

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Indonesia merupakan negara yang menjadi salah satu daerah tujuan wisata. Salah satu alasan mengapa Indonesia memiliki potensi sebagai daerah tujuan wisata adalah karena Indonesia memiliki potensi alam yang mengagumkan dimana ribuan jenis tanaman tumbuh, objek wisata yang beragam, matahari yang bersinar sepanjang tahun, iklim tropis yang hangat, budaya daerah yang beraneka ragam serta ratusan ribu *species* yang melengkapi kekayaan Indonesia.

Perkembangan kepariwisataan dunia dari tahun ke tahun semakin meningkat baik dari jumlah wisatawan maupun pembelanjannya. Bagi sebagian orang, berwisata menjadi kebutuhan dasar dan menjadi bagian dari privasi dan hak asasi manusia yang harus dihormati dan dilindungi. Perkembangan sektor pariwisata di tanah air dari tahun ke tahun juga menunjukkan kondisi yang menggembirakan. Sektor pariwisata dapat dikatakan menjadi salah satu penggerak perekonomian nasional. Dari sektor pariwisata tersebut diperoleh dampak positif yang antara lain adalah menghasilkan devisa negara, menumbuhkan lapangan kerja, mengurangi kemiskinan dan pemberdayaan masyarakat, melestarikan lingkungan hidup, meningkatkan ketahanan budaya serta mempererat persahabatan antar bangsa.

Berkembangnya usaha pariwisata di Indonesia tidak lepas dari peranan minat wisatawan untuk melakukan perjalanan. Dewasa ini, minat wisatawan untuk

berwisata sangatlah tinggi, hal ini dikarenakan oleh tingkat stress yang dihadapi mereka sehari-hari yang berasal dari rutinitas pekerjaan sangatlah besar, dan berwisata adalah salah satu cara mereka untuk melepaskan stress tersebut. Berwisata juga dapat dikatakan sebagai salah satu kebutuhan wajib bagi mereka. Hal tersebut menyebabkan banyak pengusaha berbondong-bondong mendirikan kawasan-kawasan wisata yang baru dan tentunya memiliki fasilitas yang lengkap guna untuk menunjang kebutuhan para wisatawan dengan konsep promosi yang beragam pula.

Pulau Jawa merupakan salah satu pulau besar di Indonesia. Pulau Jawa juga diapit oleh beberapa pulau kecil yang berada di sekelilingnya. Saat ini, Pulau Jawa adalah salah satu pulau yang paling sering dikunjungi oleh wisatawan. Hal tersebut terjadi dikarenakan Pulau Jawa memiliki *spot* atau objek wisata yang menarik untuk dikunjungi dan dijelajahi. Dengan banyaknya wisatawan yang mengunjungi Pulau Jawa, maka tingkat kebutuhan wisatawan akan akomodasi menjadi meningkat. Akomodasi sangatlah diperlukan oleh wisatawan untuk menunjang kegiatan wisata mereka. Berdasarkan hal tersebut, maka banyak pengusaha-pengusaha yang bersaing untuk menciptakan dan mendirikan sarana akomodasi seperti hotel dan resort yang pada saat ini sedang sangat berkembang. Hotel dan resort memiliki kesamaan yaitu sebagai sarana akomodasi bagi wisatawan, namun yang membedakannya adalah apabila dalam hotel hanya terdapat beberapa fasilitas standar yang mendukung sedangkan dalam sebuah resort telah tersedia fasilitas dan atraksi wisata yang lengkap, sehingga wisatawan

tidak perlu beranjak dari resort jika ingin menikmati atraksi wisata. Hal tersebutlah yang menyebabkan resort menjadi sangat diminati wisatawan.

