

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Indonesia merupakan negara dengan potensi pariwisata yang besar, karena memiliki keanekaragaman budaya, adat istiadat, flora dan fauna yang beragam di berbagai pulau yang tersebar di Indonesia. Tempat wisata sendiri merupakan tempat yang sering dikunjungi saat hari libur atau waktu-waktu tertentu. Jenis tempat wisata di Indonesiapun sangat beragam, mulai dari wisata alam seperti pantai, air terjun, pegunungan, dan taman hingga wisata buatan dan kuliner sekalipun. Sejarah masing-masing objek wisata yang sangat beragam juga menjadi daya tarik wisatawan. Oleh karena itu pemerintah perlu memanfaatkan dan mengembangkan potensi pariwisata untuk mendukung pembangunan ekonomian daerah atau negara.

Letak Kota Batam yang terdiri dari \pm 400 pulau. Dengan luas wilayah 3.990 km², meliputi daratan seluas 1.380,85 km² dan lautan seluas 2.950 km². (jdih.batam.go.id, 2019). Meskipun Kota Batam wilayah ukurannya kecil, tetapi dalam sektor pariwisata kota ini cukup berkembang karena letak geografisnya dekat dengan negara tetangga yaitu Singapura dan Malaysia, untuk menarik wisatawan baik lokal maupun mancanegara serta menjadi keuntungan dalam pengembangan pemerintahan Kota Batam sebagai tempat wisata.

Selain posisinya yang berdekatan dengan negara tetangga daya tarik wisata Kota Batam yang sering dikunjungi adalah Resort, ini merupakan tempat penginapan yang memiliki fasilitas khusus untuk menikmati keindahan seperti pantai maupun pegunungan, beberapa resort yang banyak dikunjungi wisatawan di Kota Batam yaitu seperti Turi Beach Resort, KTM Resort, Montigo Resort, Harris Resort dan lainnya, berikut sebagian resort yang ada di Batam :



Gambar 1.1 Turi Beach Resort
Sumber : (<http://pesona-batam.com>)



Gambar 1.2 KTM Resort
Sumber : (<http://pesona-batam.com>)



Gambar 1.3 Montigo Resort
Sumber : (<http://montigoresorts.com>)



Gambar 1.4 Harris Bareleng Resort
Sumber : (<http://tripadvisor.com>)

Selain terdapat resort, yang paling diminati wisatawan yaitu wisata pulau, seperti Labun Island, Kepri Coral, Ranoh Island, dan lainnya yang merupakan tempat dengan berbagai fasilitas wahana air, olahraga dan lainnya yang dapat dinikmati dengan paket *one day tour* maupun menginap.



Gambar 1.5 Wisata Ranoh Island
Sumber : (<http://batam-wisata.com>)



Gambar 1.6 Wisata Kepri Coral
Sumber : (<http://pesonakepri.id/kepricoral>)



Gambar 1.7 Wisata Labun Island
Sumber : (<http://tripadvisor.co.id/labunisland>)

Selain resort dan wisata pulau, terdapat objek wisata yang menjadi pusat perhatian wisatawan yaitu ikon Kota Batam seperti tulisan Welcome To Batam yang terdapat di tengah perkotaan yang menyerupai landmark ala Hollywood dan terdapat Jembatan Barelang, dengan keindahan panorama alam yang terbentang luas sekitar jembatan serta karena bentuknya yang menyerupai jembatan legendaris Golden Gate di wilayah San Fransisco, Amerika Serikat. berikut gambaran Jembatan Barelang Batam yang banyak dikunjungi sebagai spot foto wisatawan :



Gambar 1.8 Wisata Jemabatan Barelang
Sumber : (serumpunradio.com)

Untuk wisata religi, budaya dan sejarah yang sering dikunjungi wisatawan di Kota Batam adalah seperti Mesjid Agung Batam, Kampung Vietnam, Mesjid Sultan Mahmud Riayat Syah, Mesjid Cheng Ho, dan Vihara Budhi Bakti. Selain itu terdapat wisata kuliner yang menarik wisatawan salah satunya yaitu kuliner seafood. (<https://disbudpar.batam.go.id/>, 2020).

Industri pariwisata di Kota Batam saat ini sangat baik karena didukung oleh banyaknya biro perjalanan yang menyediakan paket wisata dan pemandu wisata, sehingga wisatawan dapat memperoleh informasi mengenai objek wisata yang

mereka kunjungi. Upaya Pemerintah Kota Batam untuk mendukung industri pariwisata melalui penataan infrastruktur, pembangunan objek wisata, bahkan kegiatan pariwisata dalam kalender khusus pariwisata (yaitu Kalender Acara Pariwisata Kota Batam). Selain peran pemerintah terdapat peran anggota organisasi yang bergerak untuk mendukung dan mengembangkan pariwisata di Kota Batam, Asosiasi tersebut yaitu diantaranya ;

Tabel 1.1 Asosiasi Pariwisata di Kota Batam

No	ASOSIASI	JUMLAH ANGGOTA
1.	Association Of The Indonesia Tours And Travel (ASITA)	73
2.	Asosiasi Pariwisata Bahari Indonesia Kepri (ASPABRI)	37
3.	Insan Pariwisata Indonesia Kepri (IPI)	92
4.	Asosiasi Pelaku Pariwisata Indonesia Kepri (ASPPI)	4
	Total	206

(Sumber : Data Primer, diolah peneliti, 2019)

