

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Indonesia adalah negara kepulauan yang terdiri dari beribu-ribu pulau yang terbentang dari Sabang sampai Merauke, dimana didalamnya terkandung kekayaan sumber daya alam yang sangat besar. Semua kekayaan sumber daya alam tersebut memiliki potensi wisata yang sangat besar. Hal ini tentu saja sangat menguntungkan bagi sektor pariwisata di Indonesia. Saat ini kepariwisataan di Indonesia telah mengalami perkembangan yang sangat pesat. Hal ini dibuktikan dengan berkembangnya jasa akomodasi, jasa boga, transportasi, atraksi wisata, biro perjalanan, tour and travel. Dalam mendukung sektor pariwisata ini, pemerintah bekerja sama dengan pihak swasta menyediakan sarana dan prasarana yang dibutuhkan. Termasuk fasilitas yang mendukung kelancaran sektor pariwisata tersebut.

Dengan kekayaan alam yang melimpah, membuat Indonesia menjadi salah satu negara penghasil wisatawan. Jumlah kunjungan wisatawan mancanegara dari tahun ke tahun menunjukkan jumlah yang fluktuatif. Jumlah tersebut didasari oleh berbagai motivasi, baik itu untuk berlibur, bisnis, dan tujuan lainnya.

Kepariwisataan meliputi berbagai kegiatan yang berhubungan dengan daerah tujuan wisata, penguasaan objek dan daya tarik wisata serta usaha lain yang terkait. Pembangunan kepariwisataan pada dasarnya adalah upaya untuk mengembangkan & memanfaatkan objek dan daya tarik yang terwujud antara lain dalam bentuk kekayaan alam yang indah agar para wisatawan dapat mengetahui keunikan dan keindahan objek dan daya tarik wisata. Pariwisata tidak lagi hanya panorama nan indah, budaya yang

eksotik, rekreasi yang menyenangkan, petualangan yang mendebarkan, melainkan lebih daripada itu.

Seiring dengan derasnya alur wisatawan dan kebutuhan manusia untuk berwisata maka dunia pariwisata menjadi semakin maju dan menjadi salah satu sektor penghasil devisa negara. Pengertian pariwisata itu sendiri menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 tahun 2009 dalam pasal 1 ayat 3 tentang kepariwisataan, Pariwisata adalah berbagai macam kegiatan wisata dan didukung berbagai fasilitas serta layanan yang disediakan oleh masyarakat, pengusaha, Pemerintah, dan Pemerintah Daerah. Kepariwisata adalah keseluruhan kegiatan yang terkait dengan pariwisata dan bersifat multidimensi serta multidisiplin yang muncul sebagai wujud kebutuhan setiap orang dan negara serta interaksi antara wisatawan dan masyarakat setempat, sesama wisatawan, Pemerintah, Pemerintah Daerah, dan pengusaha.

Di Indonesia, dunia pariwisata sempat lumpuh akibat adanya krisis moneter pada tahun 1998. Selain itu juga bencana yang terus-menerus melanda Indonesia membuat kunjungan wisatawan asing semakin berkurang, ditambah lagi dengan adanya teror dari orang-orang yang tidak bertanggung jawab semakin memperparah kunjungan wisatawan ke Indonesia. Hal tersebut memang sangat disayangkan karena Indonesia merupakan salah satu negara yang memiliki banyak kekayaan alam yang sangat menarik dan dapat dijadikan sebagai objek dan daya tarik wisata (ODTW). Namun seiring berjalannya waktu, pariwisata di Indonesia mulai bangkit dari keterpurukan, hal ini ditandai dengan diadakannya kembali program visit Indonesia oleh pemerintah. Program tersebut dinilai cukup berperan di dalam meningkatkan kembali kunjungan wisatawan ke Indonesia.

