

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Pariwisata menjadi salah satu industri yang paling penting di abad ini. Komisi Hak Asasi Manusia Perserikatan Bangsa-bangsa (PBB) menyebutkan jika pariwisata merupakan suatu kebutuhan dimana semua manusia memiliki hak untuk beristirahat dan berlibur. Kegiatan berlibur perlu dilakukan untuk meningkatkan kualitas dan menjaga keseimbangan hidup. Salah satu kegiatan yang dapat dilakukan adalah dengan melakukan kegiatan pariwisata. Menurut UNWTO pariwisata/*tourism* adalah sebuah fenomena di bidang sosial, budaya hingga ekonomi yang melibatkan orang yang berpindah menuju tempat luar di lingkungannya untuk kepentingan pribadi atau bisnis.

Pariwisata dapat diibaratkan produk yang dimiliki ada yang nyata (*tangibles*) dan tidak nyata (*intangibles*) yang memiliki nilai ekonomi, sosial dan dapat dirasakan secara psikologis. Pengertian tersebut berdasarkan Undang–Undang Republik Indonesia nomor 10 tahun 2009 mengenai Kepariwisataan. Produk pariwisata terbentuk dari berbagai jenis jasa yang berbentuk usaha pariwisata, yang berupa usaha di bidang akomodasi, bidang transportasi, layanan penyediaan makanan dan minuman, serta penyelenggaraan kegiatan liburan atau rekreasi atau disebut juga usaha di bidang perjalanan.

Usaha di bidang perjalanan memiliki berbagai macam bentuk seperti ada Biro Perjalanan Wisata, Agen Perjalanan Wisata, Jasa Pramuwisata, Jasa

Penyelenggaraan MICE (*Meetings, Incentives, Conventions, Exhibitions*). Untuk Biro Perjalanan Wisata (BPW) atau dikenal dengan *Tour Operator* sendiri merupakan usaha penyedia jasa perencanaan dan pelayanan sedangkan untuk *Agen Perjalanan Wisata (APW)* atau biasanya adalah *travel agent* yang bertindak sebagai perantara dalam urusan menjual dan mengurus suatu perjalanan, Perbedaan antara keduanya dapat dilihat dari perizinannya, dimana APW hanya boleh menjual atau mengecer produk-produk wisata tapi tidak dapat menyusun produk yang di jual. Menurut (UU No. 9 Tahun 1990 Pasal 12) produk yang di jual, baik oleh BPW ataupun APW dapat berupa tiket seperti tiket pesawat atau tiket transportasi lainnya seperti kapal pesiar, penyewaan kendaraan atau rental untuk perjalanan wisata dan atau sebuah paket untuk perjalanan wisata.

Paket Perjalanan wisata diartikan sebagai sebuah perjalanan wisata yang memiliki tujuan untuk mengunjungi satu atau beberapa tujuan yang disusun dengan minimal beberapa fasilitas perjalanan wisata (akomodasi, transportasi, dsb) yang dapat dijual dengan harga yang sudah menyangkut seluruh komponen dari perjalanan. Paket wisata dilihat dari objek atau destinasi yang dituju seperti menurut Mappi dalam Pradikta (2013:14) mengelompokannya dalam tiga jenis yaitu Objek Wisata Alam, Objek Wisata Buatan dan Objek Wisata Budaya.

Wisata budaya ini memiliki objek didalamnya seperti adanya upacara tradisional, peninggalan bangunan bersejarah, museum dan lainnya. Wisata budaya atau *cultural tourism* adalah kegiatan dimana pengunjung memiliki tujuan untuk belajar dan merasakan budaya baik yang berwujud ataupun

tidak berwujud dengan memiliki produk yang termasuk seperti seni dan arsitektur, gedung–gedung warisan sejarah dan budaya, warisan kuliner, sastra dan musik, adat tradisional, serta kepercayaan lainnya (UNWTO, 2017).

Perjalanan wisata budaya seperti didalamnya termasuk mengunjungi tempat-tempat yang memiliki cerita dan nilai sejarah merupakan wisata minat khusus atau *special interest tour* atau disingkat dengan SIT yang dimana menyediakan perjalanan wisata yang didalamnya disesuaikan dengan minat atau hobi tertentu dari suatu kelompok. Wisata minat khusus seperti *film tourism, music tourism, shopping tourism, food tourism, sport tourism* seperti *golf*, dan masih banyak lagi. Dalam hal ini mengunjungi situs budaya ataupun bangunan bersejarah dan merancang rencana perjalanan menuju tempat–tempat yang bersejarah dapat dikategorikan menjadi wisata minat khusus karena didalamnya ada spesifikasi mengenai destinasi yang akan dikunjungi yaitu wisata *heritage*.

