

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pariwisata merupakan salah satu sektor yang sedang dikembangkan oleh pemerintah. Hal ini disebabkan pariwisata mempunyai peran yang sangat penting dalam pembangunan Indonesia khususnya sebagai penghasil devisa negara disamping migas.

Menurut Undang-undang Intruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2009 khususnya Bab IV Pasal 7 tentang pengembangan pariwisata yang menyebutkan bahwa pembangunan kepariwisataan meliputi industri pariwisata, destinasi pariwisata, pemasaran pariwisata, dan kelembagaan kepariwisataan.

Berkembangnya industri pariwisata yang semakin pesat sebaiknya juga diimbangi dengan pengembangan sumber daya manusianya, karena manusia merupakan penggerak seluruh kegiatan kepariwisataan dan menjadi faktor terpenting. Sumber daya manusia dalam bidang pariwisata meliputi pengelola kawasan wisata, pramuwisata (*Tour leader*), dan semua yang terlibat dalam pengelolaan kawasan wisata. Kinerja sumber daya manusia merupakan salah satu faktor terpenting yang perlu diperhatikan untuk mencapai keberhasilan dalam pengelolaan pariwisata, terutama kinerja pramuwisata karena mereka merupakan orang yang pertama kali dijumpai oleh wisatawan.

Menurut Irawati, (2013: 4) Pramuwisata memiliki peranan yang sangat penting karena selama dalam masa liburannya wisatawan lebih banyak bersinggungan atau beradaptasi dengan pramuwisata. Baik buruknya kesan yang diterima wisatawan banyak ditentukan oleh peran seorang pramuwisata dalam mempromosikan produk wisata dan mendampingi wisatawan saat berkunjung ke suatu objek wisata.

Pemerintah dan pelaku usaha pariwisata mengembangkan sektor pariwisata dengan membangun beberapa usaha-usaha wisata yaitu daya tarik wisata, kawasan pariwisata, jasa transportasi wisata, jasa perjalanan wisata, jasa makanan dan minuman, penyediaan akomodasi, penyelenggaraan kegiatan hiburan dan rekreasi, penyelenggaraan pertemuan, perjalanan insentif,

konferensi, pameran, jasa informasi pariwisata, jasa konsultan pariwisata, jasa pramuwisata, wisata tirta, spa, dan biro perjalanan wisata atau yang lebih dikenal BPW.

Menurut UU No 10 tahun 2009 bab IV pasal 14 Biro perjalanan wisata membantu pemerintah dalam mengembangkan sektor pariwisata dengan cara meningkatkan arus keluar masuk wisatawan yang juga berpengaruh pada sektor lainnya seperti hotel, restoran, maskapai dan biro perjalanan wisata. Melalui kegiatan tersebut biro perjalanan wisata membantu pemerintah dalam meningkatkan devisa Negara.

Sedangkan menurut Duari, (2014: 36) Biro perjalanan wisata adalah suatu perusahaan yang mempunyai tujuan mempersiapkan dan mengurus perjalanan seseorang dengan segala kebutuhan dari perjalanan itu serta dari badan yang berhubungan dengan perjalanan yang dimaksud.

Menurut Duari, (2014: 35) Biro perjalanan wisata bertujuan untuk mempersiapkan atau mengurus perjalanan seseorang dengan segala kebutuhan dari perjalanan itu, maka dari itu biro perjalanan wisata berfungsi untuk dapat memberikan penerangan atau informasi tentang segala sesuatu yang berhubungan dengan masalah perjalanan pada umumnya dan perjalanan wisata pada khususnya. Biro perjalanan wisata bertugas untuk menyusun dan menjual paket wisata, menyelenggarakan atau menjual pelayanan wisata, menyelenggarakan pemanduan wisata, menyediakan fasilitas untuk wisatawan, menjual tiket atau karcis, mengadakan pemesanan sarana wisata dan mengurus dokumen-dokumen perjalanan dengan dibantu oleh *travel agent*.

Menurut Khoiriyah, (2013: 12) Biro perjalanan wisata berperan penting dalam kalangan masyarakat karena membutuhkan jasa sebuah biro perjalanan wisata. Biro perjalanan memiliki 2 (dua) peran utama, yaitu pelayanan tiket dan pelayanan tur (*Tour*). Pelayanan tiket adalah pelayanan di biro yang melayani reservasi pemesanan sewa bus atau yang sering disebut dibagian PO. Sedangkan untuk biro bagian pelayanan tur, berperan melayani semua persoalan yang berhubungan dengan perjalanan pariwisata, termasuk menemani/memandu peserta tur selama perjalanan.