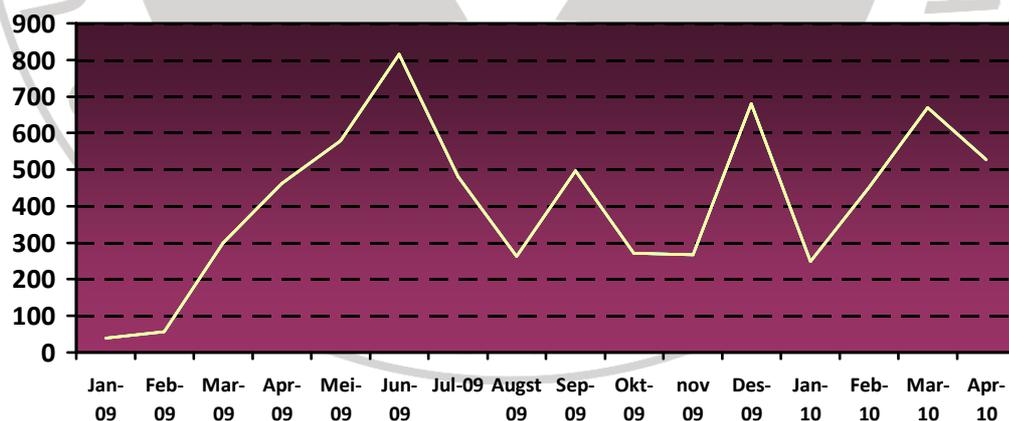
Usaha perhotelan sangatlah erat dengan agen perjalanan atau biasa disebut dengan Biro Perjalanan Wisata (BPW). Tingkat hunian hotel atau resort pada saat ini tidak luput dari peranan BPW. BPW disini sebagai penghubung yang sangat penting antar penyedia jasa utama produk pariwisata, seperti halnya terhadap jasa hotel dengan para konsumennya. BPW disebut penghubung karena fungsinya untuk mempertemukan pembeli dan penjual secara bersama, juga untuk menciptakan pasar yang sebelumnya tidak ada, untuk membuat kegiatan yang telah ada menjadi lebih efektif dan efisien, dan juga untuk memperluas pemasaran itu sendiri.

BPW memiliki peranan yang sangat penting terhadap Objek wisata, resort atau hotel yang diantaranya adalah sebagai sumber informasi bagi calon wisatawan tentang daerah tujuan yang akan dikunjungi terutama terhadap daerah tujuan wisata yang tergolong masih asing bagi wisatawan, pemberi informasi mengenai hotel atau resort, merancang atau membuat paket wisata, melayani reservasi hotel atau resort, memberi *advice* pada calon wisatawan tentang macam-macam daerah tujuan dan program *tour itinerary* yang akan diikuti di tempat tujuan.

Produk pokok BPW dapat berupa transportasi, akomodasi, dan paket perjalanan (*package tour*). Dari hasil penjualan jasa-jasa tersebut, BPW memperoleh keuntungan berupa komisi-komisi dari mitra kerja yang diajak bekerja sama. Mitra kerja tersebut antara lain terdapat pada objek-objek wisata,

hotel atau resort, serta jasa-jasa kegiatan-kegiatan selama perjalanan berwisata. Hubungan antara resort atau hotel dengan BPW harus dioptimalkan agar mampu mendatangkan keuntungan.

Pulau Umang Resort and SPA yang merupakan sebuah kawasan wisata resort berbintang 4 seluas kurang lebih 5ha yang terletak di Desa Sumur, Kecamatan Sumur, Kabupaten Pandeglang. Tempatnya yang indah cenderung terpencil karena terletak di tengah lautan. Hal tersebut membuat banyak wisatawan yang masih belum mengetahui keberadaan pulau tersebut yang berakibat pada jumlah kunjungan wisatawan ke Pulau Umang yang hanya mencolok pada bulan-bulan tertentu saja. Berikut merupakan grafik kunjungan wisatawan Pulau Umang Resort and SPA mulai dari Bulan Januari 2009 hingga Bulan April 2010 :



**Gambar 1.1**  
**Grafik Jumlah Kunjungan Wisatawan Pulau Umang Resort and SPA**  
**Januari 2009 hingga - April 2010**

Data olahan,2009

Berdasarkan grafik di atas, dapat terlihat bahwa jumlah kunjungan wisatawan ke Pulau Umang Resort and SPA sangat fluktuatif yang dimana jumlah kunjungan hanya mencolok pada beberapa bulan saja, seperti Bulan Juni 2009, Bulan Desember 2009 dan Bulan Maret 2010 dimana total kunjungan tertinggi terjadi pada Bulan Juni 2009 yaitu sebanyak 816 orang dan total kunjungan terendah terjadi pada Bulan Januari 2009 yang dimana jumlah total kunjungan hanya sebanyak 39 orang saja. Untuk meningkatkan jumlah kunjungan wisatawan, baru-baru ini Pulau Umang Resort and SPA menjalin kerjasama dengan sejumlah BPW, karena BPW dianggap memiliki pola promosi yang dirasa cukup efektif untuk meningkatkan jumlah kunjungan. BPW berperan menjadi pemasok tamu selain sumber-sumber kedatangan tamu lain yang ada, seperti *Direct booking* (Reservasi melalui marketing Pulau Umang) dan *Walk in Guest* (Wisatawan yang langsung datang tanpa melakukan reservasi terlebih dahulu).

