

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Walking tour merupakan aktivitas wisata yang dilakukan dengan cara berjalan kaki, berasal dari keinginan masyarakat untuk memilih opsi baru dalam mengunjungi destinasi wisata yang tidak terlalu jauh (Musthofa & Arif, 2020). Pola perjalanan ini menjadi salah satu paket perjalanan yang dapat menjadi pilihan wisatawan untuk menikmati berbagai pengalaman yang ditawarkan pada suatu destinasi wisata khususnya wisata perkotaan (Ruts & Budiarto, 2019). *Walking tour* biasanya bertujuan untuk menjelajahi ruang-ruang kota yang tersembunyi, mengungkap nilai-nilai sejarah, dan perubahan yang terjadi di kawasan tersebut. *Walking tour* juga memberikan pengalaman pengunjung yang lebih intensif dan informasi yang lebih *detail*. (Sutanty & Pratiwi, 2022). *Walking tour* memberikan banyak wawasan kepada perencana tentang bagaimana orang berperilaku, berinteraksi, dan membuat keputusan di area tersebut (Belshaw, 2017).

Walking tour sendiri mulai muncul pada abad ke-19 dimana para *promotor* pariwisata mengembangkan rencana perjalanan yang dimuat dalam *guidebook itineraries* dan *walking tour* agar wisatawan dapat menikmati perjalanan mereka. Pada tahun 1860-an diterbitkan sebuah *guidebook walking tour* di Quebec City seiring dengan berkembangnya bisnis pariwisata lokal. *Walking tour* ini cepat beradaptasi dengan preferensi

wisatawan internasional, khususnya asal Inggris dan Amerika (Gordon, 2014).

Dinamika perkembangan *walking tour* ini sesuai dengan konsep pariwisata sebagai fenomena sosial yang menitikberatkan pada interaksi manusia, dinamika dalam komunitas, keterlibatan organisasi, serta eksplorasi budaya, semuanya menjadi subjek yang relevan dalam penelitian sosiologis. Dalam konteks ini, *walking tour* bukan hanya menjadi sebuah aktivitas wisata semata, tetapi juga mencerminkan pola perilaku masyarakat dalam memandang dan mengonsumsi pariwisata secara lebih luas. Dengan melibatkan aspek-aspek sosial, budaya, dan ekonomi, *walking tour* memperkaya pemahaman kita tentang bagaimana pariwisata menjadi bagian tak terpisahkan dari dinamika sosial masyarakat *modern*. (Kim & In, 2014).

Laporan WTO (Taylor dalam Musthofa, 2023) menyatakan bahwa permintaan konsumen akan pengalaman otentik semakin meningkat secara global, dan pariwisata yang melibatkan partisipasi aktif wisatawan di destinasi semakin populer. Oleh karena itu, *walking tour* menjadi semakin relevan. *Walking tour* memungkinkan wisatawan untuk lebih terlibat dengan masyarakat, alam, dan budaya lokal. Di Indonesia sendiri, *walking tour* pertama kali muncul sebagai sebuah aktivitas komunitas di Jakarta dan kemudian didukung oleh Dinas Pariwisata telah sukses menarik minat para wisatawan dan menghasilkan rute-rute baru yang disajikan dengan baik secara profesional (Musthofa, 2023).