Indonesia dalam dunia pariwisata terkenal akan kekayaan dan keindahan alamnya. Tak hanya itu Indonesia juga menjadi salah satu negara yang kaya akan keberagaman budayanya. Memiliki 38 provinsi dengan lima pulau besar dan memiliki lebih dari 652 bahasa (Kemendikbud RI, 2017), tentu saja membuat Indonesia memiliki keragaman budaya yang menarik dan unik. Keberagaman tersebut membuat setiap daerah yang ada di Indonesia memiliki ceritanya sendiri. Cerita ini harus di lestarikan ataupun disebar luaskan agar menjadi bahan pembelajaran bagi orang lain. Pengenalan mengenai budaya ini dapat dilakukan dengan cara melakukan

perjalanan wisata budaya, dimana dapat mengunjungi gedung–gedung bersejarah ataupun mengikuti serangkaian upacara adat dari daerah–daerah tersebut.

Wisata sejarah di Indonesia sangat berpotensi dan beragam serta dapat terus-menerus berkembang. Menurut Sandiaga Uno (2022) wisata sejarah termasuk kedalam *Tourism Working Group (TWG)* di forum G20 dan akan menjadi konsep wisata berkualitas dan berkelanjutan, Sandiaga Uno juga berkata bahwa wisata sejarah berkualitas tinggi karena dapat memiliki *length of stay* atau lama tinggal bagi wisatawan yang lama yaitu mencapai empat hingga lima hari. Diberbagai kesempatan lainnya juga Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif ini mengajak masyarakat untuk melakukan rekreasi dengan mengunjungi museum–museum, selain harganya yang terjangkau wisata sejarah juga sebagai bentuk dari pelestarian lingkungan dan budaya. Selain memiliki potensi yang besar, setiap daerah di Indonesia juga sudah memiliki fondasi untuk menjalankan wisata sejarah tersebut.

Sebagai contoh ada Kota Bandung menjadi salah satu kota di Indonesia yang mendapatkan julukan *City of Heritage* atau Kota Warisan. Kota yang dipenuhi oleh museum–museum, monumen–monumen, hingga bangunan–bangunan tua yang masih berdiri kokoh hingga saat ini. Peraturan UU No 11 Tahun 2010 menyatakan jika bangunan bersejarah termasuk kedalam cagar budaya yang harus dilestarikan dan tidak boleh diubah bentuk ataupun dihilifungsikan karena memiliki sifat yang unik, rapuh, langka dan juga tidak bisa diperbaharui. Menurut Sekretaris Komisi D Kota Bandung, jika

cagar budaya di Kota Bandung telah mencapai 1770 bangunan, maka hal tersebut perlu untuk dilindungi dan dilestarikan.

Kota Bandung sebagai salah satu kota dari sekian banyak kota di Indonesia yang memiliki warisan sejarah yang melimpah, membuat cukup banyak orang yang tertarik untuk mengeksplorasi hal tersebut. Beberapa pelaku pariwisata mulai membuat paket wisata perjalanan yang biasanya berupa *walking tour* atau paket wisata lainnya yang didalamnya khusus mengunjungi tempat-tempat bersejarah di Kota Bandung. Contohnya beberapa *travel agency* yang menjual "*One-day Trip Heritage Bandung*" yang didalamnya akan mengunjungi museum-museum seperti Museum Konferensi Asia Afrika lalu ke Jalan Braga untuk menikmati santapan di salah satu rumah makan legendaris yang telah berdiri lama di Kota Bandung, ataupun wisata sejarah yang telah di kombinasi dengan mengunjungi tempat-tempat *trendy* yang ada di Bandung.

Kota Bandung yang memiliki banyak bangunan bersejarah, selain menjadi daya tarik bagi wisatawan umum, tempat-tempat bersejarah ini juga menarik perhatian para pencinta sejarah yang ada di Bandung untuk mencari tahu ada cerita seperti apa yang terdapat didalamnya. Maka dari itu banyak para pencinta sejarah juga ingin menyebarkan cerita-cerita sejarah kepada masyarakat umum dengan membuat komunitas-komunitas sejarah dan memberikan banyak informasi didalamnya termasuk dengan mengadakan perjalanan wisata menuju tempat-tempat bersejarah dengan membuat paket perjalanan wisata. Di bawah ini beberapa komunitas sejarah

dan *travel agency* berbasis tour sejarah yang ada di Kota Bandung yang penulis kumpulkan berdasarkan melalui sosial media *Instagram* :

