

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Indonesia merupakan negara kepulauan terbesar di dunia yang mempunyai 17.000 pulau dengan 34 provinsi. Provinsi - provinsi di Indonesia memiliki potensi pariwisata yang besar sehingga pariwisata di Indonesia menjadi sektor potensial untuk dikembangkan sebagai salah satu sumber pendapatan daerah. Setiap daerah di Indonesia mempunyai atraksi pariwisata yang diunggulkan, salah satunya potensi atraksi pariwisata yang berada di daerah Jawa Barat. Potensi pariwisata di Jawa Barat sangatlah banyak dengan alam yang indah, keanekaragaman seni dan budaya, kuliner, juga wisata sejarah yang menjadi daya tarik bagi wisatawan. Ibu kota provinsi Jawa Barat yaitu Kota Bandung terletak pada geografis yang baik, yaitu berada pada ketinggian  $\pm 768$  m di atas permukaan laut dikelilingi oleh pegunungan dengan udara yang sejuk. Tidak hanya itu, kota Bandung juga memiliki bangunan - bangunan tua pada zaman Belanda yang memiliki nilai historis yang tinggi, budaya di kota Bandung pun juga menjadi daya tarik keunikan tersendiri bagi wisatawan seperti makanan khas, tarian khas, alat musik tradisional, dan bahasa daerah (Erry Sukriah, 2014:67). Menurut Indira, dkk., (2013:45) Kota Bandung merupakan kota yang maju di bidang pariwisata dilihat dari banyaknya daya tarik wisata yang beragam, serta potensi pariwisata yang dimiliki. Kota Bandung dua kali dinobatkan sebagai kota pariwisata terbaik dalam penyelenggaraan *Indonesia Attractiveness Award* (IAA) tahun 2017 dan 2018 (<https://humas.bandung.go.id>). Suatu kota dapat

disebut sebagai kota pariwisata terbaik yaitu kota yang aman tenteram, bersih, indah, memiliki banyak penginapan dengan berbagai tipe bintang, sinyal internet mudah dijangkau, memiliki sarana dan prasarana yang memadai, ramah terhadap wisatawan, dan memiliki aneka kuliner halal dan enak. Dengan adanya kriteria pariwisata yang baik, wisatawan yang berkunjung akan banyak. Setiap tahunnya atraksi – atraksi wisata di Bandung selalu dipenuhi oleh wisatawan domestik, berikut adalah jumlah wisatawan domestik yang berkunjung ke kota Bandung pada tahun 2013 – 2020:

**TABEL 1**

**JUMLAH WISATAWAN DOMESTIK KOTA BANDUNG 2013 - 2020**

<b>TAHUN</b>	<b>WISATAWAN DOMESTIK</b>
2013	5.388.292
2014	5.627.421
2015	5.877.162
2016	6.712.574
2017	6.770.610
2018	7.357.785
2019	8.175.221
2020	3.259.300

Sumber: Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung, Maret 2021

Dengan banyaknya wisatawan domestik yang berkunjung ke Kota Bandung serta banyak atraksi wisata yang dimiliki, pastinya banyak juga perusahaan – perusahaan *travel* yang menangani kegiatan wisatawan tersebut. Perusahaan – perusahaan *travel* yang dimaksud adalah perusahaan *travel* yang menjual paket wisata, salah satunya Cerita Bandung. Cerita Bandung merupakan sebuah *boutique*

*tour* dan juga *travel specialist* di Bandung yang didirikan pada desember 2019 dengan menjual produk awal yaitu paket *day tours* dan *costumized tours*. Seiring berjalan waktu, Cerita Bandung membuat produk baru yaitu *walking tour* yang saat ini menjadi *highlight* dengan 12 rute di Bandung yaitu; *Bandunglicious*, Pecinan *Discovery*, Gedung Sate & *Archipelwijk*, *Ereveld* Pandu, *Hidden Cicendo*, *The Original Bandung*, *Gemeentehuis & The Freemasons*, *Forgotten Kosambi & Cibunut Finest*, *Bioscoop Bandoeng*, *Picnic at Derenten*, *Dago Rendezvous* dan *Nostalgia Bragaweg*. *Walking tour* adalah perjalanan wisata yang dilakukan dengan jalan kaki untuk mengunjungi tempat tempat yang dituju untuk melihat sejarah, budaya, atau keadaan suatu tempat. Peserta *tour* dapat menikmati dan melihat suasana kawasan tersebut secara langsung yang terdapat nilai edukatifnya dengan jarak tempuh sekitar 2 – 4 kilometer ([www.suara.com](http://www.suara.com)). Adapun pendapat lain menurut Katherine Belshaw (2017) yaitu “*Guided walking tours, as urban narratives have much to tell the planner about how people act, interact, and make choices in places. They have potential to be used as evaluative tools. Further, they could be used as a means of public information and participation*” atau tur jalan kaki berpemandu di perkotaan sebagai seseorang yang memberi banyak perencanaan bagaimana orang bertindak, berinteraksi dan membuat pilihan di tempat. Mereka juga mempunyai potensi sebagai alat evaluasi dan digunakan sebagai sarana informasi publik. Untuk *walking tour* di Cerita Bandung ini memiliki konsep “*pay as you wish*”, dimana kegiatan *tour* yang ditawarkan tidak memiliki harga yang tetap, melainkan peserta *tour* dapat memberikan pembayaran atas kegiatan yang ingin diikuti secara sukarela menurut kepuasan masing-masing. Saat

