

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Bidang pariwisata terdiri dari berbagai macam sektor ada sektor perhotelan, sektor restaurant, dan juga sektor perjalanan atau yang biasanya disebut dengan istilah *tour and travel*. Salah satu sektor yang sangat berdampak bagi pariwisata yaitu bidang *tour and travel*. Pada tahun 2019 *tour and travel* memberikan dampak bagi ekonomi yaitu 10.3% dari GDP global, kontribusi GDP dunia sebesar US\$8.9 triliun, 330 juta pekerjaan dan 1 dalam 10 pekerjaan di seluruh dunia, dan investasi modal sebesar US\$948 miliar. (wttc.org/Research/Economic-Impact, diakses 16 Maret 2021).

Menurut data dari CEIC Data, kunjungan wisatawan ke Indonesia pada tahun 2010 tercatat sebanyak 6,32 juta orang. Yang meningkat menjadi 8,8 juta pada akhir tahun 2013. Selama tahun 2014, jumlah kunjungan wisatawan mencapai 9,44 juta atau naik sebesar 7,19 persen dibanding kunjungan selama tahun 2013. Pada tahun 2018, jumlah kunjungan wisatawan ke Indonesia mencapai 15,81 juta orang atau naik 12,58 persen dibandingkan dengan jumlah kunjungan wisatawan pada periode yang sama tahun 2017 yang berjumlah 14,04 juta kunjungan. CEIC Data juga mencatat pada 2019 bahwa kunjungan pada bulan Januari-Oktober 2019 mencapai

13,62 juta pendatang. Jumlah tersebut belum ditambah dengan data kunjungan wisatawan ke Indonesia pada November dan Desember 2019.

GAMBAR 1

KUNJUNGAN WISATAWAN KE INDONESIA 2010-2019



Sumber : CEIC Data, 2021

Berkembangnya pariwisata di suatu daerah dapat membuat sektor lain juga ikut berkembang, dan juga meningkatkan pendapatan daerah. Banyak faktor yang membuat sektor pariwisata dapat berkembang dan salah satunya adalah dengan banyaknya unit usaha yang berdiri dan menciptakan lapangan kerja baru.

Salah satu dampak positif dari berkembangnya pariwisata yaitu banyaknya usaha-usaha yang berkembang contohnya yaitu usaha akomodasi, restoran,

transportasi dan dengan adanya usaha biro perjalanan ataupun agen perjalanan. Biro perjalanan wisata menurut Damardjati (2001) adalah perusahaan yang mengoperasikan dan melaksanakan kebutuhan dalam perjalanan konsumen berikut dengan semua fasilitasnya, dari destinasi ke lainnya, perjalanan dalam negeri, maupun ke luar negeri. Sebuah biro perjalanan merupakan salah satu komponen yang membantu wisatawan dalam mengadakan perjalanan ke suatu tempat.

Sedangkan agen perjalanan wisata menurut Dervaes (1998:273) adalah sebuah lembaga yang telah mendapat izin untuk menjual tiket pesawat dan berbagai service untuk berwisata.

Muljadi (2009 : 125) mengatakan bahwa kegiatan jenis usaha yang dilakukan oleh biro perjalanan wisata adalah mencakup jasa pengemasan dan perencanaan komponen perjalanan wisata yang ada di Indonesia, dalam bentuk sebuah paket perjalanan wisata. diperkuat oleh (Ismayanti, 2010) paket wisata adalah sebuah program perjalanan yang dibuat oleh biro perjalanan wisata yang meliputi transportasi, akomodasi, serta konsumsi dalam satu harga. Sedangkan paket wisata menurut Yoeti (2001, hal 112) adalah suatu perjalanan wisata yang direncanakan dan diselenggarakan oleh suatu *travel agent* atau biro perjalanan atas resiko dan tanggung jawab sendiri, yang acara lamanya waktu wisata, tempat-tempat yang akan dikunjungi, akomodasi, transportasi, makanan dan minuman telah ditentukan oleh biro perjalanan dan telah ditentukan oleh biro perjalanan dan telah ditentukan jumlahnya. Hal tersebut didukung oleh Nuriata (2014: 15) yang mendefinisikan bahwa sebuah paket wisata (*package tour*) adalah suatu perjalanan wisata yang tersusun dari beberapa komponen paket wisata, diantaranya yaitu fasilitas wisata,

wisatawan, waktu, dan atraksi wisata yang dikemas menjadi sebuah paket wisata dengan memiliki satu atau beberapa motif kunjungan tertentu dalam suatu acara perjalanan dan dijual menjadi sebuah harga yang sudah menyangkut komponen dari perjalanan wisata tersebut.

Melihat pengertian paket wisata dari menurut para ahli tersebut dapat disimpulkan bahwa paket wisata merupakan sebuah gabungan dari berbagai komponen-komponen yang mendukung perjalanan wisata yang bertujuan untuk memenuhi segala kebutuhan-kebutuhan wisatawan.

