

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Pariwisata Bali sudah sangat terkenal baik di Indonesia maupun mancanegara. Hal ini berpengaruh terhadap penduduk Bali yang sebagian besar mata pencaharian mereka bergerak dalam industri pariwisata. Seperti menjadi karyawan hotel, karyawan restoran, pemandu wisata, pedagang di pasar seni, pengrajin dan masih banyak lagi yang lainnya. Hal ini terjadi tentu karena banyaknya jumlah hotel, restoran, biro perjalanan wisata, sampai pusat oleh-oleh yang berinvestasi di Bali. Salah satu alasan Bali menjadi destinasi yang menjanjikan untuk bisnis pariwisata karena *Asia Pacific Destinations Index (APDI) Mastercard* menyebut Bali masuk ke dalam sepuluh besar destinasi populer di Asia Pasifik. Selain itu, peringkat Bali meningkat dari posisi kesepuluh pada 2017 menjadi kesembilan pada 2018 dengan total jumlah wisatawan yang bermalam sebanyak 8,3 juta (<https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2019/09/10/10-destinasi-populer-di-asia-pasifik-bali-kalah-dari-kuala-lumpur>). Bukan hanya jumlah kunjungan wisatawan mancanegara yang tinggi, kunjungan wisatawan domestik ke Bali juga tidak kalah tingginya. Hal tersebut dapat dilihat pada tabel data kunjungan wisatawan domestik ke Bali berikut ini.

TABEL 1
KUNJUNGAN WISATAWAN DOMESTIK KE BALI PER BULAN,
2004-2018

Bulan	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Januari	167.106	174.515	202.857	181.266	225.955	264.915	349.575	280.588	333.199	426.360	517.500	528.506	597.558	658.308	743.456
Pebruari	133.660	161.808	161.413	144.425	190.792	204.419	238.789	340.508	305.934	369.525	296.581	483.221	513.852	520.462	655.719
Maret	118.369	194.411	171.795	161.009	221.181	255.203	202.995	358.313	307.616	431.393	255.403	503.311	576.438	618.834	762.622
April	129.730	174.033	192.182	165.509	206.631	247.100	396.898	385.228	331.378	403.211	318.800	528.668	534.395	705.710	777.287
Mei	142.186	190.855	188.152	183.736	226.339	289.635	421.369	463.452	525.076	456.491	385.366	651.089	647.790	646.467	682.521
Juni	167.718	201.990	204.284	214.957	256.448	304.213	455.456	568.264	569.635	785.053	667.201	571.646	1.035.563	659.718	1.156.151
Juli	212.463	254.264	245.909	244.032	329.362	340.610	489.307	573.103	524.334	474.769	682.941	799.765	1.084.950	890.368	906.347
Agustus	171.034	217.782	218.117	217.822	259.511	280.972	377.570	440.751	661.334	878.278	843.958	641.684	704.662	790.323	770.364
September	168.420	218.382	196.167	181.846	205.304	352.257	594.662	609.633	572.359	473.697	615.429	557.081	725.240	832.026	774.144
Oktober	150.827	168.684	238.721	299.724	306.112	330.337	391.722	526.302	667.703	758.351	549.998	619.599	685.244	732.720	762.124
Nopember	269.132	259.543	234.308	204.579	203.416	285.526	361.395	574.016	545.348	678.748	468.743	529.381	655.962	741.649	806.397
Desember	207.541	192.242	220.882	285.739	267.742	365.948	366.605	554.963	719.642	840.660	792.387	733.149	882.026	939.048	960.859
BALI	2.038.186	2.408.509	2.474.787	2.484.644	2.898.793	3.521.135	4.646.343	5.675.121	6.063.558	6.976.536	6.394.307	7.147.100	8.643.680	8.735.633	9.757.991
Pertumbuhan	-	18,17	2,75	0,40	16,67	21,47	31,96	22,14	6,84	15,06	-8,35	11,77	20,94	1,06	11,70

Sumber: Hasil Survey Dinas Pariwisata Bali, 2019

Tingginya jumlah kunjungan wisatawan mancanegara dan domestik ke Bali tentunya memberikan keuntungan tersendiri kepada perusahaan-perusahaan di industri pariwisata khususnya perusahaan penyedia jasa perjalanan, yaitu Biro Perjalanan Wisata. Biro perjalanan wisata (BPW) sendiri menurut Foster (2000), dianggap sebagai salah satu bagian dari industri pariwisata yang menjadi penghubung antara pengguna dan penyedia jasa dengan merencanakan dan mengatur perjalanan wisatawan. Peran Biro Perjalanan Wisata di Bali sangat dibutuhkan sebagai perantara antar wisatawan dengan komponen industri pariwisata (objek wisata, hotel, restoran, *tourist transportation*, tempat hiburan dan toko souvenir.).

Salah satu Biro Perjalanan Wisata di Bali adalah Enka Tour Bali. Enka Tour Bali merupakan sebuah Biro Perjalanan Wisata yang berlokasi di

Pertokoan Gria Husada, Jalan Gunung Agung No.9 B3, Denpasar, Bali yang sudah berdiri dari tahun 2005 dan bergerak di Divisi Domestik dimana hanya melayani tamu domestik. Enka Tour Bali memiliki paket wisata domestik dan *outbound*. Paket wisata domestik yang dimiliki Enka Tour Bali, meliputi paket wisata Fun Bali, paket wisata *honeymoon*, paket wisata untuk perjalanan dinas, paket wisata *overland*, dan juga terdapat paket wisata industri. Paket wisata industri yang dimiliki Enka Tour Bali melakukan kunjungan industri ke kawasan industri di daerah Jawa Timur. Sedangkan untuk paket wisata *outbound*, Enka Tour Bali baru memiliki satu paket, yaitu ke Thailand. Xia (2007) mendeskripsikan paket wisata sebagai “*A sequence of attractions, their schedule and target markets*”, yaitu merupakan rangkaian atraksi, jadwal dan target pasar. Pengertian ini didukung oleh Khanan (2014) yang menyatakan paket wisata harus terdiri dari elemen rencana perjalanan seperti urutan objek wisata dengan waktu kedatangan yang dijadwalkan dan durasi kunjungan di setiap objek wisata, dikhususkan untuk setiap wisatawan sesuai dengan preferensi dan karakteristiknya.

Enka Tour Bali memiliki target tersendiri dalam menjual dan melaksanakan paket wisatanya. Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan salah satu staff di Enka Tour Bali, paket wisata industri dianggap sebagai salah satu penunjang utama Enka Tour Bali dalam melakukan bisnis *tour*. Paket wisata industri di Enka Tour Bali sudah dijalankan dari tahun 2014. Salah satu paket wisata industri yang dimiliki Enka Tour Bali dan sudah dijalankan pada tahun 2019, yaitu “Paket Wisata Kunjungan Industri PT. Yakult Indonesia + PT. Indofood CBP + Malang *city tour* 5h4m”.

Adapun pengertian wisata industri Pendit (1990), yaitu suatu perjalanan yang dilakukan oleh rombongan pelajar atau mahasiswa, atau orang-orang awam ke suatu daerah atau kompleks perindustrian, dimana terdapat pabrik-pabrik atau bengkel-bengkel besar dengan maksud dan tujuan untuk melakukan peninjauan atau penelitian. Dalam hal ini, ENKA sudah memiliki konsumen tetap dan tepat yang membutuhkan paket wisata industri, yaitu salah satu universitas swasta di Bali jurusan Manajemen yang sudah menggunakan Paket Wisata Industri di Enka Tour Bali sejak tahun 2015. Adapun data peserta paket wisata industri di ENKA Tour Bali pada tahun 2019 sebagai berikut :