Merujuk pada permasalahan diatas, maka penulis tertarik untuk mengangkat skripsi dengan judul : “STRATEGI MENINGKATKAN KUNJUNGAN WISATAWAN KE PULAU UMANG RESORT AND SPA MELALUI BIRO PERJALANAN WISATA.”

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas, maka penulis mencoba mengidentifikasi masalah penelitian dalam bentuk pertanyaan sebagai berikut :

1. Seberapa besar kontribusi yang diberikan oleh Biro Perjalanan Wisata sehingga berdampak pada jumlah kunjungan wisatawan jika dibandingkan dengan sumber lain seperti *direct booking* dan *Walk in guest*?
2. Strategi apa yang dapat dilakukan pihak pengelola Pulau Umang Resort and SPA untuk meningkatkan kunjungan wisatawan melalui Biro Perjalanan Wisata.

### **C. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk melihat kontribusi yang diberikan oleh Biro Perjalanan Wisata sehingga berdampak pada jumlah kunjungan wisatawan jika dibandingkan dengan sumber lain seperti *direct booking* dan *walk in Guest*.
2. Untuk mengidentifikasi strategi yang dapat dilakukan pihak pengelola Pulau Umang Resort and SPA dalam meningkatkan kunjungan wisatawan melalui Biro Perjalanan Wisata.

### **D. Manfaat Penelitian**

1. Bagi penulis :  
Untuk meningkatkan wawasan dan ilmu pengetahuan.
2. Bagi perusahaan :  
Membantu Pihak Pulau Umang Resort and SPA dalam upaya meningkatkan kunjungan tamu sekaligus sebagai sumbangan pemikiran untuk kemajuan Pulau Umang Resort and SPA di masa yang akan datang

### 3. Bagi pembaca :

Sebagai bahan referensi terhadap penelitian selanjutnya yang berkaitan.

## E. Definisi Operasional

Definisi operasional adalah suatu definisi yang didasarkan pada karakteristik yang dapat diobservasi dari apa saja yang sedang didefinisikan atau mengubah konsep-konsep yang berupa konstruk dengan kata-kata yang menggambarkan perilaku atau gejala yang dapat diamati dan yang dapat diuji dan ditentukan kebenarannya oleh orang lain (Young, dikutip oleh Koentjaraningrat 1991:23). Dalam penelitian ini, definisi operasionalnya adalah strategi.

Kata "Strategi" pada mulanya sangat akrab di kalangan militer, secara etimologis berasal dari kata majemuk bahasa Yunani, yaitu *Strategos* yang berarti pasukan dan *aegin* yang berarti memimpin. Secara umum kata strategis yang di pergunakan di kalangan militer sering diartikan sebagai seni memenangkan perang melawan musuh dengan pemanfaatan kekuatan yang dimiliki secara maksimal. Meskipun strategi pada mulanya selalu dikaitkan dengan masalah militer yang sangat berkaitan dengan seni dan ilmu pengetahuan. Kini ilmu strategi mempunyai arti dan peranan yang sangat penting bagi setiap orang / organisasi dalam rangka mencapai tujuannya yaitu sebagai kiat-kiat dalam pengambilan cara untuk menyelesaikan atau melakukan sesuatu untuk mendapatkan hasil yang maksimal. Definisi strategi mengandung 2 komponen yaitu *Future Intentions* atau tujuan jangka panjang dan *Competitive Advantage* atau biasa disebut keunggulan bersaing ([www.undiknas.ac.id](http://www.undiknas.ac.id)).

*Direct booking* adalah sumber kedatangan tamu yang melakukan reservasi langsung melalui pihak *marketing* dari Pulau Umang itu sendiri. Sedangkan *walk-in guest* adalah wisatawan yang datang langsung ke lokasi wisata tanpa melakukan reservasi terlebih dahulu.

Biro perjalanan wisata adalah perusahaan yang memiliki tujuan untuk menyiapkan suatu perjalanan bagi seseorang yang merencanakan untuk mengadakannya. Selain itu, biro perjalanan wisata dapat didefinisikan sebagai perusahaan yang khusus mengatur dan menyelenggarakan perjalanan dan persinggahan orang-orang termasuk kelengkapan perjalanannya, dari suatu tempat ke tempat lain, baik di dalam negeri, dari dalam negeri, ke luar negeri atau dalam negeri itu sendiri.