Tabel 1.1
Perkembangan Pengunjung Mancanegara Ke Indonesia
Tahun 2001 – 2010

Tahun	Jumlah Wisatawan Mancanegara	Rata-rata Pengeluaran Per Orang (USD)		Rata-rata Lama Tinggal	Penerimaan Devisa (Juta USD)
		Per Kunjungan	Per Hari		
2001	5.153.620	1.053,36	100,42	10,49	5.396,26
2002	5.033.400	893,26	91,29	9,79	4.305,56
2003	4.467.021	903,74	93,27	9,69	4.037,02
2004	5.321.165	901,66	95,17	9,47	4.797,88
2005	5.002.101	904	99,86	9,05	4.521,89
2006	4.871.351	913,09	100,48	9,09	4.447,98
2007	5.505.759	970,98	107,7	9,02	5.345,98
2008	6.429.027	1.178,54	137,38	8,58	7.377,39
2009	6.452.259	995,53	129,57	7,69	6.302,50
2010	7.002.944	1085,75	135,01	8,04	7.603,45

Sumber: Statistical Report on Visitor Arrivals to Indonesia

Karimunjawa merupakan salah satu kepulauan yang terletak di Kabupaten Jepara. Kepulauan Karimunjawa terdiri dari dua puluh tujuh pulau dan merupakan Taman Laut Nasional. Dikelilingi oleh pulau-pulau dari sisi selatan sampai barat membuat Karimunjawa menjadi daya tarik bagi wisatawan untuk bersantai dan melepas lelah. Kekayaan bawah laut Kepulauan Karimunjawa menarik para turis lokal ataupun mancanegara untuk datang dan menikmatinya. Selain itu hamparan pasir putih menambah daya tarik bagi para wisatawan. Sebagai salah satu destinasi wisata yang sedang berkembang pembangunan sarana akomodasi bagi para wisatawan semakin dibutuhkan. Dalam hal ini hotel atau resort merupakan sarana akomodasi yang sedang dikembangkan di daerah ini.

Seiring dengan perkembangan zaman serta pesatnya kemajuan teknologi, semakin mempermudah wisatawan untuk melakukan suatu perjalanan yang akan menimbulkan banyak pemikiran para pelaku dunia usaha untuk menyediakan fasilitas sebagai tempat

untuk beristirahat atau membuat suatu tempat sebagai daerah kunjungan wisata, dalam hal ini adalah *resort*. Kata *resort* menjadi semakin terkenal di dunia pariwisata, *resort* sendiri umumnya menyediakan minimal fasilitas kamar dan restoran serta fasilitas pendukung lainnya. Dengan banyaknya permintaan wisatawan akan fasilitas penunjang lainnya, maka para pengusaha resort memanfaatkan peranan *travel agent* untuk menjaring wisatawan sebanyak-banyaknya.

Usaha perhotelan dalam hal ini *resort* semakin erat dengan *travel agent*, karena tingkat *occupancy* dari hotel atau *resort* tersebut tidak luput dari peranan *travel agent* sebagai *supplier* dari hotel atau *resort* itu sendiri. Dalam sebuah artikel di www.yahooanswer.com mendefinisikan bahwa, *Travel agent is a retail business, that sells travel related product and services to customers, on behalf of supplier, such as airlines, car rentals. cruise line, hotels, railways, sightseeing tours and package holidays that combined several product.*

Dapat diartikan bahwa *travel agent* adalah penghubung bisnis yang menjual produk dan jasa kepada pelanggan dengan menyediakan akomodasi seperti tiket pesawat, sewa mobil, cruise, hotel, kereta api, juga paket liburan yang dipadukan untuk dijual kepada para pelanggan.

Hubungan tersebut harus dioptimalkan guna menjadikan profit bagi masing-masing pihak. Hotel terbantu dengan *supply* tamu yang dikirim oleh *travel agent* dan begitu juga sebaliknya, pihak *travel* dapat menambah *revenue* dari komisi yang didapat dari pihak hotel. Definisi usaha jasa perjalanan wisata menurut Undang-Undang Republik Indonesia No 10 Tahun 2009 tentang Pariwisata mengemukakan bahwa usaha biro perjalanan wisata dan usaha agen perjalanan wisata meliputi usaha penyedia jasa perencanaan perjalanan dan/atau jasa pelayanan dan penyelenggaraan pariwisata, termasuk penyelenggaraan perjalanan ibadah. Usaha agen perjalanan wisata meliputi usaha jasa

pemesanan sarana, seperti pemesanan tiket dan pemesanan akomodasi serta pengurusan dokumen perjalanan.

