

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Walking tour merupakan aktivitas wisata yang dilakukan dengan cara berjalan kaki, tur ini ada karena adanya kebutuhan dari wisatawan untuk menikmati destinasi dengan pilihan lain, aktivitas ini juga dilakukan dengan jarak tempuh yang tidak terlalu jauh sehingga menjadi sebuah pola perjalanan (Musthofa & Saputra, 2023). *Walking tour* menjadi tren di kalangan wisatawan saat ini, hal ini terjadi karena wisatawan sendiri yang membuat tren ini dengan alasan karena ingin mencoba hal baru dalam menikmati destinasi saat berwisata.

Masih dari Musthofa & Saputra (2023), dalam dunia pariwisata *walking tour* ini awali dengan jumlah destinasi yang menarik tersedia cukup banyak, selain itu dengan *walking tour* wisatawan dapat merasakan hal baru yang belum tentu didapatkan dengan cara yang lain, contohnya wisatawan dapat merasakan destinasi secara langsung, menikmati suasana dari lingkungan serta memberikan kesempatan bagi wisatawan untuk menikmati alam, budaya, dan lanskap dari sebuah destinasi. Selain itu juga United Nation World Tourism Organization (UNWTO) menyatakan bahwa *walking tour* sekarang sudah menjadi hal yang sangat populer di kalangan wisatawan untuk menikmati destinasi, hal ini dikarenakan wisatawan merasa lebih dekat dengan masyarakat lokal, alam atau budaya. Hal ini pun dilakukan untuk

memenuhi permintaan wisatawan yang meningkat kan aktivitas luar ruangan, termasuk dalam sebuah perjalanan (UNWTO, 2019).

Walking tour sudah ada sejak lama, di Indonesia walking tour ada di beberapa kota besar contohnya Yogyakarta dengan Jogja *International Heritage Walking Tour*-nya dan Jakarta yaitu Jakarta Good Guide. Kota Bandung juga memiliki komunitas yang mempunyai layanan *walking tour* cukup lama yaitu komunitas Aleut yang sudah ada kurang lebih sejak 18 tahun yang lalu, komunitas ini merupakan komunitas yang memiliki kegelisahan akan kondisi kota bandung yang banyak cagar budaya namun tidak terurus, (komunitasaleut.com).

Selain komunitas Aleut di Kota Bandung terdapat beberapa *travel* juga menyediakan layanan *walking tour*, data ini penulis dapatkan langsung dari lapangan saat melakukan pra survei. Contoh dari *travel agent* yang menyediakan *walking tour* adalah Cerita Bandung, Bandung Trails dan Bandung Good Guide. Setiap *travel* yang menyediakan layanan *walking tour* ini memiliki ciri khasnya masing - masing yang berbeda beda, seperti komunitas Aleut dengan cara yang lebih baku maka dari itu lebih banyak orang tua yang melakukan *walking tour* bersama komunitas Aleut, selain itu Cerita Bandung dan Bandung Good Guide yang memiliki gaya interpretasi yang lebih santai dengan itu wisatawan muda lebih nyaman dengan cara penyampaiannya.

Bandung Good Guide merupakan *travel agent* yang menyediakan layanan *walking tour* dengan berbagai macam rute dari rute horor hingga

sejarah kota Bandung bisa dipesan oleh wisatawan. Bandung Good Guide memiliki jadwal tersendiri dalam melakukan *walking tour*, setiap jum'at hingga minggu akan dilakukan *walking tour* secara reguler dimana seluruh wisatawan bisa mengikuti *tour* hanya dengan daftar dan membayar dengan cara *Pay As You Wish*. Lalu selain itu Bandung Good Guide juga menyediakan layanan *walking tour* secara *Private* dengan harga yang sudah ditentukan mengikuti rute mana yang dipesan.

Bandung Good Guide mulai membuka jadwal reguler bagi seluruh wisatawan pada tahun 2020, Pada tahun tersebut juga Bandung Good Guide hanya berhasil mendatangkan 76 wisatawan, hal ini dikarenakan pandemi Covid-19 datang ke Indonesia maka dari itu seluruh kegiatan yang sudah dijadwalkan harus tertahan. Disaat pandemi ini melanda Indonesia, Bandung Good Guide tidak tinggal diam, mereka pun mulai menjadi salah satu yang membuat *Virtual Tour*.