Pandemi COVID-19 telah memiliki dampak yang signifikan pada industri pariwisata di berbagai belahan dunia, termasuk di Kota Bandung, Indonesia. Salah satu dampak yang paling terasa adalah pada program *walking tour* di kota tersebut. Penyebab utama dari penurunan aktivitas pariwisata ini adalah karena adanya pembatasan perjalanan yang diterapkan oleh banyak negara, baik dalam maupun luar negeri, sebagai upaya untuk mengendalikan penyebaran virus. Pembatasan ini telah mengurangi jumlah wisatawan yang berkunjung ke Kota Bandung, mengakibatkan penurunan pendapatan bagi penyelenggara *walking tour*. Di samping itu, kekhawatiran akan penularan virus juga telah membuat banyak orang enggan untuk melakukan perjalanan, baik dari dalam maupun luar negeri, sehingga jumlah wisatawan yang biasanya mengikuti program *walking tour* di Kota Bandung pun menurun secara signifikan. Selain itu, kebijakan pembatasan sosial dan pembatasan kapasitas juga telah membatasi kemampuan penyelenggara *walking tour* untuk menyelenggarakan kegiatan dengan jumlah peserta yang optimal. Dampak dari pandemi ini telah menyebabkan hancurnya industri pariwisata, termasuk program *walking tour*, di Kota Bandung, dengan menghadirkan tantangan ekonomi yang serius bagi pelaku industri pariwisata di kota tersebut (Kemenparekraf/Baparekraf RI, 2021),

Menurut salah satu Pemandu Wisata di *Walking tour* Cerita Bandung, masa pandemi menjadi tantangan tersendiri bagi Pemandu Wisata khususnya pada penerapan regulasi yang membatasi ruang gerak produktivitas sebagai seorang Pemandu Wisata. Namun seiring berjalannya waktu dan menurunnya penyebaran Covid-19 membuat *Walking tour* di

Kota Bandung, khususnya setelah pandemi, menjadi daya tarik masyarakat yang jumlah pelanggan selalu meningkat. Cerita Bandung, sebuah agen perjalanan di Bandung yang menawarkan layanan *walking tour*, mengalami peningkatan signifikan dalam jumlah pelanggan setelah pandemi.

Dengan 31 rute yang berbeda, Cerita Bandung menyajikan pengalaman wisata yang kaya dan variatif. Mulai dari wisata kuliner yang menggugah selera, perjalanan sejarah yang mendalam, hingga menikmati hijaunya alam di Kota Bandung. Setiap rute memiliki daya tarik tersendiri. Berikut merupakan daftar rute dari program *walking tour* yang dimiliki Cerita Bandung pada tahun 2023:

TABEL 1
DAFTAR RUTE WALKING TOUR CERITA BANDUNG
TAHUN 2023

No	Nama Rute	Jenis Rute
1	<i>Bandunglicious</i>	Kota
2	<i>Bandunglicious 2.0</i>	
3	<i>Dagolicious</i>	
4	<i>Pecinan Discovery</i>	
5	<i>Rediscover Pecinan</i>	
6	<i>Pecinan Special Cap Go Meh</i>	
7	<i>The Original Bandung</i>	
8	<i>Dago Rendezvous</i>	
9	<i>Ereveld Pandu</i>	
10	<i>Hidden Cicendo</i>	

TABEL 1
DAFTAR RUTE WALKING TOUR CERITA BANDUNG
TAHUN 2023
(LANJUTAN)

No	Nama Rute	Jenis Rute
11	<i>Forgotten Kosambi & Cibunut Finest</i>	Kota
12	<i>Gedung Sate & Archipelwijk</i>	
13	<i>Revealing Tjihampelas</i>	
14	<i>Gemeentehuis & The Freemasons</i>	
15	<i>Remembering The Fokkerhuis</i>	
16	<i>Nostalgia Bragaweg</i>	
17	<i>Bioscoop Bandoeng</i>	
18	<i>Insulinde Park</i>	
19	<i>Wanoja Sunda</i>	
20	<i>Lengkong en Omsreken</i>	
21	<i>Cibaduyut; Then & Now</i>	
22	<i>Suntenjaya</i>	Alam
23	<i>Bantar Awi</i>	
24	<i>Sukawana Tea Plantation</i>	
25	<i>Waterleiding</i>	
26	<i>Tjikahoeripan Gebied</i>	
27	<i>Dago Side</i>	
28	<i>Onderniming Djajagiri</i>	

TABEL 1

DAFTAR RUTE *WALKING TOUR* CERITA BANDUNG

TAHUN 2023

(LANJUTAN)