Tabel 1.2
Jumlah Wisatawan Ke Kura-Kura Resort

Bulan	Tahun			
	2007	2008	2009	2010
Mei	45	67	76	118
Juni	78	98	106	222
Juli	85	301	370	404
Agustus	368	431	867	516
September	180	198	280	221
Oktober	64	83	89	173
TOTAL	820	1178	1788	1654

Sumber : Report Kunjungan Wisatawan Kura-kura Resort

Dari data di atas, bisa dilihat gambaran jumlah wisatawan ke Kura-kura Resort Karimunjawa dari tahun ke tahun. Kenaikan jumlah wisatawan cukup fluktuatif dari tahun ke tahun. Bila diperhatikan lebih jauh, maka akan terlihat pola perjalanan wisatawan yang datang berkunjung, di mulai dari bulan Mei hingga Oktober. Kenaikan jumlah wisatawan dirasakan di bulan Juli dan puncaknya di bulan Agustus. Hal ini dikarenakan faktor cuaca yang memang sangat mendukung pada bulan Juli dan Agustus, ditambah lagi dengan jadwal libur para wisatawan yang memang mayoritas merupakan wisatawan asing, dengan adanya *Summer Holiday*.

Tabel 1.3
Jumlah Wisatawan Melalui Travel dan Direct Booking

Tahun	Travel Agent	Direct Booking
2007	702	118
2008	888	290
2009	1.456	332
2010	1.418	236
Jumlah	4.464	976

Sumber : Report Wisatawan Kura-kura Resort

Jumlah wisatawan di atas tidak lepas dari adanya kontribusi travel agent dalam mengirimkan wisatawan ke Kura-kura Resort. Sekitar lebih dari 80% jumlah wisatawan berasal dari travel agent. Hal ini menunjukkan ada ketertarikan yang lebih besar dari sisi wisatawan dalam memilih cara bepergian, yaitu mereka lebih tertarik memilih menggunakan jasa travel agent.

Travel agent sendiri disini berperan sebagai pihak ketiga dalam mengurus perjalanan para wisatawan. Travel agent akan mengurus semua keperluan tamu dari mulai pergi hingga kembali dari perjalanan. Travel agent juga menawarkan banyak pilihan paket wisata, sehingga wisatawan dapat memilih paket perjalanan yang sesuai dengan yang mereka harapkan. Tidak heran jika banyak wisatawan yang tertarik dengan jasa travel agent.

Berdasarkan atas pemaparan dan masalah diatas, sehingga penulis tertarik dan mengangkat judul yaitu **“Faktor-faktor Yang Menarik Wisatawan Dalam Memilih Travel Agent (Survei Pada Pengunjung Kura-kura Resort)”**.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian tersebut, maka penulis menyederhanakan permasalahan dan memperjelas arah penelitian sesuai dengan judul yang telah dikemukakan di atas. Maka dapat dipaparkan rumusan masalahnya adalah “Faktor-faktor dominan apa saja yang menarik wisatawan dalam memilih *travel agent* untuk berkunjung ke Kura-kura Resort?”

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian dalam penelitian ini adalah:

- Mengidentifikasi faktor-faktor dominan apa saja yang menarik wisatawan dalam memilih *travel agent* untuk berkunjung ke Kura-kura Resort Karimunjawa.

D. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan manfaat secara teoritis dan praktis.

1. Secara Teoritis

Hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi yang bermanfaat bagi kajian yang lebih komprehensif dan peningkatan jumlah kunjungan wisatawan ke Kura-kura Resort Karimunjawa.

2. Secara Praktis

Hasil penelitian ini dapat dijadikan bahan pertimbangan dalam pelaksanaan kerjasama dengan *Travel Agent* yang berperan penting untuk peningkatan jumlah kunjungan ke Kura-kura Resort Karimunjawa.

Bagi peneliti, penelitian ini berfungsi sebagai tambahan pengetahuan dan pengalaman agar dapat mengaplikasikan teori yang dimiliki untuk mencoba

menganalisis fakta, gejala, dan peristiwa yang terjadi secara ilmiah dan objektif sehingga dapat ditarik kesimpulan yang dapat dipertanggungjawabkan.

E. Definisi Operasional

1. *Resort* adalah salah satu bentuk tempat yang berupaya menyediakan berbagai fasilitas yang memungkinkan wisatawan menggunakannya dalam satu kesempatan.
2. *Travel Agent* adalah penghubung bisnis yang menjual produk dan jasa kepada pelanggan dengan menyediakan akomodasi seperti tiket pesawat, sewa mobil, cruise, hotel, kereta api, juga paket liburan yang dipadukan untuk dijual kepada para pelanggan.
3. Wisatawan adalah orang yang melakukan perjalanan (Undang-undang no 10 tahun 2009).