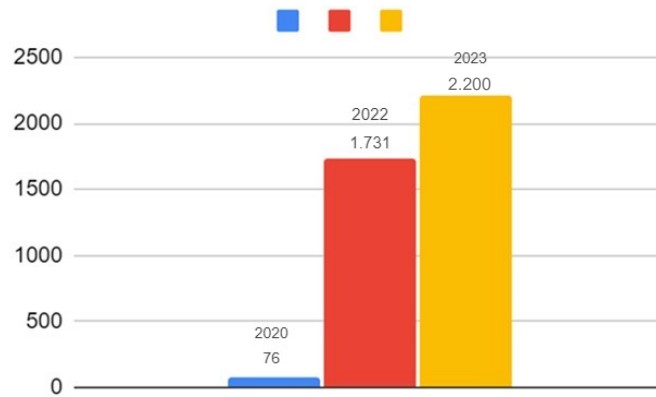
Menurut (Robbani & Rosmansyah, 2021: 43) *Virtual Reality* (VR) merupakan sebuah teknologi yang dapat memberikan kesan seperti sedang berada di lingkungan tersebut secara langsung, aktivitasnya ini disimulasikan oleh komputer sehingga pengguna bisa merasakan hal tersebut. Teknologi ini di gabungkan dengan Tour maka dengan itu lahir lah sebuah *Virtual Tour*, *Virtual tour* ini dilakukan menggunakan teknologi digital bisa dengan handphone, komputer atau media yang memiliki layar dengan jaringan internet. Diketahui dari wawancara pra survey, Bandung Good Guide juga melakukan banyak riset akan sejarah kota bandung dan hasil dari riset itu kini

Bandung Good Guide memiliki lebih dari 25 rute yang bisa dipesan oleh seluruh wisatawan.

Pada tahun 2023 Bandung Good Guide berhasil mendatangkan wisatawan dengan total sekitar 2.200 hal ini menjadi lonjakan wisatawan yang sangat besar. Lonjakan wisatawan ini dapat terpengaruhi oleh berbagai macam aspek, beberapa aspek yang mampu meningkatkan wisatawan seperti pemasaran yang baik, pengembangan produk yang sesuai dengan kebutuhan wisatawan, keamanan dan kenyamanan wisatawan yang baik, pengalaman wisatawan yang di sebarakan kembali dengan cara *word of mouth*, kualitas pemandu wisata yang dimiliki juga menjadi salah satu penyebab kenaikan jumlah wisatawan yang ada. Kualitas pemandu wisata inilah yang menjadi salah satu pertanyaan dari penulisan ini, bagaimana pemanduan yang diberikan dan seberapa berkualitas pemanduan tersebut sehingga dapat mendatangkan wisatawan sebanyak itu data perbandingan wisatawan yang datang ini dapat dilihat di gambar berikut.

GAMBAR 1

DIAGRAM JUMLAH WISATAWAN 2021-2023



Sumber: Bandung Good Guide, 2024

Diagram biru merupakan jumlah wisatawan *walking tour* pada tahun 2020 yang berjumlah hanya 76 wisatawan, diagram merah merupakan jumlah wisatawan *walking tour* di Bandung Good Guide pada tahun 2022 yang berjumlah 1.731 wisatawan. Dan diagram kuning merupakan jumlah wisatawan yang melakukan *walking tour* bersama Bandung Good Guide pada tahun 2023 dengan jumlah 2.200 wisatawan.

Tahun 2021 memang tidak ada jadwal *walking tour* yang dilakukan oleh Bandung Good Guide, hal ini dikarenakan pada saat itu secara global sedang dalam masa pandemi Covid-19 dan di Indonesia sendiri sedang dalam masa Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM).

Selain dengan metode *Pay As You Wish*-nya Bandung Good Guide juga memiliki beberapa pembeda dari beberapa layanan *walking tour* dari *travel* lain, salah satunya yaitu cara penyampaian sebuah cerita kepada wisatawan yang mengikuti *walking tour*. Diketahui juga pada saat wawancara pra survei,

Bandung Good Guide selalu menyelipkan gosip atau cerita sejarah dengan pandangan lain dan belum tentu penjelasan itu ini dimiliki oleh travel *walking tour* lain. Selain itu Bandung Good Guide juga memiliki *tour guide* dengan umur yang cukup muda muda, maka dari itu lebih banyak anak muda yang ikut *walking tour* karena gaya bercanda atau cara penyampaian interpretasi yang lebih nyaman.

Pemandu wisata merupakan seseorang yang telah bersertifikat tanda lulus ujian profesi dari instansi atau lembaga resmi pariwisata dan telah memiliki tanda pengenal (*badge*) sehingga berhak untuk menyelenggarakan bimbingan perjalanan serta pemberian penerangan tentang kebudayaan, (Kristiana et al., 2018, 2). Sedangkan kualitas merupakan kaitan antara produk, pelayanan atau jasa dengan kebutuhan atau kepuasan konsumen (Mamesah, 2020). Maka dari itu dari kedua definisi yang telah penulis sebutkan dapat diambil kesimpulan bahwa berdasarkan definisi kualitas dan pemandu wisata diatas, dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pemandu Wisata adalah kemampuan pemandu dalam menyampaikan informasi dengan jelas dan akurat kepada wisatawan, memberikan pelayanan yang ramah dan profesional, serta memastikan keselamatan dan kenyamanan wisatawan selama perjalanan. Kualitas pemandu wisata juga mencakup kemampuan untuk memenuhi kebutuhan dan harapan wisatawan, sehingga pengalaman wisata menjadi lebih memuaskan dan berkesan bagi mereka.