No	Nama Rute	Jenis Rute
29	Lembah Singapura	Alam
30	Upas <i>Crater</i>	
31	<i>Secret Route 5</i>	

Sumber: Cerita Bandung, 2024

Pada tahun sebelum berakhirnya masa pandemi setidaknya peserta yang dapat mengikuti *walking tour* dari Cerita Bandung mencapai 20 orang. Namun Setelah pandemi, Cerita Bandung meningkatkan kapasitasnya menjadi 25 slot untuk setiap program *walking tour* dan saat ini sudah ditingkatkan menjadi 30 slot untuk setiap rutenya dan selalu penuh pendaftar. Pada tahun 2023, jumlah wisatawan yang mendaftar untuk mengikuti program *walking tour* cukup variatif dan memperlihatkan antusiasme yang cukup tinggi. Hal tersebut dapat dilihat dari informasi tabel dibawah ini:

TABEL 2

JUMLAH PENDAFTAR CERITA BANDUNG TAHUN 2023

NO	BULAN	JUMLAH PENDAFTAR
1	Januari	530
2	Februari	550
3	Maret	615

TABEL 2
JUMLAH PENDAFTAR CERITA BANDUNG TAHUN 2023
(LANJUTAN)

NO	BULAN	JUMLAH PENDAFTAR
4	April	308
5	Mei	728
6	Juni	599
7	Juli	577
8	Agustus	734
9	September	579
10	Oktober	556
11	November	584
12	Desember	565
TOTAL		6925

Sumber: Cerita Bandung, 2024

Dalam sebuah perjalanan wisata, diperlukan seorang Pemandu Wisata dikarenakan memiliki peran yang penting (Kristiana et al., 2018). Dalam penelitian yang dilakukan oleh Geva & Goldman (1991) menunjukkan bahwa Peran Pemandu Wisata memang sangat penting bagi kinerja *tour* dan membawa dampak positif terhadap citra perusahaan dan niat pembelian ulang. Pemandu Wisata adalah individu yang mengarahkan para wisatawan selama perjalanan wisata yang memiliki pengetahuan mendalam tentang suatu destinasi tertentu, dan mampu memberikan informasi, panduan, serta arahan agar pengalaman dari destinasi tersebut menjadi lebih berharga (Nuriata, 2015). Pemandu Wisata memiliki peran krusial dalam meningkatkan kepuasan pengalaman wisatawan selama

perjalanan mereka, menciptakan kesan positif tentang negara yang dikunjungi, dan mempromosikan potensi pariwisata suatu negara (Jumail, 2014).

Pemandu Wisata dalam menyampaikan informasi biasanya menggunakan interpretasi. Dunggio dan Yulia (dalam Rusmiati et al., 2022) mengungkapkan bahwa interpretasi memiliki potensi untuk menjadi alat pendidikan yang efektif, memperluas wawasan, dan merangsang pemikiran, serta jika dilakukan dengan tepat, maka dapat membangkitkan antusiasme positif pada penerima informasi. Pernyataan tersebut sejalan dengan praktik seni Pemandu Wisata dalam menyampaikan informasi, dimana melalui interpretasi ini diharapkan wisatawan dapat memahami dengan baik apa yang disampaikan oleh Pemandu Wisata.

Menurut Weiler & Black (2015) Pemandu Wisata memiliki tiga peran yang harus dipenuhi, yaitu Peran Pemandu Wisata sebagai *interpreters*, Peran Pemandu Wisata sebagai *storyteller*, dan Peran Pemandu Wisata sebagai *intercultural communicators*. Peran Pemandu Wisata harus bisa memberikan interpretasi yang baik kepada wisatawan untuk mencapai kepuasan. Terdapat beberapa prinsip agar dapat memberikan kepuasan dan meningkatkan pengalaman pengunjung, seperti interpretasi melalui keragaman pendekatan komunikasi yang menyenangkan, aktivitas dan pengalaman; interpretasi yang dirancang untuk mendorong penggunaan dua indra atau lebih; interpretasi yang dirancang untuk memfasilitasi keterlibatan, kontak, atau partisipasi individu dan kelompok; mengkomunikasikan relevansi suatu objek, artefak, lanskap, atau situs

kepada pengunjung; berkomunikasi melalui pengembangan tema/interpretasi tematik; interpretasi yang membuat orang merasakan empati atau emosi.

