olahan penulis (2023)

Hal ini juga didukung dengan pendapat *owner* Sini Ke Lombok Tour and Travel menyampaikan terdapat beberapa komplain dari wisatawan yang terjadi ketika sedang menjalankan *tour* seperti makanan yang tidak sesuai dengan selera wisatawan dikarenakan pihak *travel* tidak menanyakan sebelumnya terkait preferensi makanan wisatawan dan kurang handalnya *tour leader* dalam mengambil dokumentasi bawah air (*underwater*) ketika kegiatan *snorkeling*, komplain tersebut terjadi sebanyak empat hingga lima kali di tahun 2022 pada paket *one day tour* Gili Trawangan. Berdasarkan pendapat *owner* Sini Ke Lombok Tour and Travel menyatakan bahwa harga paket wisata *one day tour* Gili Trawangan yang dijual oleh Sini Ke Lombok Tour and Travel cenderung lebih mahal dibandingkan dengan *travel agent* pesaing yang memiliki

produk wisata yang memiliki kesamaan produk dengan Sini Ke Lombok Tour and Travel.

Penulis merasa perlunya kajian lebih lanjut terhadap paket *one day tour* Gili Trawangan untuk dapat menganalisis banyaknya komplain dari wisatawan untuk dapat dinilai dan diperbaiki guna penyusunan paket wisata sesuai dengan preferensi dari wisatawan dan mengingat Sini ke Lombok Tour and Travel merupakan Biro Perjalanan Wisata yang baru berdiri di tahun 2020. Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak Sini Ke Lombok Tour and Travel belum adanya penulis yang melakukan penelitian di Sini Ke Lombok Tour and Travel terkait paket wisata. Evaluasi terkait paket wisata juga didukung oleh pendapat Nuriata (2014) yang menyatakan bahwa produk paket wisata merupakan produk yang diperuntukan untuk konsumen, maka ketika produk wisata sudah digunakan atau dirasakan oleh wisatawan, perlu adanya evaluasi terkait produk tersebut apakah sudah memberikan kepuasan dan harapan wisatawan. Maka dari itu, penulis mengambil judul penelitian **“Evaluasi Paket One Day Tour Gili Trawangan di Sini Ke Lombok Tour and Travel”**

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang sudah dipaparkan, rumusan masalah pada penelitian ini adalah bagaimana evaluasi pada paket *one day tour* Gili Trawangan di Sini Ke Lombok Tour and Travel yang terbagi menjadi beberapa pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana unsur atraksi wisata yang terdapat dalam paket *one day tour* Gili Trawangan yang ada di Sini Ke Lombok Tour and Travel?
2. Bagaimana unsur fasilitas yang terdapat dalam paket *one day tour* Gili Trawangan yang ada di Sini Ke Lombok Tour and Travel?
3. Bagaimana unsur kemudahan-kemudahan yang terdapat dalam paket *one day tour* Gili Trawangan yang ada di Sini Ke Lombok Tour and Travel?

### C. **Tujuan Penelitian**

#### 1. Tujuan Formal

Adapun tujuan secara formal dari dilakukannya penelitian ini merupakan suatu syarat kelulusan penulis dalam menempuh program pendidikan Diploma-IV, Program Studi Usaha Perjalanan Wisata di Politeknik pariwisata NHI Bandung.

#### 2. Tujuan Operasional

Adapun tujuan operasional dari penulisan ini untuk mengevaluasi paket *one day tour* Gili Trawangan yang ada di Sini Ke Lombok Tour and Travel yang akan dinilai berdasarkan atraksi wisata, fasilitas (jasa restoran, jasa *souvenir shop*, jasa pendukung/pelayanan lainnya), dan kemudahan-kemudahan/aksesibilitas yang meliputi jasa transportasi, jarak, dan waktu.

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

Penelitian ini memiliki manfaat yang dapat diperoleh, diantaranya:

##### 1. Bagi Industri

Dengan dilaksanakannya penelitian ini, penulis berharap hasil yang akan diperoleh dari penelitian ini dapat membantu pihak Sini Ke Lombok Tour and Travel untuk mendapatkan informasi-informasi yang mendukung untuk perbaikan penyusunan paket *one day tour* Gili Trawangan kedepannya.

##### 2. Bagi Ilmu Pengetahuan

Dengan dilaksanakannya penelitian ini diharapkan dapat memperluas dan mengembangkan ilmu pengetahuan khususnya dalam bidang penyusunan paket wisata.

##### 3. Bagi penulis

Dengan melaksanakan penelitian ini diharapkan dapat dimanfaatkan oleh penulis sebagai kesempatan untuk memperluas pengetahuan pada bidang penyusunan paket wisata dan pengetahuan baru mengenai penulisan karya ilmiah yang sistematis.