Pramuwisata merupakan seorang yang memimpin jalannya perjalanan wisata yang merupakan ujung tombak pencitraan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang pada akhirnya mempengaruhi kepuasan konsumen selama kegiatan wisata. Pramuwisata juga memiliki peranan yang penting dalam keberlangsungan sebuah tour karena dalam perjalanan sering

muncul kendala dan pramuwisata harus dengan siap menyelesaikan kendala tersebut.

Menurut Irawati, (2013: 3: 4) Pramuwisata berperan penting sebagai salah satu pemegang kunci keberhasilan kegiatan perjalanan wisata yang diikuti oleh wisatawan. Oleh karena itu, pemandu wisata memiliki peranan yang sangat penting dalam perjalanan wisata. Baik buruknya kesan yang diterima wisatawan lebih banyak ditentukan oleh peran pramuwisata, mengenai bagaimana seorang pramuwisata menyampaikan informasi yang dibutuhkan wisatawan dari cara bicara, sikap, pengetahuan mengenai wisata yang sedang dikunjungi dan lain-lain.

Pramuwisata Indonesia dinaungi oleh sebuah organisasi yang bernama himpunan pramuwisata Indonesia (HPI) yaitu profesi non politik dan mandiri yang merupakan wadah bagi pelaku pariwisata yang memiliki profesi sebagai pramuwisata (Anggaran Dasar HPI Bab I Pasal 1). Himpunan Pramuwisata Indonesia berfungsi sebagai wadah pramuwisata Indonesia dalam rangka pembinaan berkomunikasi antar pramuwisata, pramuwisata dengan pemerintah atau swasta dalam rangka pengembangan dunia Pariwisata Indonesia (Anggaran Dasar HPI Bab III Pasal 7). Tujuan didirikannya himpunan pramuwisata indonesia yaitu untuk menghimpun, mempersatukan, meningkatkan, dan membina persatuan pramuwisata Indonesia agar lebih berdaya dan berhasil guna bagi kesejahteraan dan kehidupan diabdikan bagi kelestarian pariwisata Indonesia (Anggaran Dasar HPI Bab III Pasal 6).

Tabel 1.1
Data Jumlah Anggota HPI Sumsel Tahun 2016-2017

No	Tahun	Jumlah Anggota HPI Sumsel	Pramuwisata aktif	Pramuwisata tidak aktif
1	2016	40 orang	40 orang	-
2	2017	100 orang	50 orang	50 orang

Sumber: HPI Sumsel, 2017

Berdasarkan hasil wawancara dengan Nur Fadhillah selaku sekretaris himpunan pramuwisata Indonesia, Provinsi Sumatera Selatan khususnya kota Palembang, Palembang merupakan daerah tujuan wisata yang membutuhkan pelayanan pramuwisata. Pada saat ini berdasarkan data dari HPI (2017) untuk 2016 terdapat 40 pramuwisata dan 2017 terdapat 100 pramuwisata yang

terdaftar di Provinsi Sumatera Selatan yang terbagi lagi menjadi anggota aktif sebanyak 20 pramuwista di Dewan Perwakilan Daerah (DPD) dan 30 pramuwisata di Dewan Perwakilan Cabang (DPC) dan sisanya pramuwisata yang tidak aktif.

Menurut Ramadhan, (2013: 3) Keberhasilan penyelenggaraan paket wisata oleh suatu biro perjalanan wisata sangat di tentukan oleh pramuwisata. Pramuwisata dapat mengkaji menggunakan analisis SWOT karena analisis SWOT bisa menjadi bahan untuk dirinya sendiri dengan mengetahui ancaman *Threats* dan apa yang menjadi peluang *Oppurtunities* bagi pramuwisata. Serta mengetahui apa yang menjadi kekuatan *Strengths* dan apa yang menjadi kelemahan *Weakness* dari pramuwisata. Dengan demikian pramuwisata dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada konsumen.

Menurut situs resmi ASITA, (2017) Biro perjalanan wisata telah banyak berkembang di Indonesia khususnya kota Palembang. Biro perjalanan wisata dinaungi oleh suatu organisasi yaitu Asita yang merupakan Asosiasi Perusahaan Perjalanan Wisata Indonesia yang juga dikenal dengan *Association of the Indonesian Tours and Travel Agencies* (ASITA) adalah suatu perkumpulan yang mewadahi pengusaha atau pelaku usaha di bidang jasa perjalanan wisata di Indonesia, di Sumatera Selatan terdapat 230 biro perjalanan wisata yang tergabung dalam asita Sumsel.