Bryon (dalam Weiler & Black, 2015) mengidentifikasi dua karakteristik umum dalam *storytelling* oleh pemandu: kebutuhan akan keterlibatan, antusiasme, dan semangat - yang semuanya sangat konsisten dengan peran interpretatif pemandu; dan pentingnya sejarah sebagai narasi. Bryon menyarankan bahwa dengan semakin meluasnya narasi *storyteller*, ada bukti penggunaan teknik eksperimental yang semakin meningkat. Dengan teknik *storytelling*, tempat-tempat wisata tidak hanya dikunjungi oleh wisatawan, tetapi juga menjadi objek cerita dan pertunjukan. *Tour* berpemandu dianggap sebagai bagian dari proses interaksi yang menciptakan tempat-tempat tersebut.

Peran Pemandu Wisata juga harus menjadi *intercultural communicators* yang efektif. Untuk mencapai hal tersebut, pemandu perlu memiliki kemampuan dalam berbahasa; mampu menjelaskan atau menginterpretasikan budaya; menghargai perbedaan budaya serta memahami apa yang sebaiknya dan tidak sebaiknya disampaikan; memiliki minat dan kemauan untuk menemukan kesamaan pendapat; memiliki peran sosial-*interpersonal* seperti rasa hormat; dan memiliki kebanggaan yang cukup untuk berperan sebagai duta budaya mereka.

Dalam Cerita Bandung, pemandu disebut sebagai *storyteller*. Mereka berperan sebagai pemimpin perjalanan dan pemandu dalam setiap rutanya. Tiap rute Cerita Bandung memiliki beberapa titik di mana

storyteller akan berbagi cerita mengenai sejarah atau fakta menarik dari tempat tersebut, menggunakan alat bantu berupa buku dengan foto-foto suasana pada masa lampau yang ditunjukkan kepada peserta. Setiap bulannya, lima orang *storyteller*, empat perempuan dan satu laki-laki, mengajak wisatawan menjelajahi rute Cerita Bandung. Empat diantaranya berada di usia 20-an, sementara satu lainnya berada di usia 40-an. Dari kelima *storyteller* tersebut, tidak ada satupun yang bersertifikat sebagai pemandu wisata.

Keseluruhan peran-peran yang dimiliki oleh Pemandu Wisata memberikan sebuah standar tersendiri yang dapat dijadikan sebagai acuan yang digunakan oleh para akademisi untuk melakukan evaluasi mendalam dari setiap peran Pemandu Wisata itu tersendiri (Kuo et al., 2015; Weng et al., 2020; Yu et al., 2001).

Terdapat penelitian terdahulu yang mengkaji kualitas interpretasi *tour guide* pada rute Pecinan *Discovery* Cerita Bandung berdasarkan dimensi *thematic*, *organized*, *relevant*, dan *enjoyable*. Hasilnya, keseluruhan wisatawan yang mengikuti *walking tour* di Cerita Bandung memberikan tanggapan yang baik mengenai kualitas interpretasi yang diberikan pada rute tersebut. Dari keempat aspek tersebut, nilai tertinggi didapati oleh aspek *enjoyable* dimana wisatawan merasa terhibur dengan informasi yang diberikan oleh pemandu Cerita Bandung mengenai daerah pecinan. Sementara *relevant* menjadi aspek terendah karena sebagian wisatawan yang mengikuti *walking tour* tidak memiliki latar belakang Chinese sehingga merasa tidak berkaitan dengan pengalaman pribadi

(Helena, 2021). Dengan mengikuti rute Pecinan *Discovery* ini, wisatawan mendapatkan informasi secara rinci mengenai tempat-tempat yang dikunjungi di kawasan pecinan.