TABEL 2

**DATA PESERTA PAKET WISATA INDUSTRI DI ENKA TOUR BALI
TAHUN 2019**

NO	BULAN	JUMLAH GROUP	JUMLAH PESERTA
1	Februari 2019	- Group 1 = 5 bus - Group 2 = 5 bus	- 220 peserta - 225 peserta
2	Maret 2019	- Group 1 = 5 bus - Group 2 = 5 bus	- 225 peserta - 223 peserta
3	September 2019	- Group 1 = 6 bus - Group 2 = 6 bus	- 270 peserta - 264 peserta
4	Oktober 2019	- Group 1 = 6 bus - Group 2 = 6 bus - Group 3 = 5 bus	- 260 peserta - 262 peserta - 228 peserta
TOTAL		9 Group	2,177 Peserta

Sumber: ENKA Tour Bali, 2020

Berdasarkan data tersebut, Enka Tour Bali memiliki target untuk meningkatkan kualitas paket wisata industrinya untuk mempertahankan pasar yang dimiliki saat ini bahkan memperluasnya. Hal ini mengingat karena Enka

Tour Bali saat ini hanya memiliki satu pasar yang membeli paket wisata industrinya selama kurang lebih 5 tahun. Enka Tour Bali ingin memberikan pengalaman yang sesuai dengan karakteristik dan preferensi pasarnya melalui paket wisata industrinya, agar pasar yang dimilikinya tidak hilang. Enka Tour Bali menyatakan sangat terbuka apabila Paket Wisata Industrinya di evaluasi agar dapat meningkatkan kualitas paketnya. Berdasarkan pernyataan tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan evaluasi terhadap paket wisata industri yang dimiliki Enka Tour Bali untuk dapat mengetahui kesesuaian antara paket wisata industrinya dengan karakteristik dan preferensi pasarnya. Pengertian evaluasi menurut Wirawan (2012) merupakan suatu cara untuk melakukan penilaian dan membandingkan indikator evaluasi terhadap suatu objek evaluasi dengan bertahap, mulai dari mengumpulkan, menganalisa, dan menyajikan informasi yang dapat bermanfaat dalam mengambil kesimpulan mengenai objek evaluasi guna mencapai suatu hasil yang optimal.

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah disampaikan, maka peneliti bermaksud melakukan penelitian lebih lanjut dengan judul **“Evaluasi Paket Wisata Industri di Enka Tour Bali”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang peneliti paparkan, maka rumusan masalah penelitian ini adalah bagaimana Paket Wisata Industri di Enka Tour Bali ?

Berdasarkan rumusan masalah di atas, peneliti jabarkan melalui identifikasi masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana *sequence of attractions* paket wisata industri di Enka Tour Bali?
2. Bagaimana *schedule* paket wisata industri di Enka Tour Bali?
3. Bagaimana *targets markets* paket wisata industri di Enka Tour Bali?

C. **Tujuan Penelitian**

1. Tujuan Formal

Tujuan diadakan penelitian ini untuk memenuhi salah satu persyaratan guna menyelesaikan studi pada program Diploma IV, Program Studi Manajemen Pengaturan Perjalanan, Jurusan Perjalanan, Sekolah Tinggi Pariwisata NHI Bandung.

2. Tujuan Operasional

Tujuan operasional penelitian ini untuk melihat kesesuaian paket wisata industri Enka Tour Bali dengan karakteristik dan preferensi pasarnya melalui evaluasi paket wisata industri di Enka Tour Bali

D. **Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang dihasilkan melalui penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

Dapat mengembangkan teori-teori dan konsep mengenai penelitian terkait dan dapat menjadi referensi untuk penelitian selanjutnya, khususnya dalam bidang wisata industri.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Peneliti

Melatih pola pikir secara sistematis dan metodologis untuk mengidentifikasi suatu permasalahan melalui teori-teori dan konsep sehingga dapat memberikan solusi dan rekomendasi bagi pihak terkait.

b. Bagi Enka Tour Bali

Memberikan rekomendasi kepada ENKA Tour Bali dalam upaya mempertahankan bahkan memperluas pasarnya melalui evaluasi paket wisata industri yang dimiliki ENKA Tour Bali.