

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kota Bandung adalah kota metropolitan terbesar di Jawa Barat yang memiliki segudang pesona yang siap di *explore*. Kota Bandung disebut Kota Priangan karena keindahan alam yang tersebar hampir seluruh wilayah di Kota Bandung. Menikmati keindahan Kota Bandung tidak akan cukup dalam satu hari. (Antonius Purwanto, kompasmedia.kompas.id, edisi Selasa, 4 Mei 2021).

Masih banyak warga Kota Bandung sendiri khususnya dan warga Indonesia bahkan dari mancanegara yang masih mencari bagaimana cara aman dan nyaman dalam perjalanan menikmati keindahan alam atau wisata *tour* di Kota Bandung. Masih banyak orang tidak bisa dalam membuat *itinerary* dalam perjalanan wisata . Dilihat dari segi biaya dibandingkan berwisata sendiri, paket wisata pengeluaran biayanya lebih rendah. Selain itu, paket wisata memberikan kenyamanan dan keamanan bagi wisatawan.

Menurut Mulyanto YS, Ketua Tim Kerja Pengembangan Destinasi Pariwisata Prioritas Kemenparekraf, Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif (Kemenparekraf) menyatakan bahwa kondisi sektor Pariwisata di Indonesia pasca pandemi *COVID-19* belum sepenuhnya pulih, sehingga Pemerintah terus fokus dalam membenahi kualitasnya. “Setelah pasca pandemi sektor pariwisata justru masih dalam masa pemulihan, jadi belum

100 persen (puluh). “Presentase pemulihan sektor pariwisata di Indonesia masih berkisar 50 persen karena terdapat sejumlah indikator yang patut dibenahi, saat memberikan materi dalam konferensi pers di Jakarta, Jumat (13/10/2023). (ANTARA/Hreeloita Dharma Shanti).

Pariwisata adalah berbagai macam kegiatan wisata yang didukung oleh berbagai fasilitas dan layanan yang disediakan oleh pemerintah kota, pedagang, negara, dan juga pemerintah kota (UU No. 10 Tahun 2009, Bab 1, Pasal 1, Ayat 3).

Seiring berkembangnya pariwisata, banyak biro perjalanan yang menghimpun berbagai paket perjalanan wisata. Biro perjalanan dalam bahasa Inggris *Travel Agency*, adalah suatu usaha yang menyediakan jasa perencanaan perjalanan wisata, termasuk pemesanan tiket, akomodasi, serta pengurusan dokumen perjalanan. Biro perjalanan dapat berbentuk perseroan terbatas, badan usaha milik daerah atau koperasi yang merupakan suatu usaha yang komersial.(*website* Gramedia.com, literasi biroperjalanan), Biro perjalanan dapat dibagi menjadi tiga, yaitu :

1. Biro perjalanan wisata

Menyediakan paket wisata, aktifitas wisata.

2. Biro perjalanan bisnis

Perjalanan yang berhubungan dengan urusan bisnis, seperti rapat, konferensi, pameran atau disebut pariwisata MICE (*meeting, insentif, conference, exhibition*).

3. Biro perjalanan khusus

Kegiatan berfokus pada kegiatan wisata tertentu, berupa wisata petualangan, wisata kesehatan, maupun wisata agama.