Penelitian ini perlu dilakukan untuk menguji peran seorang Pemandu Wisata di Kota Bandung. Bandung, sebagai salah satu destinasi wisata utama di Indonesia, memiliki beragam daya tarik budaya, sejarah, dan alam yang menarik wisatawan dari berbagai penjuru. Bandung juga memiliki banyak atraksi yang menarik bila dikunjungi secara berjalan kaki. Dalam konteks ini, Peran Pemandu Wisata memainkan peran penting sebagai mediator antara kota dan wisatawan, memberikan pengetahuan mendalam dan pengalaman yang memperkaya kunjungan mereka (Oktavia et al., 2019).

Namun, untuk memastikan bahwa setiap wisatawan mendapatkan pengalaman yang berkualitas, evaluasi terhadap kapabilitas Peran Pemandu Wisata menjadi sangat penting. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan menganalisis kemampuan Peran Pemandu Wisata dalam menyampaikan informasi, mengelola tur, serta berinteraksi dengan wisatawan. Hal ini meliputi penilaian terhadap pengetahuan sejarah dan budaya lokal, kemampuan komunikasi, kepemimpinan, serta keterampilan dalam menyampaikan suatu cerita yang menarik pada wisatawan (Rusmiati et al., 2022).

Melalui penelitian ini, diharapkan dapat ditemukan gambaran jelas mengenai Peran Pemandu Wisata di Bandung. Temuan ini tidak hanya akan bermanfaat bagi peningkatan kualitas layanan tur, tetapi juga memberikan

rekomendasi untuk program pelatihan dan sertifikasi yang lebih baik bagi Peran Pemandu Wisata. Dengan demikian, Bandung dapat terus mempertahankan reputasinya sebagai tujuan wisata unggulan dengan layanan yang profesional dan memuaskan, memastikan setiap pengunjung mendapatkan pengalaman yang tak terlupakan.

Dengan begitu penulis tertarik untuk mengevaluasi Peran Pemandu Wisata di Cerita Bandung dengan judul "EVALUASI PERAN PEMANDU WISATA *WALKING TOUR* DI CERITA BANDUNG".

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan oleh penulis, maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah “Bagaimana evaluasi terhadap Peran Pemandu Wisata dalam *Walking tour* di Cerita Bandung” Adapun identifikasi permasalahan yang merupakan penurunan dari rumusan masalah dalam penelitian ini, meliputi:

1. Bagaimana Peran Pemandu Wisata sebagai *interpreter* di Cerita Bandung?
2. Bagaimana Peran Pemandu Wisata sebagai *storyteller* di Cerita Bandung?
3. Bagaimana Peran Pemandu Wisata sebagai *intercultural communicator* di Cerita Bandung?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Formal

Tujuan formal dari penelitian ini adalah untuk memenuhi persyaratan Proyek Akhir dalam menyelesaikan program pendidikan

Diploma IV di Program Studi Usaha Perjalanan Wisata, Jurusan Perjalanan, di Politeknik Pariwisata NHI Bandung.

2. Tujuan Operasional

Tujuan operasional dari penelitian ini adalah untuk mengevaluasi Peran Pemandu Wisata di Cerita Bandung sebagai *interpreter*, *storyteller*, dan *intercultural communicator*.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi yang dapat digunakan untuk penelitian-penelitian selanjutnya dan juga pembelajaran serta memperluas ilmu pengetahuan khususnya sebagai Pemandu Wisata.

2. Manfaat Praktis

a. Manfaat bagi penulis

Penelitian ini diharapkan dapat memperluas ilmu pengetahuan dan menambah wawasan penulis mengenai kecakapan Peran Pemandu Wisata di Cerita Bandung sebagai *interpreter*, *storyteller*, dan *intercultural communicators*.

b. Manfaat bagi tempat penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai alat evaluasi Peran Pemandu Wisata di Cerita Bandung sehingga menjadi pemandu yang lebih baik dan berkualitas.