ini Cerita Bandung beroperasi setiap *weekend* dengan rute - rute yang berbeda dengan 3 *tour guide*. *Tour guide* / pemandu wisata / pramuwisata merupakan profesi di bidang pariwisata. Menurut Sampelan (2015:7-8) “*tour guide* yaitu seseorang yang memimpin sebuah individu atau kelompok untuk jangka waktu singkat maupun jangka waktu yang panjang”. Seorang *tour guide* bertanggung jawab memberikan pendampingan, petunjuk dan bimbingan kepada pengunjung atau peserta *tour* serta. *Tour guide* dituntut mampu mempresentasikan daya tarik wisata sehingga lebih komprehensif untuk menarik wisatawan atau peserta *tour*.

Jumlah peserta *tour* yang mengikuti *walking tour* di Cerita Bandung saat ini, terhitung mulai Agustus 2020 sampai Maret 2021 yaitu berjumlah 1.100 peserta *tour*. Rute *walking tour* yang memiliki peminat terbanyak yaitu rute Pecinan *Discovery* dengan total 200 peserta. Sedangkan untuk rute yang memiliki peminat sedikit yaitu rute *bioscoop bandoeng* dengan total 36 peserta.

**TABEL 2**

**JUMLAH PESERTA TOUR RUTE PECINAN DISCOVERY PERIODE AGUSTUS 2020 - MARET 2021**

No.	BULAN/TAHUN	JUMLAH PESERTA
1	8 Agustus 2020	28
2	5 September 2020	38
3	10 Oktober 2020	12
4	12 Desember 2020	31
5	23 Januari 2021	38
6	13 Maret 2021	53

<b>TOTAL</b>	<b>200</b>
--------------	------------

Sumber : Cerita Bandung, Maret 2021

**TABEL 3**

**JUMLAH PESERTA *TOUR RUTE BIOSCOOP BANDOENG* PERIODE  
AGUSTUS 2020 - MARET 2021**

No.	BULAN/TAHUN	JUMLAH PESERTA
1	22 Agustus 2020	8
2	20 September 2020	7
3	14 November 2020	4
4	28 Maret 2021	17
<b>TOTAL</b>		<b>36</b>

Sumber : Cerita Bandung, Maret 2021

Rute *walking tour* Pecinan *Discovery* selain merupakan rute yang memiliki peminat terbanyak, rute ini juga merupakan rute terpanjang yang dilakukan oleh Cerita Bandung. Adapun rute tersebut menelusuri kawasan pecinan yang ada di kota Bandung, diawali dengan melewati kawasan pecinan lama berakhir di jalan klenteng dengan mengunjungi beberapa tempat yang dulunya merupakan kawasan pecinan di kota Bandung. Untuk mengetahui informasi rinci mengenai rute pecinan *discovery* tersebut tentunya ada peranan penting seorang *tour guide* untuk menyampaikan interpretasi kepada peserta *tour*. Interpretasi merupakan faktor / unsur yang paling dilihat dalam sebuah *tour*, setiap peserta *tour* akan merasakan dan mengetahui informasi secara langsung tentang tempat atau daerah tersebut melalui interpretasi. Menurut Douglas Knudson, Ted T. Cable, dan Larry Beck (1995)

interpretasi yaitu dimana seseorang mengkomunikasikan sumber daya alam dan budaya. Pendapat lain disampaikan oleh Nuriata (2011) interpretasi yaitu komunikasi *interpersonal* dalam sebuah proses. Proses penyampaian informasi dari *interpreter / tour guide* kepada peserta *tour*. Penyampaian informasi dapat berupa *non-verbal*, maupun *verbal*, melalui media suara manusia (*human voice*), melalui tulisan maupun yang lainnya, sehingga seorang *tour guide* harus mampu menguasai unsur - unsur dalam interpretasi beserta tahapannya, sehingga atraksi wisata dapat dikenali dan dipahami dengan benar oleh pengunjung atau peserta *tour*. Interpretasi dalam pariwisata diberikan melalui *interpreter* atau *tour guide* dalam sebuah *tour*. Seorang *tour guide* harus menguasai dan mampu menginterpretasikan secara baik agar peserta *tour* dapat memahami pesan atau informasi yang di interpretasikan, sehingga interpretasi yang disampaikan kepada peserta *tour* tersebut berkualitas. Menurut Tjiptono dan Chandra (2011:164) kualitas adalah keadaan yang berkaitan dengan jasa, produk proses, dan lingkungan yang memenuhi harapan. Sedangkan menurut Gregoire (2010:29), kualitas adalah karakteristik sebuah jasa atau produk yang dapat digunakan sebagai memenuhi kepuasan kebutuhan dalam sebuah jasa atau produk tanpa ada kekurangan.