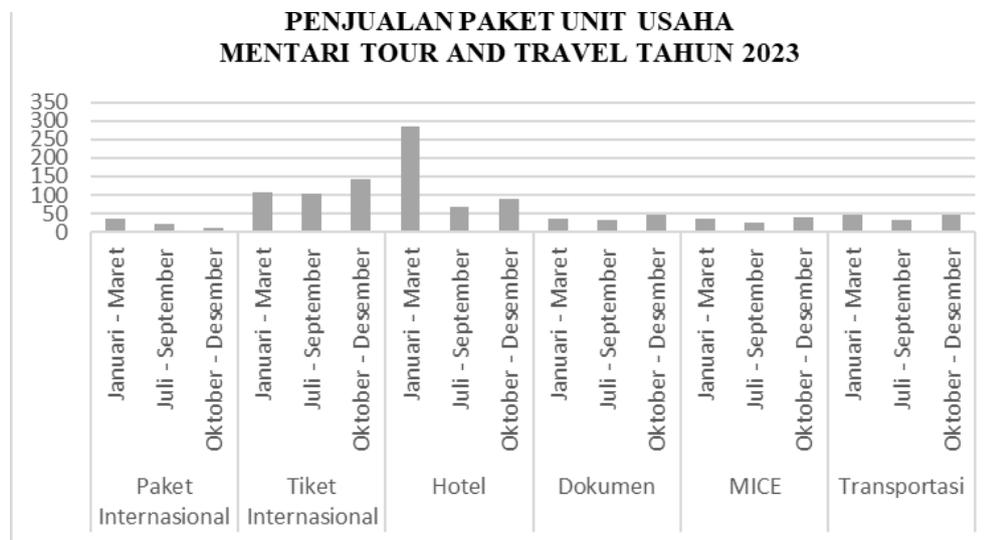
Biro perjalanan wisata adalah perusahaan yang memberikan layanan menyeluruh kepada individu atau kelompok yang ingin berpartisipasi dalam perjalanan wisata (Suwena dan Widyatmaja, 2017). Biro perjalanan bisnis berfokus pada perjalanan yang berhubungan dengan urusan bisnis, seperti rapat, konferensi, pameran atau yang biasa disebut Pariwisata MICE (*Meeting, Incentif, Conference, dan Exhibition*). Biro perjalanan khusus menawarkan layanan yang lebih sedikit daripada jenis biro perjalanan lainnya. Biro ini berfokus pada kegiatan wisata tertentu dengan dukungan pegawai yang memahami seluk-beluk bidang pariwisatanya atau keadaan geografis suatu tempat wisata.

Biro perjalanan wisata berperan penting dalam pelayanan dan kemudahan bagi wisatawan untuk kegiatan wisatanya, Mentari *Tour and Travel* salah satu perusahaan biro perjalanan wisata yang bertahan pada masa pandemi hingga saat ini. Seperti di Mentari *Tour and Travel* yang berada di Kota Bandung. Perusahaan Mentari *Tour and Travel* adalah penyedia paket wisata di Bandung yang menawarkan berbagai pilihan perjalanan yang menarik. Perusahaan Mentari *Tour and Travel* mempunyai beragam jenis produk wisata yaitu menjual jasa umroh dan haji, wisata rohani, restoran dan reservasi, *cruise*, dan *event organizer*. Mentari *Tour and Travel* berkomitmen memberikan pelayanan terbaik dengan hati. Kerja keras dan dedikasi menghasilkan kualitas pelayanan yang memuaskan. Dengan teknologi

terintegrasi, memberikan akses kemudahan pelayanan perjalanan serta harga yang efisien untuk konsumen. Biro perjalanan adalah perusahaan komersial yang mengatur, memproduksi dan menyelenggarakan layanan untuk individu atau sekelompok individu (Jericho 2017).

Menurut Camilleri (2019), paket wisata adalah perjalanan yang mencakup semua layanan yang dipesan oleh *tour operator*, seperti layanan transportasi dan akomodasi, dalam satu harga. Dalam hal paket wisata yang disesuaikan dengan keinginan dan kebutuhan konsumen, biro perjalanan harus memahami pendapat atau masukan dari calon pelanggan. Menurut Sharpley (dalam Allan, Dowling And Sanders 2015), dalam industri pariwisata yang menjadi konsumen adalah wisatawan, sehingga memahami pendapat dan masukan calon pelanggan sangatlah penting, karena jika seseorang tidak memiliki tujuan maka tidak ada keinginan lain dari orang – orang tersebut.

Berdasarkan wawancara dengan *tour manager* Mentari *Tour and Travel*, Mentari *Tour and Travel* bertindak sebagai *wholesaler*, dimana Mentari *Tour and Travel* membuat paket wisata dalam menjalankan unit usahanya. Berikut adalah unit usaha milik Mentari *Tour and Travel* beserta penjualannya:

GAMBAR 1**TABEL 1**

**PENJUALAN UNIT USAHA PAKET WISATA
MENTARI TOUR and TRAVEL TAHUN 2023**

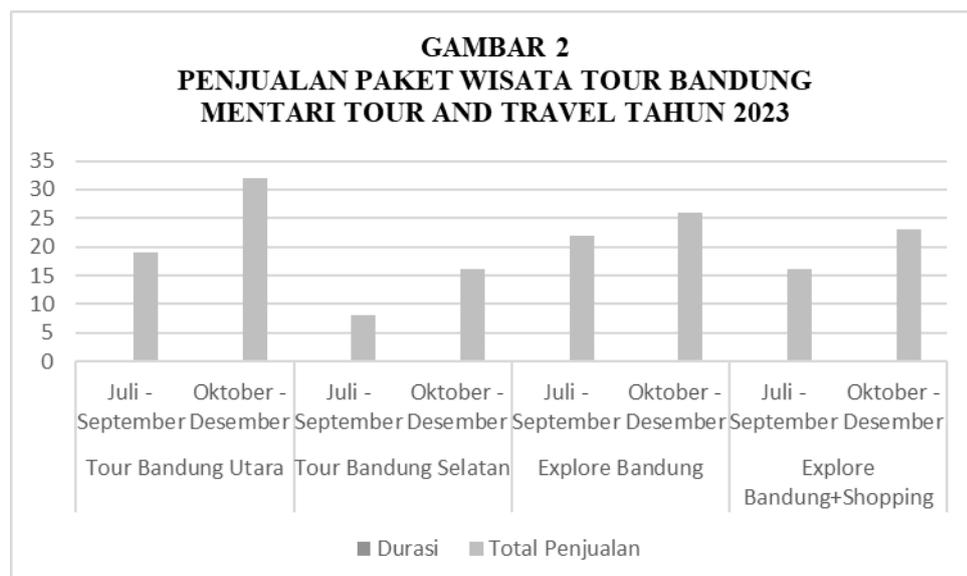
Unit Usaha	Periode	Penjualan	Total Penjualan
Paket Internasional	Januari - Maret	36	69
	Juli - September	21	
	Oktober - Desember	12	
Tiket Internasional	Januari - Maret	107	353
	Juli - September	103	
	Oktober - Desember	143	
Hotel	Januari - Maret	287	444
	Juli - September	67	
	Oktober - Desember	90	
Dokumen	Januari - Maret	37	114
	Juli - September	32	
	Oktober - Desember	45	
MICE	Januari - Maret	35	100
	Juli - September	25	
	Oktober - Desember	40	
Transportasi	Januari - Maret	46	124
	Juli - September	31	
	Oktober - Desember	47	

Sumber ; Mentari Tour and Travel, 2023

Selain unit usaha yang disebutkan di atas, Mentari *Tour and Travel* juga menjual jasa umroh dan haji, wisata rohani, restoran dan reservasi, *cruise*, *tour* Bandung dan *event organizer*. Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa penjualan paket wisata Mentari *Tour and Travel*, unit usaha hotel merupakan yang tertinggi dalam penjualan yaitu sebanyak 444 paket, diikuti oleh penjualan tiket internasional sebanyak 353 paket, jasa transportasi sebanyak 124 paket, jasa pengurusan dokumen sebanyak 114 paket, *MICE* sebanyak 100 paket, serta paket internasional merupakan yang terendah dalam penjualan yaitu sebanyak 69 paket.

Paket wisata *Tour* Bandung adalah paket wisata yang disediakan oleh Mentari *Tour and Travel* bagi wisatawan untuk menikmati keindahan pariwisata yang di Kota Bandung dan sekitarnya, *Tour* Bandung dibagi dalam 4 (empat) pilihan paket wisata . Berikut adalah daftar paket wisata *tour* Bandung milik Mentari *Tour and Travel* :

Berikut adalah paket perjalanan *tour* Bandung di Mentari *Tour and Travel* :



TABEL 2
PENJUALAN PAKET WISATA TOUR BANDUNG
MENTARI TOUR AND TRAVEL TAHUN 2023

Nama Paket	Periode	Durasi	Total Penjualan
Tour Bandung Utara	Juli - September	3H2M	19
	Oktober - Desember		32
Tour Bandung Selatan	Juli - September	3H2M	8
	Oktober - Desember		16
Explore Bandung	Juli - September	4H2M	22
	Oktober - Desember		26
Explore Bandung+Shopping	Juli - September	4H2M	16
	Oktober - Desember		23

Sumber ; Mentari *Tour and Travel*, 2023

Berdasarkan data tabel penjualan *Tour* Bandung diatas bahwa Mentari *Tour and Travel* lebih banyak menjual paket wisata *Tour* Bandung Utara, dengan jumlah penjualan terbanyak pada periode bulan Oktober – Desember sebanyak 32 paket, dan penjualan terendah yaitu pada paket *Tour* Bandung Selatan sebanyak 16 paket pada periode bulan Oktober – Desember, sedangkan untuk paket *Explore* Bandung cukup stabil diantara periode bulan Juli – September sebanyak 22 paket, serta periode Oktober – Desember sebanyak 26 paket.