Pulau Belitung merupakan sebuah pulau yang berada di Sumatra. Pulau Belitung adalah salah satu destinasi wisata yang cukup terkenal akan pantainya. Salah satu pantai yang terkenal di Pulau Belitung yaitu Pantai Tanjung Kelayang. Selain terkenal akan pantainya, Belitung juga terkenal dengan pulau-pulaunya yang indah. Belitung juga menjadi tempat *shooting film* Sekolah Laskar Pelangi.

Menurut data dari Kepala Dinas Pariwisata Kabupaten Belitung, jumlah wisatawan mancanegara yang datang ke Pulau Belitung meningkat dari tahun ke tahun. Jumlah peningkatan wisatawan mancanegara mencapai hingga 37 persen sejak tahun 2015 lalu. Sementara itu untuk peningkatan jumlah wisatawan mancanegara dan nusantara juga cukup signifikan. Pada tahun 2011, jumlah total wisatawan yang mengunjungi Pulau Belitung berkisar 50 ribu wisatawan, lalu pada tahun 2018 jumlah wisatawan yang mengunjungi Pulau Belitung mencapai lebih dari 500 ribu wisatawan. Namun pada tahun 2020, jumlah wisatawan menurun hingga 50 persen dikarenakan adanya corona yang melanda dunia. (kompas.com, diakses 25 Maret 2021).

TABEL 1**JUMLAH KUNJUNGAN WISATAWAN KE BELITUNG TAHUN 2018**

No	Bulan	Mancanegara	Domestik	Jumlah	Satuan
1	Januari	32493	947	33440	Orang
2	Februari	26910	1025	27935	Orang
3	Maret	37484	1127	38611	Orang
4	April	41746	760	42506	Orang
5	Mei	33005	1110	34115	Orang
6	Juni	37989	766	38755	Orang
7	Juli	41871	1314	43185	Orang
8	Agustus	44292	2315	46607	Orang
9	September	40807	1697	42504	Orang
10	Oktober	41018	1602	42620	Orang
11	November	41370	1031	42401	Orang
12	Desember	33904	987	34891	Orang
	TOTAL	452889	14681	467570	Orang

Sumber : Dinas Pariwisata Kabupaten Belitung, 2018

TABEL 2**JUMLAH KUNJUNGAN WISATAWAN KE BELITUNG TAHUN 2019**

No	Bulan	Mancanegara	Domestik	Jumlah	Satuan
1	Januari	897	20664	21561	Orang
2	Februari	1229	18774	20003	Orang
3	Maret	1434	25730	27164	Orang
4	April	1452	27815	29267	Orang
5	Mei	644	18155	18799	Orang
6	Juni	1083	27302	28385	Orang
7	Juli	1049	30039	31088	Orang
8	Agustus	1569	28751	30320	Orang
9	September	639	29078	29717	Orang
10	Oktober	2670	32135	34805	Orang
11	November	3091	34275	37366	Orang
12	Desember	3306	36373	39679	Orang
	TOTAL	19063	329091	348154	Orang

Sumber : Dinas Pariwisata Kabupaten Belitung, 2019

Data diatas berupa tabel kunjungan wisatawan yang berkunjung ke Belitung dari tahun 2018 sampai tahun 2019, wisatawan tersebut terdiri dari wisatawan luar negeri atau yang disebut juga dengan mancanegara (wisman) dan kunjungan wisatawan nusantara atau yang biasa disebut dengan domestik (wisnus). Dapat dilihat bahwa jumlah kunjungan wisatawan yang berkunjung ke Belitung dari tahun 2018 mengalami penurunan di tahun 2019. Pada tahun 2018 terlihat jumlah wisatawan sebanyak 467.570 wisatawan yang terdiri dari 452.889 wisatawan mancanegara dan 14.681 wisatawan domestik. Pada tahun 2019 terlihat jumlah wisatawan sebanyak 348.154 wisatawan yang terdiri dari 19.063 wisatawan mancanegara dan 329.091 wisatawan domestik. (data.belitung.go.id , diakses pada 25 Juni 2021).

Salah satu contoh perusahaan yang menyediakan kebutuhan-kebutuhan wisatawan untuk Pulau Bangka dan Belitung adalah Aling Tour Belitung dimana Aling Tour Belitung ini bergerak sebagai biro perjalanan yang menjual paket wisata kepada wisatawan. Aling Tour Belitung merupakan sebuah Biro Perjalanan Wisata atau biasa disebut sebagai BPW yang berdomisili di Belitung dan berkantor pusat di Gantung Belitung Timur yang juga merupakan anggota ASITA dan merupakan mitra pemerintah Bangka Belitung dan Kementerian Pariwisata.