Salah satu biro perjalanan wisata yang tergabung dalam Asita sumsel adalah PT Sako Utama Wisata atau yang biasa dikenal dengan sebutan Sako Holidays. PT Sako Utama Wisata atau yang lebih di kenal Sako Holidays merupakan Biro Perjalanan Wisata yang melayani jasa *tour* dan umroh, *voucer* hotel, penjualan tiket online seperti tiket pesawat, tiket kereta api, dan tiket bis. Semua pelayanan tersebut merupakan penjualan jasa yang dilakukan oleh PT Sako Utama Wisata khususnya jasa *tour*. Paket tur di PT Sako Utama Wisata merupakan penjualan utama di PT Sako Utama Wisata, maka dari itu demi menunjang keberhasilan sebuah tur sangat dibutuhkan seorang pramuwisata. Pramuwisata sangat berperan penting di PT sako utama wisata, peran pramuwisata tidak hanya sekedar memberikan penjelasan tentang objek wisata tetapi termasuk membantu segala persoalan yang dihadapi oleh wisatawan selama dalam perjalanan wisata.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik untuk mengetahui pelayanan pramuwisata di PT Sako Utama Wisata, yaitu dengan cara

melakukan penelitian berjudul **“PELAYANAN PRAMUWISATA KEPADA KONSUMEN (STUDI KASUS PADA PT SAKO UTAMA WISATA) BERBASIS ANALISIS SWOT”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan maka rumusan masalah dalam penulisan ini adalah:

1. Bagaimanakah kekuatan dan kelemahan pelayanan pramuwisata pada PT Sako Utama Wisata?
2. Bagaimanakah ancaman dan peluang pelayanan pramuwisata pada PT Sako Utama Wisata?

1.3 Ruang Lingkup Pembahasan

Agar pembahasan dalam penulisan skripsi ini tidak menyimpang dari permasalahan pokok yang akan dibahas, maka penulis membatasi pembahasan skripsi ini dengan analisis SWOT untuk mengetahui faktor eksternal dan faktor internal dari pelayanan yang diberikan pramuwisata pada PT Sako Utama Wisata yang dilakukan pada konsumen PT Sako Utama Wisata.

1.4 Tujuan dan Manfaat Pembahasan

1.4.1 Tujuan Penulisan

Tujuan Penulisan skripsi ini adalah:

1. Untuk mengetahui kekuatan dan kelemahan pelayanan pramuwisata PT Sako Utama Wisata.
2. Untuk mengetahui peluang dan ancaman pelayanan pramuwisata pada PT Sako Utama Wisata.

1.4.2 Manfaat Penulisan

1. Bagi Penulis

Hasil penelitian ini dapat memberikan wawasan dan pengetahuan baru melalui pengalaman yang diperoleh selama melakukan

penelitian, serta dapat membantu penulis dalam mengimplementasikan teori-teori yang telah didapat dalam mata kuliah Manajemen Sumber Daya Manusia mengenai pelayanan pramuwisata terhadap konsumen pada PT Sako Utama Wisata.

2. Bagi Perusahaan

Hasil dari penelitian ini dapat dijadikan masukan positif bagi perusahaan untuk mengetahui sejauh mana pramuwisata memberikan pelayanan terhadap konsumen.

3. Bagi pihak lain

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan sebagai sumber referensi bagi rekan-rekan mahasiswa dan pihak lainnya dalam melakukan penelitian lebih lanjut.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan ini dimaksudkan untuk memberikan garis besar mengenai skripsi ini sehingga dapat menggambarkan hubungan antar bab dimana masing-masing bab terdiri dari beberapa sub-sub secara keseluruhan. Adapun sistematika penulisan laporan ini sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penulisan, manfaat penelitian, sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini menguraikan teori yang akan dijadikan landasan dalam menganalisis masalah penelitian untuk memberikan konteks yang jelas terhadap topik atau permasalahan yang di angkat dalam penelitian. Dalam penelitian ini peneliti menguraikan tentang kinerja pramuwisata dalam memberikan pelayanan kepada konsumen.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang pendekatan penelitian, lokasi penelitian, jenis dan sumber data, dan teknik analisis data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini akan memperkenalkan dan membahas hasil penelitian mengenai pelayanan PT Sako Utama Wisata yang dilakukan oleh pramuwisata dengan menggunakan analisis SWOT.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Dalam bab ini penulis akan memberikan kesimpulan dan memberikan saran mengenai pembahasan yang telah dilakukan pada bab IV.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN