

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Industri pariwisata saat ini memiliki kontribusi penting dalam mendorong pembangunan nasional, menurunkan angka kemiskinan, mempercepat pertumbuhan wilayah dan menumbuhkan nilai-nilai toleransi (Crotti dan Misrahi, 2017). Aponno (2020) menyatakan sektor pariwisata tidak hanya meningkatkan devisa negara, tetapi juga merangsang pertumbuhan ekonomi melalui penciptaan lapangan kerja dan peningkatan pendapatan masyarakat lokal. Hal ini menunjukkan bahwa pengembangan pariwisata dapat menjadi pendorong utama dalam pembangunan ekonomi yang berkelanjutan.

Namun, pelaku usaha menghadapi tantangan utama berupa persaingan yang semakin sengit. Mereka harus peka terhadap berbagai masalah dan peningkatan kompetisi. Faktor – faktor seperti persaingan yang ketat, selera yang cepat berubah dan fluktuasi penjualan yang tidak menentu memaksa pelaku usaha untuk tetap responsif terhadap perubahan yang terjadi. Oleh karena itu, mereka harus aktif dalam membangun keunggulan kompetitif untuk dapat bersaing dengan efektif dan berkelanjutan di pasaran (Dalimunthe, 2017). Persaingan di industri pariwisata mendorong perusahaan biro perjalanan wisata untuk mencari strategi bisnis yang efektif dalam memasarkan produk mereka. Salah satu produk wisata yang diandalkan adalah paket wisata, yang diharapkan dapat menarik minat wisatawan untuk melakukan perjalanan. Paket wisata dianggap

sebagai komoditas yang dapat berupa barang atau jasa yang diperjualbelikan. Dari sudut pandang produk, paket wisata harus dipandang sebagai hasil dari proses pembuatan, pemasaran, investasi yang dikeluarkan, dan keuntungan yang diperoleh. Dalam hal ini, produk pariwisata menuntut pelaku bisnis untuk kreatif, inovatif, dan adaptif, mengingat industri ini selalu berubah dan sangat dinamis (Gunawasika, 2021; Permadi et al., 2018).

Biro perjalanan wisata tidak hanya sekadar meniru produk yang sudah ada, tetapi juga menciptakan produk yang baru inovatif dan sesuai dengan tren pariwisata. Pembaruan dalam produk wisata dapat memperpanjang waktu tinggal wisatawan dan meningkatkan pengeluaran mereka, sehingga masyarakat dapat merasakan manfaat dari paket wisata tersebut. Inovasi dan kreativitas dalam pengembangan produk menghasilkan selektivitas dalam pilihan paket wisata yang ditawarkan kepada wisatawan, dengan variasi produk yang berasal dari destinasi wisata tertentu (Nieamah et al., 2018). Paket wisata merupakan kombinasi antara objek dan atraksi wisata, akomodasi, transportasi, serta makanan. Biro perjalanan wisata merencanakan komponen-komponen yang akan dipilih, dikemas dan disusun dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan serta kepuasan wisatawan dalam bentuk suatu produk wisata (Gunawasika, 2021). Menurut Nuriata (2014) paket wisata adalah rencana perjalanan yang terdiri dari objek wisata, atraksi wisata, fasilitas, dan jadwal kegiatan.

Salah satu bentuk inovasi yang kini berkembang adalah paket wisata minat khusus (*special interest tourism*), yakni produk wisata yang dirancang berdasarkan ketertarikan spesifik wisatawan, seperti petualangan, budaya,

kuliner, maupun kegiatan aktif seperti bersepeda. Paket wisata jenis ini semakin diminati karena menawarkan pengalaman yang lebih mendalam, tematik, dan personal dibandingkan wisata massal (Weiler dan Hall, 1992; Novelli, 2005). Salah satu paket wisata yang biasanya ditawarkan oleh biro perjalanan wisata adalah paket *cycling tour*.

Dalam beberapa tahun terakhir, aktivitas bersepeda semakin digemari masyarakat Kota Bandung. Tren ini mengalami peningkatan yang cukup signifikan pascapandemi COVID-19 (Lastito, H, 2021). Aktivitas bersepeda juga berkontribusi positif terhadap penurunan tingkat polusi di kawasan perkotaan. Meskipun belum tersedia data kuantitatif yang secara spesifik mencatat jumlah peminat atau pengguna jasa wisata sepeda di Kota Bandung, namun hasil survei persepsi yang dilakukan oleh Aquarita et al., (2015) menunjukkan bahwa minat wisatawan terhadap aktivitas wisata bersepeda di kawasan Bandung tergolong tinggi. Dalam studi tersebut, wisatawan dari luar Kota Bandung menempatkan kegiatan bersepeda santai keliling kota sebagai salah satu pilihan utama dalam berwisata. Daya tarik utama yang diharapkan wisatawan dalam bersepeda meliputi unsur alam, kuliner, dan wisata budaya (*heritage*), dengan kebutuhan akan fasilitas pendukung seperti jalur sepeda yang aman, tempat parkir sepeda, dan informasi rute yang memadai.