Penulis memilih paket wisata *Tour* Bandung sebagai tema utama penelitian Proyek Akhir ini karena kualitas paket wisata *Tour* Bandung menjadi acuan terhadap tingkat penjualan paket wisata Mentari *Tour and Travel*. Secara khusus penulis memilih paket wisata *Tour* Bandung untuk meningkatkan perekonomian pelaku usaha wisata dan juga masyarakat dengan ditopang oleh kualitas paket wisata yang dijalankan oleh Mentari *Tour and Travel*.

Diharapkan setelah mengetahui kualitas paket wisata *tour* Bandung, dapat memenuhi kebutuhan konsumen agar dapat meminimalisir keluhan

terhadap *Mentari Tour and Travel* jika berwisata ke Bandung. Hal tersebut juga diharapkan dapat menaikkan loyalitas tamu, promosi *words of mouth* agar menggunakan jasa *Mentari Tour & Travel* jika ingin berwisata ke Bandung, dan dapat meningkatkan penjualannya khusus dibidang tur.

Latar belakang masalah yang sudah dijelaskan, menjadi alasan bagaimana kualitas paket wisata *tour* Bandung berdasarkan teori dari Nuriata (2014) yaitu transportasi, atraksi wisata, akomodasi, pemandu wisata dan restoran. Maka dari itu penulis mengangkatnya dalam Proyek Akhir ini dengan judul **“Kualitas Paket Wisata *Tour* Bandung di *Mentari Tour and Travel*.”**

B. Rumusan Masalah

Rumusan masalah yang akan diteliti yaitu bagaimana kualitas paket wisata *tour* Bandung di *Mentari Tour and Travel* meliputi lima komponen, yaitu transportasi, akomodasi, atraksi wisata, pemandu wisata dan restoran. Adapun identifikasi permasalahan sebagai berikut :

- a. Bagaimana kualitas komponen transportasi pada paket wisata *tour* Bandung ?
- b. Bagaimana kualitas komponen akomodasi pada paket wisata *tour* Bandung ?
- c. Bagaimana kualitas komponen atraksi wisata pada paket wisata *tour* Bandung ?
- d. Bagaimana kualitas komponen pemandu wisata pada paket wisata *tour* Bandung?

- e. Bagaimana kualitas komponen restoran pada paket wisata *tour* Bandung ?

Penelitian ini fokus pada kualitas paket wisata *tour* Bandung di Mentari *Tour and Travel*.

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dalam penelitian ini adalah :

1. Tujuan Formal

Tujuan Formal dari penelitian yang dilakukan yaitu untuk memenuhi syarat menyelesaikan studi pada program Diploma IV (Empat) Usaha Perjalanan Wisata Politeknik Pariwisata NHI Bandung.

2. Tujuan Operasional

Tujuan operasional penelitian ini adalah untuk :

- a. Mengetahui kualitas komponen transportasi dalam paket wisata *tour* Bandung
- b. Mengetahui kualitas komponen akomodasi dalam paket wisata *tour* Bandung
- c. Mengetahui kualitas komponen atraksi wisata dalam paket wisata *tour* Bandung
- d. Mengetahui kualitas komponen pemandu wisata dalam paket wisata *tour* Bandung
- e. Mengetahui kualitas komponen restoran dalam paket wisata *tour* Bandung

D. Manfaat Penelitian

1. Teoritis :

Penelitian ini bertujuan untuk memperluas dan memperkaya pengetahuan usaha perjalanan wisata di Politeknik Pariwisata NHI Bandung khususnya dalam bidang pembuatan paket perjalanan.

2. Praktis :

a. Penulis

Penelitian ini memberikan dampak agar dapat menambah kemampuan penulis untuk mengembangkan memecahkan suatu masalah, serta diharapkan penelitian ini dapat memberikan rekomendasi terhadap masalah yang akan diteliti.

b. Lokasi Penelitian

Masukkan bagi Mentari *Tour and Travel* untuk mengukur kualitas paket wisata *Tour* Bandung yang mereka tawarkan untuk kualitas produk paket wisata yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan wisatawan.