**TABEL 1**  
**KOMUNITAS DAN TRAVEL AGENCY HERITAGE TOUR DI KOTA BANDUNG**

Nama	Tahun	Sosial Media
Komunitas Bandung Heritage	2016	@bandungheritage
Komunitas Aleut	2006	@komunitasaleut
Komunitas Bandoeng Waktoe Itoe	2021	@bandoengwaktoeioe
Komunitas Hong	2014	@komunitashong
<i>Historical Trips Bandung</i>	2017	@historicaltripsbandung
Susur Bandung	2022	@susurbandung
Cerita Bandung	2019	@ceritabandung.id
Bandung Good Guide	2019	@bandunggoodguide
Sahabat Heritage Indonesia	2019	@sahabaheritage.id

Sumber : Hasil Olahan Penulis, 2023

Terdapat satu komunitas sejarah yang berdiri sejak tahun 2019 di Kota Bandung. Komunitas ini bernama “Sahabat Heritage Indonesia” atau disingkat dengan SHI. Komunitas ini memiliki anggota yang berasal dari lembaga seperti HPI (Himpunan Pramuwisata Indonesia). Komunitas SHI akan mengenalkan tempat-tempat bersejarah di Indonesia dengan menjual perjalanan wisata ke bangunan-bangunan tua yang memiliki sejarah ataupun museum-museum. SHI merupakan komunitas berbasis non-profit dimana yang tidak memperoleh laba dan anggota didalamnya akan menyumbang untuk keperluan sumber daya (PSAK no 45).

Sesuai dengan yang memang sedang banyak dikembangkan di pariwisata Indonesia mengenai wisata budaya yang didalamnya termasuk

wisata sejarah, maka komunitas SHI juga berpartisipasi dalam meningkatkan minat dan jumlah kunjungan ke tempat bersejarah dengan melakukan perjalanan wisata. Komunitas SHI akan melakukan perjalanan wisata dengan membuat paket wisata yang disusun oleh anggota dari komunitas itu sendiri. Paket wisata merupakan produk jasa yang didalamnya terdapat komponen seperti transportasi, pemandu wisata, rumah makan, akomodasi, dan atraksi wisata yang akan disusun dan diperjual belikan dengan harga yang telah ditentukan (Nuriata,2014). Komponen dalam paket wisata seperti akomodasi akan menggunakan hotel yang didalamnya akan memiliki aspek sejarah dalam bangunannya ataupun memiliki aktivitas budaya. Untuk atraksi wisata yang dikunjungi akan mengunjungi tempat yang memiliki makna sejarah dan autentik.

Komunitas SHI yang telah berjalan selama kurang lebih empat tahun ini memiliki banyak perkembangan didalamnya. Komunitas yang awalnya hanya merupakan kumpulan dari orang-orang yang memiliki minat lebih terhadap sejarah dan menyukai jalan-jalan, lama kelamaan berkembang jadi membagikan pengalaman wisata kepada masyarakat luar yang memiliki minat yang sama. Selama empat tahun berdiri komunitas SHI cukup banyak berkembang, mulai dari jumlah anggota yang hingga saat ini hampir 100 anggota yang termasuk didalamnya ada yang aktif dan hanya pernah mengikuti kegiatan perjalanan wisata saja. Jumlah pengikut kegiatan perjalanan wisata dari komunitas SHI terus bertambah di tahun 2023 jika ditotalkan sejak tahun 2019 sudah kurang lebih 300 orang yang pernah mengikuti perjalanan wisata dengan komunitas SHI. Berikut ini adalah

jumlah pengikut kegiatan perjalanan wisata yang dibuat oleh Komunitas SHI :

**TABEL 2**  
**JUMLAH PESERTA KEGIATAN PERJALANAN WISATA KOMUNITAS SHI**

Tahun	2019	2020	2021	2022 – 2023
Jumlah	50	100	200	200 – 300

Sumber : Sekretaris Komunitas SHI, 2023

Selain jumlah peserta yang terus bertambah, komunitas SHI juga berkembang dari sisi perjalanan wisata yang semakin bervariasi, yang sebelumnya hanya melakukan eksplorasi di area Bandung dan sekitarnya, lama kelamaan telah meluas hingga ke kota-kota lainnya. Seperti beberapa produk paket wisata yang pernah dijalankan oleh SHI seperti di bawah ini.