Masyarakat yang peduli terhadap keseimbangan dan kelestarian lingkungan memilih bersepeda sebagai alternatif transportasi untuk mengurangi polusi dan kebisingan (Ambalegin et al., 2019). Sebagai sarana transportasi yang ramah lingkungan, sepeda juga menjadi alternatif yang ideal untuk mendukung kegiatan pariwisata (Sidjabat, 2016). Wisata bersepeda memiliki nilai strategis

dalam pengembangan pariwisata karena memberikan manfaat dalam tiga aspek utama: ekonomi, sosial, dan lingkungan. Kegiatan ini mencakup berbagai bentuk, mulai dari olahraga santai hingga perjalanan rekreatif, yang dapat dilakukan secara mandiri maupun dalam kelompok terorganisir. Bahkan dalam beberapa kasus, kegiatan ini dapat melibatkan aspek sosial seperti kampanye lingkungan atau kegiatan berbagi selama perjalanan wisata (Chiu dan Leng, 2017).

Dalam konteks pariwisata berkelanjutan, *cycling tour* memiliki peran penting. Pertama, kegiatan ini berkontribusi pada pelestarian lingkungan dan kesadaran sosial. Kedua, seiring dengan berkembangnya kawasan perkotaan, semakin banyak masyarakat yang menyadari pentingnya gaya hidup sehat, salah satunya melalui wisata bersepeda. Ketiga, *cycling tour* tidak hanya memperkuat interaksi wisatawan dengan alam dan komunitas lokal, tetapi juga mendukung pencitraan destinasi sebagai kawasan wisata yang ramah lingkungan (Han et al., 2020).

Salah satu penyedia layanan *cycling tour* ini adalah Bandung Good Guide yang telah beroperasi sejak tahun 2020. Bandung Good Guide atau biasa dikenal dengan BGG adalah komunitas yang menyediakan layanan pemandu wisata di Kota Bandung, Bandung Good Guide juga menyediakan berbagai macam jenis *tour* diantaranya *walking tour*, *cycling tour* dan *trekking tour*. Para wisatawan dapat bebas memilih jenis *tour* yang ditawarkan sesuai dengan kebutuhan dan keinginan mereka. Yang menjadi ciri khas Bandung Good Guide, selain menyediakan *regular tour (walking tour)*, *private tour*, *special route (cycling tour, trekking tour, urban legend, gastronomy)*, Bandung Good

Guide juga menyediakan *collaboration tour* seperti *sustainable collaboration* dengan tujuan *support* warga lokal dan UMKM dan menyediakan *tour* yang termasuk ke dalam pariwisata inklusif dimana *tour* ini cocok untuk wisatawan yang memiliki kebutuhan khusus/*disable friendly* (Bandung *walking tour*, 2020).

Bandung Good Guide menyediakan paket *cycling tour* dengan 3 rute yang berbeda untuk memberikan ruang bagi para wisatawan yang ingin melakukan wisata bersepeda di Kota Bandung. Namun demikian, data yang diperoleh dari Bandung Good Guide menunjukkan adanya variasi jumlah wisatawan yang mengikuti paket *cycling tour* selama periode tahun 2022 – 2024, dengan peningkatan signifikan pada tahun 2023 namun kembali menurun drastis di tahun 2024.

TABEL 1
JUMLAH PESERTA *WALKING TOUR* 2022 - 2024

RUTE	2022	2023	2024	TOTAL	PERSENTASE
<i>Gastronomy Tour</i>	61	32	30	123	28,87%
<i>Urban Legend Tour</i>	49	46	55	150	35,21%
<i>Cycling Tour</i>	6	43	13	62	14,55%
<i>Hiking Tour</i> / minat lain	17	56	18	91	21,36%
TOTAL	133	177	116	426	100%

Sumber: Bandung Good Guide (2024)

Berdasarkan pada tabel 1, kalkulasi data dari tahun 2022 hingga 2024 *cycling tour* mendapatkan skor terkecil dilihat dari partisipan wisatawan persentase 14.55%. Sebagai sebuah produk wisata, kualitas dari paket *cycling tour* Bandung Good Guide ini perlu dikaji lebih lanjut untuk mengetahui apakah susunan rute, *itinerary*, materi *tour*, serta pengalaman yang ditawarkan telah memenuhi harapan wisatawan. Penilaian terhadap kualitas produk wisata penting dilakukan agar Bandung Good Guide dapat memahami kekuatan dan kelemahan produknya, serta melakukan pengembangan terhadap paket *cycling tour*.