Aling Tour Belitung melayani jasa wisata seperti outing company, team building, study trip, paket bulan madu/*honeymoon*, *hopping island*, paket Belitung, paket Bangka, Paket Bangka Belitung, transportasi, dan sewa *homestay* di Belitung.

Aling Tour Belitung memiliki banyak paket wisata khusus destinasi Pulau Belitung, bahkan dapat dikatakan bahwa highlight dari paket wisata yang dijual oleh Aling Tour Belitung adalah Paket Wisata Belitung.

Paket wisata Belitung tersebut terbagi-bagi menjadi beberapa paket, diantaranya yaitu paket wisata 3D 2N dan 4D 3N. Paket wisata juga terbagi menjadi 2 jenis yaitu ready made tour dan tailor made tour. Berikut adalah tabel dari rekap penjualan Aling Tour Belitung pada tahun 2017-2019.

TABEL 3

REKAP PENJUALAN ALING TOUR BELITUNG

2017	3D2N	4D3N	TOTAL
	659 orang	97 orang	756 orang

2018	3D2N	4D3N	TOTAL
	727 orang	67 orang	794 orang

2019	3D2N	4D3N	TOTAL
	100 orang	3 orang	103 orang

Sumber : Peneliti, 2021

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa variasi paket wisata yang dimiliki oleh Aling Tour Belitung terdapat 2 pilihan yaitu 3D 2N dan 4D 3N, akan tetapi hanya jenis paket wisata yang 3D 2N yang mempunyai tingkat penjualan yang dapat dikatakan mempunyai tingkat penjualan yang baik dari tahun 2017-2019. Terdapat

perbedaan yang sangat signifikan antara kedua paket wisata yang dijual oleh Aling Tour Belitung tersebut. Dapat dilihat bahwa wisatawan cenderung lebih memilih paket wisata yang 3D 2N dibandingkan dengan paket wisata yang 4D 3N.

Oleh sebab itu, peneliti tertarik untuk meneliti paket wisata yang dijual oleh Aling Tour Belitung yang berada di Gantung Belitung Timur dikarenakan adanya perbedaan yang sangat signifikan dari penjualan variasi paket wisata 4D 3N yang hanya sedikit peminatnya dan diharapkan untuk dapat ditingkatkan penjualannya oleh Aling Tour Belitung. Selain itu juga walaupun kondisi pandemi masih berlangsung, akan tetapi pemerintah sudah memberi kelonggaran bagi wisatawan untuk bepergian dengan kondisi yang masih berlangsung hingga saat ini. Lalu belum adanya penelitian yang meneliti travel agent ini. Setelah mengevaluasi diharapkan dapat mengembangkan kualitas produk paket wisata yang dijual di Aling Tour Belitung.

Maka dari itu peneliti ingin mengevaluasi hal tersebut dengan mengambil judul penelitian **“Evaluasi Paket Wisata yang dijual di Aling Tour Belitung”**

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dipaparkan sebelumnya, maka fokus penelitian dalam penelitian ini untuk evaluasi produk paket wisata yang di jual di Aling Tour Belitung sebagai berikut:

- i. Bagaimana fasilitas produk wisata yang dijual di Aling Tour Belitung ?

- ii. Bagaimana wisatawan yang membeli produk yang dijual oleh Aling Tour Belitung ?
- iii. Bagaimana waktu dalam paket wisata yang dijual oleh Aling Tour Belitung ?
- iv. Bagaimana atraksi wisata yang dijual oleh Aling Tour Belitung ?

C. Tujuan Penelitian

a. Tujuan Formal

Penelitian ini bertujuan untuk memenuhi persyaratan sebagai Proyek Akhir program Diploma IV Jurusan Perjalanan, Program Studi Manajemen Pengaturan Perjalanan.

b. Tujuan Operasional

Untuk mengetahui produk paket wisata yang dijual oleh Aling Tour Belitung apakah sudah cocok dengan kebutuhan target market.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan suatu kontribusi untuk peningkatan kualitas produk paket wisata dalam bidang perjalanan wisata

2. Praktis

1. Bagi Aling Tour

Peneliti berharap dapat menjadi acuan bagi Aling Tour untuk meningkatkan kualitas produknya sebagai pembuat paket wisata dalam menghasilkan sebuah produk paket wisata yang baik.

2. Bagi Ilmu Pengetahuan

Peneliti berharap hasil penelitian ini dapat digunakan untuk mengembangkan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang penyusunan paket wisata.

3. Bagi peneliti

Diharapkan hasil dari penelitian ini dapat digunakan peneliti sebagai kesempatan untuk menambah pengetahuan baru mengenai penulisan karya ilmiah yang sistematis serta diharapkan dapat menambah kemampuan peneliti dalam melakukan penelitian ilmiah

