

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Indonesia merupakan negara kepulauan terbesar di dunia yang memiliki berbagai potensi industri pariwisata seperti situs cagar budaya, sejarah, seni dan budaya, serta potensi alam yang merupakan sumber daya yang besar bagi industri pariwisata. Indonesia mempunyai objek wisata yang dapat menarik perhatian wisatawan untuk berkunjung, salah satunya yaitu Pulau Jawa, Kabupaten Kebumen adalah destinasi yang terletak di Provinsi Jawa Tengah yang memiliki luas 1.281.115 km<sup>2</sup>, yang terdiri dari 26 Kecamatan, 11 Kecamatan dan 449 Desa. Batas dari wilayah Kabupaten Kebumen yaitu di sebelah utara berbatasan langsung dengan Kabupaten Banjarnegara, dan di bagian selatan berbatasan dengan Samudera Hindia, selanjutnya untuk sebelah barat berbatasan dengan Kabupaten Banyumas dan Kabupaten Cilacap, lalu di sebelah timur berbatasan dengan Kabupaten Wonosobo dan Kabupaten Purworejo. Kabupaten Kebumen memiliki potensi pariwisata yang tinggi untuk dikembangkan menjadi industri pariwisata yang mampu bersaing dengan pariwisata di daerah lain. Potensi pariwisata meliputi wisata pantai, kuliner, alam dan rekreasi. Berikut adalah jumlah kunjungan wisatawan yang peneliti dapatkan dari pra survey.

**TABEL 1**  
**DATABASE KUNJUNGAN WISATAWAN DI KABUPATEN**  
**KEBUMEN**

Tahun	Jumlah Wisatawan
2018	1.910.532
2019	2.663.000

Sumber : Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kebumen 2019

Dari hasil pra survey yang peneliti lakukan, jumlah wisatawan di Kabupaten Kebumen mengalami peningkatan setiap tahunnya. Semakin meningkatnya jumlah wisatawan yang berkunjung ke Kabupaten Kebumen, membuat perkembangan industri pariwisata menjadi sangat pesat. Dengan meningkatnya jumlah kunjungan wisatawan, membuat industri pariwisata kini telah menjadi industri yang banyak dimanfaatkan oleh para pelaku usaha pariwisata. Potensi pariwisata yang dapat dijadikan sebagai peluang dalam berbisnis dan dapat mendatangkan keuntungan bagi pengelolanya. Oleh karena itu, bisnis pariwisata harus mampu bersaing untuk menarik pengunjung dan meningkatkan pendapatan.

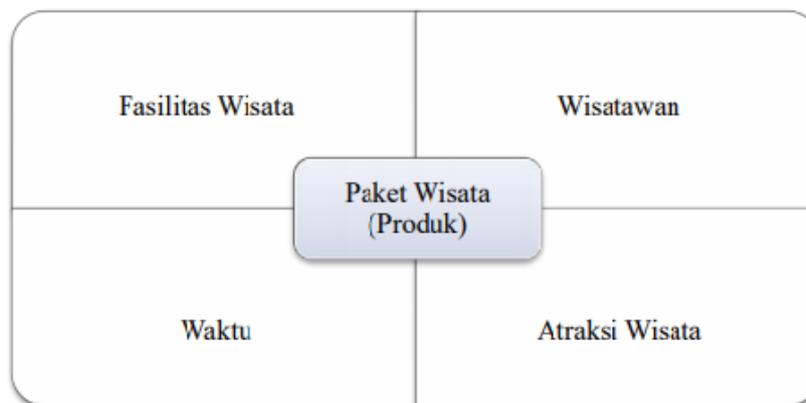
Saat ini jumlah wisatawan sangat berpengaruh terhadap perusahaan yang bergerak di bidang jasa dan sektor pariwisata,

Dengan berkembangnya pariwisata, maka banyak *Travel Agent* membuat paket wisata yang beragam. Seperti di perusahaan Royal Tour & Travel yang berada di Kabupaten Kebumen, perusahaan Royal Tour & Travel mempunyai beragam paket wisata meliputi wisata kuliner, wisata alam dan wisata

rekreasi. (Nuriata, 2014:11) “Paket wisata juga dapat diartikan sebagai tur dengan satu atau lebih tujuan kunjungan, yang dihimpun dari fasilitas perjalanan tertentu dalam acara perjalanan, dan dijual sebagai harga tunggal yang mencakup semua komponen perjalanan.”. Guna menciptakan paket wisata yang terdiri dari beberapa atraksi wisata membutuhkan amenities dan aksesibilitas. Komponen tersebut saling berkesinambungan dan akan menentukan kelayakan dari sebuah produk paket wisata. Yoeti (2002) Keberhasilan suatu tempat wisata sampai suatu kawasan wisata tercapai sangat bergantung pada 3A, yaitu tempat wisata (atraksi), kemudahan akses (aksesibilitas), dan fasilitas wisata.

