

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Sektor Pariwisata merupakan bagian penting dalam perekonomian, baik di dunia maupun di Indonesia. Secara keseluruhan, sektor ini memberi kontribusi besar terhadap Produk Domestik Bruto (PDB) di banyak negara, membuka lapangan kerja, dan ikut mendorong pertumbuhan sektor ekonomi lainnya. Menurut data dari *United Nations World Tourism Organization* (UNWTO) memperlihatkan bahwa pada tahun 2024 jumlah kunjungan wisatawan internasional mencapai sekitar 1,4 miliar orang, atau naik 11% dibanding tahun sebelumnya (UNTOURISM, 2024) .

Di tingkat nasional, Indonesia juga mencatat pertumbuhan pesat pasca- pandemi. Menurut data Badan Pusat Statistik (BPS), kedatangan wisatawan mancanegara di Indonesia pada April 2024 mencapai 1,07 juta kunjungan, meningkat 23,2% dari April 2023 (BPS, 2024). Secara kumulatif tahun 2024, Indonesia menargetkan rekor baru: sekitar 13,9 juta wisatawan asing (naik dari 11,68 juta pada 2023). Pertumbuhan ini didorong oleh kebijakan pemerintah yang mendukung pariwisata dan pemulihan kondisi pasca-pandemi.

Menurut *World Travel & Tourism Council* (WTTC), sektor pariwisata Indonesia pada tahun 2024 diperkirakan memberikan kontribusi sekitar IDR 1.131 triliun atau 5,1% terhadap PDB, dengan total lapangan kerja di sektor ini diproyeksikan melebihi 12,5 juta jiwa (WTTC, 2024).

Pemulihan pariwisata juga tercermin dari kenaikan belanja wisatawan domestik dan mancanegara, serta indikator seperti okupansi kamar hotel yang menunjukkan tren positif. Dengan demikian, perkembangan industri pariwisata saat ini menunjukkan tren ekspansi yang kuat, baik secara global maupun di Indonesia, menegaskan potensi dan urgensi riset di bidang ini.

Dalam mempelajari pariwisata, penting memahami motif, perilaku, dan kebutuhan wisatawan. Secara teoritis, motivasi wisatawan dapat dikategorikan dalam berbagai dimensi. Patabang et al. (2023) mengemukakan bahwa empat faktor utama motivasi wisata adalah melepaskan diri dari rasa jenuh, mengembangkan diri secara pribadi, menjaga kesehatan fisik dan mental, serta mempererat hubungan sosial. Penelitian lain menambahkan bahwa pada wisata budaya, motif seperti rasa ingin tahu (*curiosity*) terhadap budaya lain serta pencarian nilai etika dan estetika baru juga dominan (Chen & Rahman, 2018). Faktor-faktor tambahan yang sering disebut termasuk motivasi kebudayaan, motivasi status/prestise sosial, serta motivasi fisik (misalnya mencari petualangan atau kebugaran).

Wisatawan cenderung memilih destinasi yang dianggap mampu memberikan nilai (*value*) sesuai dengan motivasi pribadinya. Kebutuhan praktis wisatawan juga muncul dari motivasi mereka, misalnya kebutuhan akan informasi budaya yang akurat, panduan berbahasa asing, kenyamanan fasilitas, dan pelayanan prima. Untuk mencapai pengalaman yang memuaskan, pengelola wisata harus mengutamakan penciptaan pengalaman bernilai tinggi (*unique* dan berkesan), bukan sekadar menambah jumlah atraksi. Hermawan et al. (2018) menekankan bahwa penyelenggara destinasi harus menyediakan

pelayanan prima dan fasilitas berkualitas agar harapan wisatawan terpenuhi. Secara ringkas, pola aktivitas wisatawan melibatkan kombinasi motivasi intrinsik (kultural, sosio-psikologis) dan kebutuhan layanan perjalanan (informasi, kenyamanan, keamanan) yang mempengaruhi bagaimana mereka merencanakan dan menjalani kunjungan ke suatu tempat.

Kota Cirebon, sebagai salah satu pusat kebudayaan Jawa Barat, memiliki potensi pariwisata budaya yang kaya. Cirebon dikenal akan warisan sejarah dan budayanya yang unik, antara lain keraton-keraton Cirebon (Kasepuhan, Kanoman, Kacirebonan), situs keagamaan, serta kekhasan kuliner dan seni tradisional seperti tari topeng dan batik Cirebon (Motif Mega Mendung). Potensi tersebut makin diperkuat oleh upaya pihak berwenang dalam mempromosikan Cirebon sebagai destinasi wisata terpadu. Misalnya, dibentuklah jalur wisata “Benang Emas” yang menghubungkan situs-situs bersejarah dan budaya Cirebon mulai dari keempat keraton hingga Goa Sunyaragi, serta sentra industri kreatif yaitu batik Trusmi (Jaelani, 2017).

Salah satu tempat wisata yang paling dikenal di Cirebon adalah Keraton Kasepuhan, sebuah keraton yang memiliki sejarah paling panjang di antara keraton-keraton lainnya. Didirikan pada masa peralihan antara era Hindu- Buddha dan islam. Keraton Kasepuhan menyimpan berbagai lapisan waktu budaya, sehingga setiap periode memiliki karakter budaya khas, khususnya dalam aktivitas khusus maupun kegiatan sehari-hari yang membentuk kebutuhan dan pola ruang. Dilihat dari segi arsitektur, pengaruh budaya ini menyebabkan perubahan dalam pola tata ruang massa, sehingga Keraton Kasepuhan menyerap elemen-elemen budaya tersebut dalam desain

tata ruang dan massanya. Budaya yang mempengaruhi termasuk Hindu-Buddha, Islam, dan Kolonial. Seperti halnya banyak keraton di Indonesia, Keraton Kasepuhan memiliki peran yang sangat krusial bagi masyarakat Cirebon pada khususnya, dan juga bagi umat Islam Indonesia pada umumnya, karena seperti kita ketahui bahwa Wali Songo merupakan penyebar agama Islam di Indonesia. Informasi yang akurat, *image* dan kesan baik haruslah diperoleh wisatawan yang berkunjung ke Keraton Kasepuhan sehingga dapat memberikan kepuasan bagi para wisatawan yang membutuhkan informasi terkait.

Keraton Kasepuhan dipilih sebagai objek penelitian karena memiliki nilai historis, kultural, dan fungsional yang sangat signifikan dalam konteks kebudayaan Jawa Barat, khususnya wilayah Cirebon. Didirikan pada abad ke-15, Keraton Kasepuhan merupakan keraton tertua di Cirebon yang hingga kini masih mempertahankan berbagai tradisi, struktur bangunan, serta simbol-simbol budaya yang autentik. Keberadaan keraton ini tidak hanya merepresentasikan warisan sejarah masa lalu, tetapi juga menjadi pusat kegiatan budaya dan spiritual masyarakat setempat.

Selain itu, Keraton Kasepuhan juga memiliki daya tarik tinggi sebagai destinasi wisata budaya, baik bagi wisatawan domestik maupun mancanegara. Hal ini menjadikan keraton sebagai lokasi strategis untuk dikaji dari berbagai aspek, seperti manajemen pariwisata budaya, pelayanan kepada pengunjung, pelestarian warisan budaya takbenda, maupun penguatan identitas lokal. Akses terhadap data, baik melalui observasi langsung maupun wawancara dengan pihak pengelola, juga relatif mudah, karena keraton ini terbuka

terhadap kegiatan akademik dan penelitian. Dengan kompleksitas sejarah dan perannya dalam dinamika budaya lokal serta kontribusinya dalam sektor pariwisata daerah, Keraton Kasepuhan dianggap sebagai lokasi yang representatif dan relevan untuk dijadikan objek penelitian.

TABEL 1

**JUMLAH WISATAWAN KERATON KASEPUHAN
DARI TAHUN 2023 - 2024**

No.	Bulan	Tahun 2023	Tahun 2024	Total
1	Januari	8.192	8.329	16.521
2	Februari	8.076	12.265	20.341
3	Maret	6.942	4.134	11.076
4	April	5.455	7.489	12.944
5	Mei	8.121	9.754	17.875
6	Juni	8.810	6.432	15.242
7	Juli	8.071	6.754	14.825
8	Agustus	5.049	5.534	10.583
9	September	9.950	12.256	22.206
10	Oktober	11.090	10.042	21.132
11	November	11.552	9.355	20.907
12	Desember	12.293	11.430	23.723
Total Jumlah Kunjungan		103.601	103.774	207.375

Sumber: Keraton Kasepuhan Cirebon (2024)

Berdasarkan tabel data kunjungan di atas dapat kita lihat bahwa jumlah kunjungan wisatawan di Tahun 2024 mengalami kenaikan dibandingkan Tahun 2023. Adapun kunjungan setiap bulan jumlahnya berubah tergantung pada periode liburan dan acara tertentu. Dalam konteks lokal, salah satu destinasi budaya yang sangat bergantung pada peran

pemandu adalah Keraton Kasepuhan Cirebon. keraton ini merupakan warisan budaya penting yang memadukan unsur sejarah, seni, dan adat istiadat Jawa Barat.