**TABEL 3**  
**PAKET WISATA KOMUNITAS SHI**

Tahun	Nama Paket Wisata
2019	<i>Exploree Tjimahi</i>
2020	<i>Exploree Tasikmalaya</i>
2020	Batavia I
2020	<i>Exploree Urban Legend Bandung</i>
2021	<i>Exploree Tjiandjoer</i>
2021	Batavia II
2022	Batavia III
2022	<i>Exploree Buitenzorg</i>
2023	<i>Exploree Tegal</i>

Sumber : Sekretaris Komunitas SHI, 2023



Selama kurang lebih empat tahun berdiri, Komunitas SHI telah menjalankan kegiatan wisata selain di Bandung yaitu daerah Jawa Barat dan juga Jakarta. Dari paket yang sudah di terjalani tersebut maka paket wisata yang akan dibahas pada penelitian ini ialah paket wisata Batavia.

Paket Batavia ini merupakan paket yang dibuat oleh SHI yang sudah bekerjasama dengan Vast Travel yang berlokasi di Jakarta Utara. Rencana perjalanan dan atraksi wisata yang akan di kunjungi meruapakn permintaan dari Komunitas SHI, yang nantinya Vast Travel akan menyusun dan menghitung harga kotoranya. Lalu Komunitas SHI akan menawarkan dengan penentuan harga yang telah diputuskan. Paket Batavia ini khusus dibuat dan diserahkan kepada Komunitas SHI dan tidak diperjual-belikan oleh perusahaan dari Vast Travel sendiri.

Selama melakukan perjalanan wisata, ada beberapa keluhan yang sama setiap kali perjalanan yang dilakukan selama tahun 2020 hingga awal tahun 2022 seperti :

- Adanya keterlambatan datang dari transportasi yang digunakan.
- Transportasi yang tidak sesuai dengan yang ditawarkan.
- Kegiatan di atraksi wisata yang tidak tepat waktu.

Dari beberapa masalah yang pernah terjadi maka diperlukan penilaian terhadap kualitas produk paket wisata yang ditawarkan oleh SHI. Komponen–komponen dalam paket wisata seperti atraksi wisata, transportasi, pemandu wisata, rumah makan, dan waktu ini akan diukur dan dihitung untuk mengetahui kualiatas produk wisata yang ditawarkan kepada konsumen yang juga anggota dari komunitas SHI sendiri.

Melihat dari latar belakang masalah di atas, penulis akan melihat kualitas dari paket wisata yang dibuat dan dijual oleh Komunitas SHI, maka dari itu penulis mengambil judul : **“Kualitas Paket Wisata Komunitas Sahabat Heritage Indonesia di Kota Bandung”**

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah : Bagaimana kualitas dari paket wisata yang ditawarkan oleh Komunitas Sahabat Heritage Indonesia ?

Adapun penjabaran dari rumusan masalah tersebut dijabarkan dalam identifikasi masalah berikut ini :

1. Bagaimana kualitas dari atraksi wisata dalam paket wisata yang ditawarkan oleh Komunitas Sahabat Heritage Indonesia ?
2. Bagaimana kualitas dari transportasi dalam paket wisata yang ditawarkan oleh Komunitas Sahabat Heritage Indonesia ?
3. Bagaimana kualitas dari pemandu wisata dalam paket wisata yang ditawarkan oleh Komunitas Sahabat Heritage Indonesia ?
4. Bagaimana kualitas dari rumah makan dalam paket wisata yang ditawarkan oleh Komunitas Sahabat Heritage Indonesia ?
5. Bagaimana kualitas dari waktu dalam paket wisata yang ditawarkan oleh Komunitas Sahabat Heritage Indonesia

### **C. Tujuan Penelitian**

#### 1. Tujuan Formal :

Penelitian ini dibuat sebagai salah satu syarat kelulusan untuk menyelesaikan pendidikan program Diploma IV dengan gelar S.Tr. Par di Jurusan Perjalanan Program Studi Usaha Perjalanan Wisata di Politeknik Pariwisata NHI Bandung.

#### 2. Tujuan Operasional

Untuk mengukur kualitas produk berupa paket wisata yang ditawarkan oleh Komunitas Sahabat Heritage Indonesia.

### **D. Manfaat Penelitian**

#### 1. Manfaat Teoritis

Meningkatkan dan mengembangkan kemampuan penulis dalam menemukan dan menganalisa suatu permasalahan dan memecahkan permasalahan tersebut yang dimana dapat melatih cara berpikir agar lebih sistematis.

#### 2. Manfaat Praktis

Penulis mengharapkan penelitian ini dapat menjadi masukan bagi Komunitas Sahabat Heritage Indonesia dalam meningkatkan kualitas dari paket perjalanan wisata ditawarkan agar keinginan konsumen/ wisatawan dapat terpenuhi dan dapat memiliki paket wisata yang lebih terorganisir dan terstruktur agar kedepannya Komunitas Sahabat Heritage Indonesia dapat lebih berkembang.