### GAMBAR 1

#### PAKET WISATA SEBAGAI SEBUAH SISTEM



Sumber : Nuriata, 2014: 35

Nuriata (2014: 34) paket wisata adalah sebuah sistem yang terdiri dari subsistem, yaitu wisatawan, atraksi wisata, fasilitas waktu dan waktu.

Saat ini wisatawan yang menggunakan jasa *Travel Agent Tour & Travel* khususnya untuk destinasi Kabupaten Kebumen masih kurang, Berikut adalah tabel yang peneliti dapatkan dari pra survey dengan direktur

PT. Royal Tour & Travel mengenai jumlah penjualan paket wisata Kabupaten Kebumen.

**TABEL 2**

**JUMLAH PENJUALAN PAKET WISATA KABUPATEN KEBUMEN  
DI PT ROYAL TOUR & TRAVEL**

Tahun	Jumlah Penjualan
2018	74
2019	104

Sumber Pt Royal Tour & Travel Kebumen, 2020

Menurut hasil pra survey yang peneliti lakukan, jumlah penjualan mengalami peningkatan pada tahun 2018 dan 2019, namun jumlah tersebut belum memenuhi target perusahaan PT Royal Tour & Travel yaitu 120 penjualan pada tahun 2018 dan 2019, menurut pemilik PT Royal Tour & Travel angka penjualan tersebut selalu menjadi target setiap tahunnya, Berdasarkan data diatas penjualan paket wisata mengalami peningkatan pada tahun 2018 dan 2019, namun penjualan tersebut belum sesuai dengan target penjualan PT Royal Tour & Travel. Menurut data yang ditemukan peneliti, masih banyak konsumen PT Royal Tour & Travel yang tidak puas dengan kualitas paket wisata Kabupaten Kebumen, Berikut adalah tabel keluhan konsumen yang peneliti dapat melalui wawancara dengan PT Royal Tour & Travel.

**TABEL 3**  
**DATA KELUHAN KONSUMEN PT ROYAL TOUR & TRAVEL**  
**KEBUMEN**

Keluhan	Presentase
-Waktu kunjungan di destinasi wisata masih kurang.	6%
-Akses menuju destinasi masih rusak dan curam.	14%
-Kualitas transportasi kurang bagus, dikarenakan ada bagian dari transportasi yang berbunyi.	17%
-Ketepatan waktu istirahat lebih diperhatikan.	25%
-Pemilihan restaurant yang terlalu jauh dari destinasi terakhir, sehingga menyebabkan waktu makan siang terlambat.	14%

Sumber : Data Temuan Peneliti, 2020

Dari data keluhan yang peneliti dapatkan, terdapat sebanyak 6% responden menilai waktu kunjungan di destinasi masih kurang, 14 % responden menilai akses menuju destinasi rusak dan curam, 17% responden menilai kondisi dan fasilitas moda transportasi masih kurang, 25% responden menilai waktu untuk istirahat (rest) cukup, 14% responden menilai lokasi restaurant terlalu jauh dengan destinasi terakhir.

Dengan kondisi tersebut, peneliti ingin mengetahui bagaimana kualitas produk paket wisata di Pt. Royal Tour & Travel Kebumen, maka dari itu peneliti mengangkatnya dalam Proyek Akhir ini dengan judul **“Kualitas Paket Wisata Kabupaten Kebumen di Pt. Royal Tour & Travel”**

## **B. Rumusan Masalah**

Rumusan masalah yang menjadi pembahasan peneliti yakni bagaimana kualitas paket wisata kabupaten kebumen di Pt. Royal Tour & Travel. Adapun identifikasi permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimana profil wisatawan yang berkunjung ke Kabupaten Kebumen melalui PT Royal Tour & Travel ?
2. Bagaimana atraksi wisata Kabupaten Kebumen yang terdapat di PT Royal Tour & Travel ?
3. Bagaimana fasilitas atraksi wisata Kabupaten Kebumen yang terdapat dalam paket wisata PT Tour & Travel ?
4. Bagaimana distribusi waktu pada paket wisata Kabupaten Kebumen yang terdapat dalam paket wisata Royal Tour & Travel ?

## **C. Pembatasan Masalah**

Pembatasan masalah dalam penelitian ini adalah :

Peneliti hanya meneliti mengenai kualitas paket wisata Kabupaten Kebumen di PT Royal Tour & Travel.

#### **D. Tujuan Penelitian**

Dalam penelitian ini peneliti menentukan tujuan penelitian ini yaitu :

1. Tujuan Formal

Tujuan formal dari penelitian ini yaitu untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan pada program Diploma IV program studi Manajemen Bisnis Perjalanan Jurusan Perjalanan.

2. Tujuan Operasional

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas paket wisata kabupaten kebumen di Pt. Royal Tour & Travel.

#### **E. Manfaat Penelitian**

1. Mengembangkan kemampuan dalam memecahkan suatu masalah dan juga diharapkan penelitian ini dapat memberikan rekomendasi dari masalah yang akan diteliti.
2. Dapat menjadi masukan bagi PT Royal Tour & Travel Untuk mengukur kualitas paket wisata Kabupaten Kebumen di PT. Royal Tour & Travel.