Beberapa penelitian sebelumnya telah membahas wisata bersepeda dan evaluasi program yang serupa. Penelitian dilakukan oleh Oentoro dan Wiyatiningsih (2022) yang hasilnya menyatakan bahwa kegiatan bersepeda menjadi sarana efektif untuk promosi kampung wisata. Penelitian juga dilakukan oleh Laksmana et al., (2022) yang menyimpulkan bahwa pemahaman terhadap karakteristik wisatawan merupakan dimensi yang sangat penting dalam merancang paket *tour* yang relevan. Hal serupa juga dilakukan oleh Aquarita et al., (2016) yang menyatakan bahwa preferensi dan persepsi wisatawan terhadap jalur sepeda berperan penting dalam menentukan kualitas pengalaman bersepeda. Di sisi lain, meskipun wisata bersepeda mulai diminati dan telah diimplementasikan oleh pelaku industri, kajian akademik yang secara khusus mengevaluasi efektivitas dan kualitas layanan *cycling tour* masih sangat terbatas.

Melihat permasalahan yang terjadi, penelitian ini dianggap penting untuk dilakukannya evaluasi terhadap kualitas paket *cycling tour*. Evaluasi terhadap

kualitas paket *cycling tour* Bandung Good Guide diharapkan dapat memberikan gambaran komprehensif mengenai kualitas perjalanan serta kepuasan wisatawan. Evaluasi ini dilakukan dengan mengukur komponen – komponen utama dalam paket wisata bersepeda. Berdasarkan kajian Slavić dan Ivek (2021), pengembangan destinasi wisata bersepeda yang berkelanjutan memerlukan lima komponen utama yang saling terkait, yaitu: *resource base*, *infrastructure*, *bicycle-friendly services*, *promotion and information*, serta *service standardization*. Kelima komponen ini mencakup keseluruhan elemen penting dalam membentuk produk wisata bersepeda yang berkualitas mulai dari potensi daya tarik lokal, kelayakan infrastruktur, layanan yang mendukung aktivitas pesepeda, hingga informasi dan standar layanan yang diberikan kepada wisatawan. Apabila komponen-komponen ini tidak dikemas secara tepat, maka nilai dari sebuah paket wisata bersepeda dapat menurun di mata wisatawan. Selain itu, hasil evaluasi ini juga dapat menjadi masukan strategis bagi pihak penyelenggara dalam mengembangkan layanan ke depannya. Berdasarkan latar belakang tersebut, maka penelitian ini diberi judul “Kualitas Paket *Cycling Tour* di Bandung Good Guide”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan oleh penulis, maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah “Bagaimana kualitas paket *cycling tour* di Bandung Good Guide?” Adapun identifikasi permasalahan yang merupakan penurunan dari rumusan masalah dalam penelitian ini meliputi:

1. Bagaimana kualitas *resource base* pada paket *cycling tour* di Bandung Good Guide?

2. Bagaimana kualitas *infrastructure* yang disediakan dalam paket *cycling tour* Bandung Good Guide?
3. Bagaimana kualitas *bicycle-friendly services* pada paket *cycling tour* Bandung Good Guide?
4. Bagaimana efektifitas *promotion* dan kejelasan *information* yang diberikan Bandung Good Guide?
5. Bagaimana kualitas *service standardization* yang diterapkan dalam paket *cycling tour* Bandung Good Guide?

C. Tujuan Penelitian

Maka tujuan penelitian adalah sebagai berikut:

1. Untuk menilai kualitas *resource base* pada paket *cycling tour* di Bandung Good Guide.
2. Untuk menilai kualitas *infrastructure* yang disediakan dalam paket *cycling tour* Bandung Good Guide.
3. Untuk mengevaluasi kualitas *bicycle-friendly services* pada paket *cycling tour* Bandung Good Guide.
4. Untuk menganalisis efektifitas *promotion* dan kejelasan *information* yang diberikan Bandung Good Guide.
5. Untuk menilai penerapan *service standardization* yang diterapkan dalam paket *cycling tour* Bandung Good Guide.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini dapat memberikan kontribusi pada literatur akademis di bidang pariwisata dan perjalanan terkait dengan paket *cycling tour*. Hasil

penelitian ini akan menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang memiliki penelitian serupa.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Bandung Good Guide, dapat memberikan suatu kontribusi untuk peningkatan kualitas produk paket *cycling tour* melalui evaluasi yang diberikan.
- b. Bagi penulis, untuk melatih cara berpikir secara sistematis dan metodologis, menemukan permasalahan, menganalisis, dan memberikan rekomendasi sesuai teori yang sudah dipelajari.