

BAB I

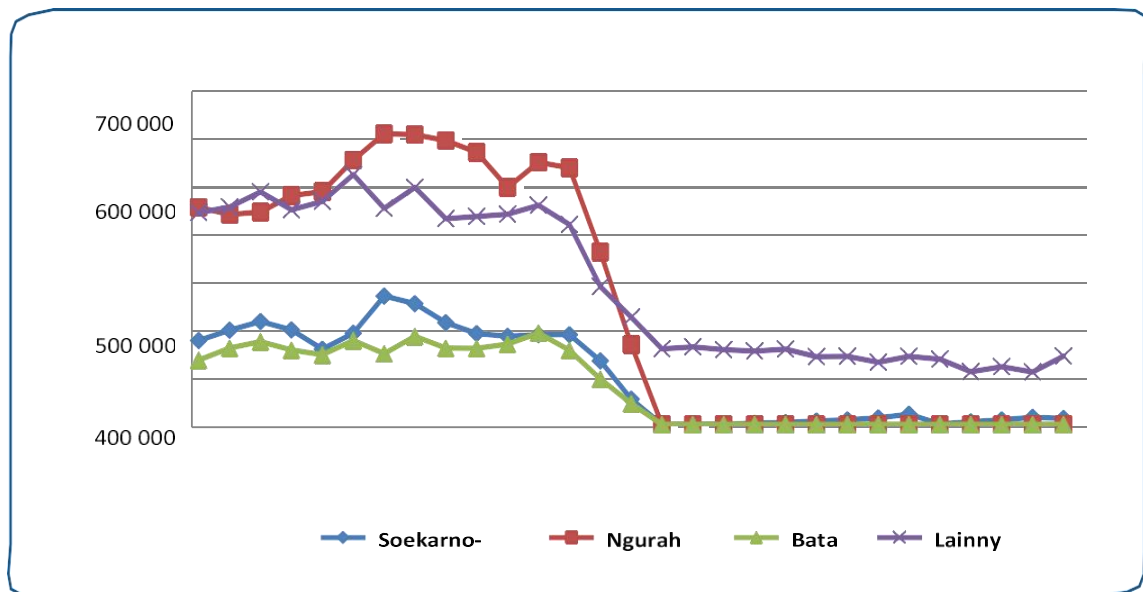
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Salah satu sektor yang mempengaruhi pertumbuhan ekonomi nasional ialah sektor pariwisata (Yessi & Wirajaya , 2013). Selain perbaikan pertumbuhan ekonomi dengan sangat cepat sektor pariwisata juga penyedia lapangan pekerjaan yang paling besar (Salah, 2013). Seiring berjalannya waktu pariwisata menjadi pusat perhatian pasca pandemi covid-19 yang mengakibatkan menurunnya jumlah kunjungan wisatawan ke Indonesia. Pada tahun 2021 Badan Pusat Statistik (BPS) mencatat terdapat sekitar 155,61 ribu jumlah kunjungan wisatawan mancanegara dan mengalami penurunan sekitar 3,85% dibandingkan dengan kunjungan tahun sebelumnya pada tahun 2020 kunjungan wisatawan mancanegara mencapai 161,81 ribu pengunjung.

Berdasarkan hasil Badan Pusat Statistik (BPS) pada tahun 2020 jumlah kunjungan wisatawan di wilayah Sumatera Utara mencatat terdapat peningkatan lebih pesat yaitu sekitar 490 % (1 dari 50 kunjungan wisatawan) data tersebut dicatat oleh BPS melalui pintu masuk jalur udara Bandara Kualanamu. Pada tahun 2021 terdapat penurunan yaitu sebesar 157,27 % pada bulan April dan Mei 2021. Sementara jumlah wisatawan berkunjung ke wilayah Sumatera Utara melalui pintu masuk bandara Kualanamu dapat diketahui bahwa terjadi keaikan jumlah kunjungan wisatawan pada tahun 2020 yaitu sekitar 41.073 wisatawan lalu pada tahun 2021 mengalami penurunan menjadi 145 kunjungan.