Pemandu wisata sebagai salah satu elemen yang memiliki peran penting dalam sektor pariwisata sebagai penghubung antara objek wisata dan para pengunjung. Menurut Nabila (2024) peran pemandu wisata tidak hanya sebatas penyampai informasi, tetapi juga sebagai fasilitator pengalaman yang menyenangkan dan edukatif bagi wisatawan. Pemandu yang berkualitas mampu menciptakan hubungan emosional antara pengunjung dan objek wisata yang dikunjungi (Darmayasa et al., 2025). Oleh karena itu, kompetensi, komunikasi, serta pemahaman budaya lokal menjadi aspek krusial yang harus dimiliki oleh seorang pemandu.

Sebuah kajian dinamis sosial menyatakan bahwa Keraton Kasepuhan hanya memiliki 15 orang pemandu wisata yang bekerja secara sukarela. Para pemandu ini tidak berstatus pegawai resmi berpendapatan tetap, melainkan menerima imbalan yang diberikan berdasarkan pengabdian mereka pada keraton (Jaelani, 2017). Secara umum, mereka bukan lulusan pendidikan pariwisata, meski sering mengikuti pelatihan yang diselenggarakan oleh Dinas Pariwisata setempat. Kondisi demikian menimbulkan tantangan kapasitas: pada hari-hari libur ketika kunjungan melonjak tinggi, jumlah 15 pemandu tersebut seringkali tidak mencukupi kebutuhan wisatawan. Akibatnya, banyak pengunjung yang tidak memperoleh layanan pemanduan dari pihak keraton (Firdaus et al., 2024).

Menurut Huang et al. (2010), pemuatan faktor dan deskripsi item,

keempat faktor tersebut diberi label sebagai *Professional Competence*, *Interpersonal Skill and Organization*, *Empathy*, dan *Problem Solving*. Untuk mencapai kualitas pemanduan yang optimal, seluruh kriteria yang telah disebutkan sebelumnya harus dipenuhi oleh pemandu wisata. Seiring dengan meningkatnya jumlah kunjungan wisatawan ke Keraton Kasepuhan Cirebon.

Teknik dan ragam informasi yang diberikan oleh pemandu maka harus mengandung informasi yang lengkap dan akurat, sebaiknya mengikuti tren dan juga selera wisatawan yang semakin berubah, hal ini perlu dilakukan untuk memastikan wisatawan tersebut mendapatkan kepuasan atas layanan serta informasi yang diberikan oleh pemandu wisata, sehingga pada akhirnya dapat berdampak positif juga bagi objek atau atraksi sehingga pemandu tersebut bekerja melayani. Penulis tertarik untuk menelaah apakah kualitas pemandu wisata di destinasi tersebut telah memenuhi standar yang dimaksud. Berdasarkan penjelasan di atas, penulis mengambil inisiatif untuk mengangkat judul penelitian. “Kualitas Pemandu Wisata di Keraton Kasepuhan Cirebon”. Untuk mengetahui sejauh mana kualitas para pemandu di Keraton Kasepuhan Cirebon dalam memberikan berbagai informasi dan memberikan pelayanan kepada wisatawan.

B. Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sejauh mana kualitas pemandu wisata di Keraton Kasepuhan Cirebon. Berdasarkan rumusan tersebut, beberapa permasalahan dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. Bagaimana *Professional Competence* yang dimiliki oleh Pemandu wisata di Keraton Kasepuhan Cirebon?

2. Bagaimana *Interpersonal Skill and Organization* yang dimiliki oleh Pemandu wisata di Keraton Kasepuhan Cirebon?
3. Bagaimana *Empathy* yang dimiliki oleh Pemandu Wisata di Keraton Kasepuhan Cirebon?
4. Bagaimana *Problem Solving* yang dimiliki oleh Pemandu wisata di Keraton Kasepuhan Cirebon?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan formal

Memenuhi syarat dalam penyusunan proyek akhir Program Diploma IV Jurusan Perjalanan, Program Studi Usaha Perjalanan Wisata di Politeknik Pariwisata NHI Bandung.

2. Tujuan operasional

Tujuan operasional dari penulisan ini adalah untuk mengetahui Kualitas Pemandu Wisata di Keraton Kasepuhan Cirebon sebagai *professional competence, interpersonal skill and organization, empathy, dan problem solving*.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini memiliki beberapa manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan nilai tambah sebagai pembelajaran serta memperluas perkembangan ilmu pengetahuan, terutama dalam bidang pemanduan wisata.

2. Manfaat praktis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi

berbagai macam pihak yaitu:

a. Bagi Tempat Penelitian

Hasil dari penelitian ini dapat dimanfaatkan oleh Pemandu Wisata Keraton Kasepuhan sebagai masukan untuk perbaikan dan pengembangan peran pemandu wisata di masa yang akan datang.

b. Bagi Penulis

Hasil Penelitian ini diharapkan dapat mendorong pengembangan pola pikir yang logis dan sistematis, serta memperluas wawasan peneliti selama proses penelitian.