Untuk meningkatkan kualitas seorang pemandu wisata, ada beberapa kriteria yang perlu ditingkatkan. Pemandu wisata di Bandung Good Guide

memiliki *badge* atau tanda pengenal yang diberikan oleh perkumpulan pemandu wisata di Indonesia. Tanda pengenal tersebut memiliki jangka waktu, jika jangka waktu telah habis maka pemandu wisata tersebut harus melewati ujian kembali untuk menjadi pemandu wisata. Dalam ujian tersebut meliputi tes *skill* yang dimiliki seperti membuat paket dan lainnya. Selain itu dalam tes yang akan di ujian juga meliputi berkomunikasi dengan wisatawan, bekerja dengan lingkungan sekitar, menangani situasi saat terjadi konflik dan masih ada beberapa hal yang diuji dalam tes menjadi pemandu wisata (Rofiqoh, 2018).

Menurut Lestari (2022) dimensi atau kriteria yang perlu ditingkatkan dalam meningkatkan kualitas Pemandu Wisata adalah “*Professional Competence, Interpersonal Skill, Organization, Empathy, dan Problem Solving*”. Seluruh kriteria yang ada ini harus terpenuhi agar pemandu wisata dapat memberikan kualitas pemanduan yang baik. Dengan adanya lonjakan wisatawan di Bandung Good Guide, penulis ingin mengetahui apakah kualitas pemandu wisata yang diberikan oleh Bandung Good Guide sudah sesuai dengan kriteria yang telah penulis sebutkan di atas.

Berdasarkan data yang didapatkan oleh penulis, pada tahun 2023 ini Bandung Good Guide mengalami lonjakan wisatawan yang cukup signifikan. Lalu penulis juga sudah melakukan pra survei yang dilakukan di Bandung Good Guide, berdasarkan pra survei tersebut penulis dapat menyatakan bahwa metode yang dilakukan oleh pemandu wisata di Bandung Good Guide sebagian sudah mengikuti kriteria dari *grand theory* yang telah tertulis

sebelumnya. Berdasarkan adanya lonjakan wisatawan ini serta keingintahuan akan penilaian wisatawan terhadap Kualitas Pemandu Wisata di Bandung Good Guide. topik ini menjadi sangat menarik untuk dibahas, maka dari itu penulis melakukan penulisan dengan judul “**Kualitas Pemandu Wisata di Bandung Good Guide**”.

B. Rumusan Masalah

Rumusan masalah didalam penulisan ini adalah, sejauh mana Kualitas Pemandu Wisata di Bandung Good Guide. Berdasarkan rumusan masalah yang ada, dapat diidentifikasi beberapa masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana *Professional Competence* yang dimiliki oleh Pemandu wisata di Bandung Good Guide?
2. Bagaimana *Interpersonal Skill* yang dimiliki oleh Pemandu wisata di Bandung Good Guide?
3. Bagaimana *Organization* (kemampuan pengelolaan) yang dimiliki oleh Pemandu wisata di Bandung Good Guide?
4. Bagaimana *Empathy* yang dimiliki oleh Pemandu Wisata di Bandung Good Guide?
5. Bagaimana *Problem Solving* (kemampuan memecahkan masalah) yang dimiliki oleh Pemandu wisata di Bandung Good Guide?

C. Tujuan Penulisan

Jika dilihat secara umum, penulisan ini memiliki tujuan penulisan, yaitu tujuan formal dan tujuan operasional.

1. Tujuan Formal

Secara formal, penulisan ini bertujuan untuk memenuhi syarat kelulusan dalam menyelesaikan program diploma IV, Program studi Usaha Perjalanan Wisata di Politeknik Pariwisata NHI Bandung.

2. Tujuan Operasional

Tujuan operasional dari penulisan ini adalah untuk mengetahui dan menilai Kualitas Pemandu Wisata di Bandung Good Guide terhadap wisatawan *walking tour* yang menjadi tugas dan tanggung jawabnya.

D. Manfaat Penulisan

1. Manfaat Teoritis

Dengan adanya penulisan ini, diharapkan akan ada pengetahuan teoritis baru yang berkaitan dengan pemandu wisata atau kualitas pemandu wisata, serta dengan adanya penulisan ini diharapkan akan adanya wawasan baru pembaca dan penulis. Selain itu dengan adanya penulisan ini diharapkan adanya pengembangan ilmu pengetahuan baru dalam bidang pemandu wisata.

2. Manfaat Praktis

a. Manfaat Bagi Penulis

Dengan penulisan ini diharapkan penulis dapat melatih berpikir secara sistematis dan metodologis, selain itu dengan penulisan ini diharapkan penulis dapat menemukan dan menganalisis permasalahan yang ada serta memberikan rekomendasi dari teori yang sudah dipelajari.

b. Manfaat Bagi Tempat Penulisan

Dengan penulisan ini diharapkan pemandu wisata di Bandung Good Guide dapat meningkatkan kualitas yang diberikan kepada wisatawan, serta dapat membantu tempat penulisan dalam mengetahui penilaian dari wisatawan secara langsung.