Jumlah Kunjungan



Sumber : Badan Pusat Statistik, 2021

Gambar 1.1
Perkembangan Jumlah Kunjungan Wisman
Menurut Pintu Masuk Januari
2019–Mei 2021

Berdasarkan data diatas dapat dilihat bahwa tingkat kunjungan wisatawan mancanegara yang datang ke daerah SUMUT mengalami penurunan dari tahun 2020 s/d 2021. Menurunnya kunjungan wisatawan dapat menurunkan pendapatan nasional maupun para pelaku usaha wisata. Maka dari itu, pemerintah membuat kebijakan upaya pemulihan pariwisata yaitu menerapkan program pelayanan CHSE (*Cleanliness, Health, Safety, Environment*) hal tersebut dilakukan pemerintah untuk memulihkan industri pariwisata yang hampir punah selama pasca pandemi. Selain daripada upaya penerapan CHSE pemerintah juga melakukan pembebasan peraturan

masuk untuk wisatawan yang sudah melakukan vaksinasi secara lengkap (Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif, 2020).

Dengan program tersebut para usaha yang bergerak dibidang perjalanan wisata mulai bangkit kembali dengan meningkatkan kualitas produk dan jasa yang dipasarkan guna untuk menarik calon wisatawan yang ingin membeli dan menggunakan jasa dari pihak agen perjalanan. Tingkat pelayanan pun semakin ditingkatkan oleh agen perjalanan wisata guna untuk meraih kepuasan wisatawan dalam melakukan kegiatan perjalanan. Pelayanan yang dimaksud dalam upaya meningkatkan kepuasan wisatawan ialah pelayanan jasa pemandu wisata. Para pemandu wisata harus paham dan jeli terhadap setiap keinginan dan kebutuhan para wisatawan. Sikap sikap yang harus dimiliki para pemandu wisata ialah sikap ramah, sopan santun, selera humor, cermat, tanggap, sikap bersahabat dengan wisatawan, keterampilan yang professional, sabar, dan mudah dipercaya, dan kemampuan bahasa asing yang baik. Hal yang paling penting dimiliki seorang pemandu wisata ialah sikap sopan santun dalam memperlakukan setiap wisatawan (Muhammad, 2017). Pelayanan pemandu wisata yang kurang baik dapat merusak citra perusahaan.

Tujuan utama dari setiap wisatawan yang pergi berlibur adalah untuk mendapatkan kepuasan. Kepuasan yang dirasakan oleh wisatawan dapat meningkatkan penjualan pada perusahaan dan menimbulkan kegiatan promosi dari mulut ke mulut (*word of mouth*). Dan para wisatawan juga akan menceritakan pengalaman berlibur di akun sosial media mereka. Maka dari itu, pentingnya bagi usaha biro perjalanan (*travel agent*) memperhatikan setiap kepuasan para wisatawan dengan cara memberikan beberapa pertanyaan kepada wisatawan terkait dengan

pelayanan para pemandu wisata dan memilih para pemandu wisata yang berkopetensi dan bersertifikasi yang sudah memiliki izin legal dan mendapatkan sertifikasi dari Himpunan Pramuwisata Indonesia Arko dalam Widana (2012). Dalam pariwisata di Indonesia sebuah *travel agent* menjadi salah satu industry yang penting karena dapat memberikan informasi dan pelayanan langsung kepada wisatawan dalam menangani perjalanan yang dilakukan oleh wisatawan selama di daerah tujuan wisata. Salah satu *travel agent* yang terbesar di SUMUT yang menangani perjalanan wisata manca negara adalah PT. Pacto Tour Travel and MICE Medan.

PT. Pacto Tour Travel and MICE Medan merupakan salah satu agen perjalanan wisata yang sudah beroperasi sekitar 54 Tahun. PT. Pacto memiliki beberapa cabang yang tersebar di Indonesia dan juga bekerjasama dengan beberapa agen perjalanan wisata yang tersebar di Eropa yaitu agen wisata 333 Travel yang berlokasi di Jerman, *Asia Voyage* di Prancis, *Dissey Viatges* berlokasi di Belanda. Adapun data yang diperoleh mengenai jumlah wisatawan yang menggunakan jasa PT. Pacto Tour Travel and MICE seperti yang tertera pada tabel berikut:

Tabel 1

Kunjungan Wisatawan pada PT. Pacto Tour Travel and MICE
Tahun 2019 -2021

Tahun	Jumlah Wisatawan	Pertumbuhan
2019	1.537	21,0%
2020	457	5,8%
2021	250	2,7%

Sumber: PT. Pacto Tour Travel and MICE, 2022

Pada Tabel 1 menunjukkan bahwa pelanggan yang menggunakan jasa pelayanan pemandu wisata dan pelayanan PT. Pacto Tour Travel and MICE mengalami penurunan yang signifikan. Pada tahun 2019 jumlah kunjungan

wisatawan domestik dan manca Negara sebesar 1.537 wisatawan mengalami kenaikan sebesar 21,0%. Pada tahun 2020 jumlah kunjungan wisatawan sebesar 457 wisatawan dan mengalami penurunan yang drastis sebesar 5,8%. Pada tahun 2021 jumlah kunjungan wisatawan sebesar 250 wisatawan mengalami penurunan yang sangat signifikan sebesar 2,7% wisatawan. Menurunnya jumlah wisatawan manca Negara yang disebabkan oleh beberapa faktor seperti tingkat pelayanan para pemandu wisata dan pelayanan pihak agen perjalanan yang sudah menurun sehingga dapat mempengaruhi penurunan kunjungan wisatawan Domestik dan manca Negara. Disatu sisi salah satu faktor yang ketidakpuasan wisatawan terhadap pelayanan pemandu wisata pada PT. Pacto Tour Travel and MICE yaitu adanya pemutusan kerja sama antara agen perjalanan wisata yang berlokasi di Perancis memutuskan untuk berhenti bekerjasama. Dan faktor lain juga diakibatkan masa pandemi sehingga berkurangnya jumlah wisatawan Domestik dan manca Negara yang berkunjung pada daerah SUMUT.

Berdasarkan hasil uraian diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian untuk mengetahui penyebab dari menurunnya tingkat kunjungan dan kepuasan wisatawan dengan judul: **“ANALISIS TINGKAT KEPUASAN WISATAWAN TERHADAP PELAYANAN PEMANDU WISATA DI PT. *PACTO TOUR TRAVEL AND MICE* MEDAN.**

1.2 Identifikasi Masalah

Dari latar belakang masalah diatas, penulis mengidentifikasi kedalam 2 pokok permasalahan yaitu:

1. Pelayanan yang kurang baik dari pemandu wisata PT. Pacto Tour Travel and MICE Medan
2. Menurunnya angka penggunaan jasa PT. Pacto Tour Travel and MICE pada Tahun 2019-2021.

1.3 Rumusan Masalah

Rumusan masalah adalah pertanyaan penelitian yang berkaitan dengan topik ataupun judul penelitian yang akan dijawab dan mencari jalan pemecahannya, oleh karena itu berdasarkan latar belakang diatas maka yang jadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana tingkat kepuasan wisatawan terhadap pelayanan pemandu wisata di PT. *Pacto Tour Travel And Mice* Medan?

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian yang dilakukan penulis ialah untuk menganalisis bagaimana tingkat kepuasan wisatawan terhadap pelayanan pemandu wisata di PT. *Pacto Tour Travel And Mice* Medan.

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat yang berguna berbagai pihak, adapun manfaat yang diharapkan tersebut antara lain:

1. Bagi Peneliti

Untuk memenuhi salah satu persyaratan guna memperoleh gelar sarjana dan untuk menambah wawasan dan pengetahuan mengenai analisis tingkat kepuasan

wisatawan terhadap pelayanan pemandu wisata di PT. *Pacto Tour Travel And Mice* Medan

2. Bagi Perusahaan

Penelitian ini di harapkan mampu memberikan informasi sebagai bahan pertimbangan dalam meningkatkan kinerja semakin lebih baik.

3. Bagi Akademik

Memberikan arahan dan tambahan informasi untuk keperluan studi dan penelitian sekaligus dijadikan kontribusi keilmuan yang diharabkan maupun memberikan manfaat didalam dunia pendidikan atau akademis maupun dalam dunia praktisi dalam megetahui tingkat kepuasan wisatawan terhadap pelayanan pemandu wisata di PT. *Pacto Tour Travel And Mice* Meda