Menurut Sam Ham (2013), untuk mengukur kualitas suatu interpretasi dapat menggunakan TORE. TORE merupakan sebuah model pendekatan untuk mengetahui kualitas interpretasi dengan memiliki 4 kualitas penting yaitu *Thematic, Organized, Relevant, Enjoyable*. Ham dan Weiler (2014:1) menganggap interpretasi yang bertema (*thematic*) merupakan hal penting, sehingga dapat mempengaruhi

keyakinan, pengalaman dan tindakan pengunjung atau wisatawan terhadap sumber daya di suatu tempat. Adapun Sam Ham (2013) menambahkan tema bukan topik, tema yaitu sebuah kesimpulan utama yang dipikirkan oleh wisatawan atau peserta *tour*. Langkah awal yang dilakukan saat menentukan sebuah tema yaitu dengan *brainstorming* untuk menghasilkan ide ide yang menarik, setelah itu ide tersebut dikelompokkan dan dikategorisasi dengan menggunakan *mind mapping*. Interpretasi yang diberikan juga harus tersusun dengan baik, teratur, terorganisir (*organized*) sesuai dengan tema interpretasi agar memudahkan peserta *tour* memahami tentang apa yang diinterpretasikan sehingga tidak membingungkan. Selain bertema dan terorganisir, interpretasi yang diberikan juga harus *relevant*. *Relevant* (relevan) menurut Sam Ham (2013) mempunyai dua indikator yaitu *meaningful* (bermakna) dan *personal* (pribadi) yang berarti informasi yang diberikan berkaitan atau berhubungan dengan pengalaman pribadi dan pengetahuan wisatawan atau peserta *tour* sesuai dengan fakta saat itu dan tidak dibuat buat. Interpretasi yang relevan dapat dengan menggunakan analogi, perbandingan, dan metafora yang berkaitan sehingga wisatawan dapat mengerti makna dari interpretasi yang diberikan. *Enjoyable* atau menyenangkan adalah semua komunikasi yang berhasil dalam arti bahwa informasi yang diberikan menyenangkan secara mental dan membuat wisatawan tetap terhibur terhadap interpretasi. Agar wisatawan tetap menikmati dan memperhatikan *tour guide* selama *tour* berlangsung, yaitu dengan menarik perhatian wisatawan seperti gerakan, bunyi - bunyi, lelucon, hal - hal yang mengejutkan, dan fitur - fitur lainnya. Dengan demikian wisatawan mempunyai pengalaman yang menyenangkan.

Oleh sebab itu penelitian ini dilakukan untuk meneliti kualitas interpretasi *tour guide* pada rute Pecinan *Discovery* dan diukur dengan menggunakan model pendekatan kualitas interpretasi oleh Sam Ham (2013). Hal ini bertujuan untuk mengetahui kualitas interpretasi yang diberikan dengan judul “Kualitas Interpretasi *Tour Guide* Rute Pecinan *Discovery* di Cerita Bandung”.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan oleh peneliti, maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah “Bagaimana kualitas interpretasi *tour guide* rute pecinan *discovery* di Cerita Bandung?” Adapun identifikasi permasalahan yang merupakan penurunan dari rumusan masalah dalam penelitian ini, yakni:

1. Bagaimana aspek *thematic* pada interpretasi *tour guide* rute pecinan *discovery* di Cerita Bandung?
2. Bagaimana aspek *organized* pada interpretasi *tour guide* rute pecinan *discovery* di Cerita Bandung?
3. Bagaimana aspek *relevant* pada interpretasi *tour guide* rute pecinan *discovery* di Cerita Bandung?
4. Bagaimana aspek *enjoyable* pada interpretasi *tour guide* rute pecinan *discovery* di Cerita Bandung?

## **C. Tujuan Penelitian**

### 1. Tujuan Formal

Tujuan formal dari penelitian ini sebagai syarat untuk memenuhi Proyek Akhir dalam menyelesaikan pendidikan Diploma IV dari Program studi

Manajemen Pengaturan Perjalanan, Jurusan Perjalanan, Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung.

## 2. Tujuan Operasional

Tujuan operasional dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas interpretasi *tour guide* rute pecinan *discovery* di Cerita Bandung dalam menyampaikan pengetahuan, pesan dan informasi.

## **D. Manfaat Penelitian**

### 1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi pembelajaran serta memperluas perkembangan ilmu pengetahuan khususnya di bidang interpretasi.

### 2. Manfaat Praktis

#### a. Manfaat bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat memperluas ilmu pengetahuan peneliti dalam interpretasi.

#### b. Manfaat bagi Tempat Penelitian

Hasil dari penelitian ini dapat digunakan untuk mengevaluasi kualitas interpretasi yang sudah digunakan di rute pecinan *discovery* dan rute lainnya sehingga menjadi lebih baik, efektif dan efisien.