Menurut Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kepulauan Riau terdapat 4 anggota organisasi pariwisata yang aktif di Kota Batam, yaitu Association Of The Indonesia Tours And Travel (ASITA) dengan 73 anggota, kemudian Asosiasi Pariwisata Bahari Indonesia Kepri (ASPABRI) dengan 37 anggota, Insan Pariwisata Indonesia Kepri (IPI) dengan 92 anggota, dan Asosiasi Pelaku Pariwisata Indonesia Kepri (ASPPI) dengan 4 anggota. Para anggota organisasi ini sangat berpengaruh dalam pengembangan sektor pariwisata Kota Batam karena anggota organisasi tersebut adalah jembatan antara wisatawan dengan

penyedia jasa seperti halnya tempat tinggal, konsumsi, transportasi, serta operator pariwisata. Selain itu para anggota organisasi tersebut juga sebagai wadah promosi pariwisata. Namun anggota asosiasi yang aktif dalam Kepulauan Riau khususnya Kota Batam dipegang oleh Asosiasi Pariwisata Bahari Indonesia Kepri (ASPABRI). (Buralimar, 2019)

“Sejauh ini Asosiasi yang aktif dalam bidang kepariwisataan ada 4 Asosiasi di Kepulauan Riau, yaitu ASITA, ASPABRI, IPI, ASPPI yang terus melakukan evaluasi dan gencar promosi pariwisata Kota Batam” Wawancara dengan Buralimar (59) didokumentasikan pada Juni 2019.

Asosiasi Pariwisata Bahari Indonesia Kepri (ASPABRI) adalah anggota organisasi yang bergerak dalam industri pariwisata Kota Batam yang memberikan jaminan atas layanan yang diberikan oleh biro perjalanan yang tergabung dalam Aspabri (Wijaya, 2019).

“Saya membangun Asosiasi ASPABRI dengan program kerja yang dilakukan oleh pengurus aspabri yaitu Program Tour Satu Pintu membuat asosiasi dapat mengontrol para anggotanya didalam melaksanakan tugas melayani wisatawan. Selain itu Aspabri merupakan wadah pengembangan bagi perusahaan tour and travel khususnya di Kota Batam untuk saling berbagi informasi.” Wawancara dengan Ketua Asosiasi ASPABRI, Surya Wijaya (51) didokumentasikan pada Juni 2019.

Pemandu wisata adalah pelopor industri pariwisata, karena pramuwisata adalah tenaga profesional yang bertanggung jawab atas layanan yang diberikan oleh lembaga atau tempat wisata, bertujuan untuk memberikan informasi,

bimbingan dan nasehat kepada wisatawan tentang kegiatan pariwisata (Utami, 2017). Pramuwisata wajib mempunyai kemampuan komunikasi yang baik, untuk memahami informasi yang disampaikan kepada wisatawan, sehingga membawa manfaat bagi industri pariwisata yaitu kepuasan wisatawan. Namun dewasa ini, dalam rangka untuk meningkatkan kompetensi para pramuwisata dilakukan serangkaian pelatihan-pelatihan hingga pada pelaksanaan sertifikasi untuk pramuwisata.

Dalam melakukan pelatihan dan sertifikasi sangat penting peran sebuah organisasi pramuwisata sebagai wadah untuk individu dengan pengalaman pelatihan profesional. Menangani hal tersebut, terdapat HPI (Himpunan Pramuwisata Indonesia) sebagai solusi untuk para pramuwisata tersebut. Hasil wawancara peneliti menurut data dari Ketua Bidang Organisasi Himpunan Pramuwisata Indonesia Kota Batam, Pramuwisata yang terdaftar di Kota Batam pada akhir tahun 2019 adalah sebanyak 304 pramuwisata yang terbagi oleh *Guide* Bahasa Indonesia 12 orang, *Guide* Bahasa Indonesia/Outbound 118 orang, *Guide* Bahasa Korea 49 orang, dan *Guide* Bahasa Mandarin 125 orang. (Lazuardi, 2019)

“Selain itu masih ada beberapa yang belum mengikuti pelatihan pemandu wisata, dan belum mendapatkan sertifikat. Kita melatih bagaimana seorang pemandu wisata menghadapi wisatawan, adab dan norma misal ketika ada telfon masuk dihadapan wisatawan apa tindakan yang baik sebagai pemandu wisata, pelatihan itu sih” Wawancara dengan Lazuardi sebagai Ketua Bidang Organisasi Himpunan Pariwisata (HPI) Kota Batam.

Kegiatan kependuan sebuah objek wisata kepada wisatawan menuntut ketrampilan dari para pramuwisata dan biasanya kemampuan dapat dilihat dari segi hal verbal maupun nonverbal, hal tersebut merupakan aspek utama dalam mengefektifkan komunikasi interpersonal. Tugas dari seorang pramuwisata yaitu memberikan penjelasan secara detail kepada wisatawan mulai dari latar belakang sejarah, serta budaya masyarakat sekitar (Sapril, 2011).

Dalam hal ini, kegiatan kependuan adalah contoh bentuk komunikasi interpersonal karena kegiatan pramuwisata memberikan informasi kepada wisatawan untuk mendapatkan apa yang wisatawan butuhkan. Kepuasan wisatawan yang berkunjung ke Kota Batam didasarkan pada tingkat pemahaman seorang pramuwisata mengenai tempat wisata yang dikunjungi. Faktor yang mempengaruhi kepuasan wisatawan yaitu kebutuhan dan keinginan yang berkaitan dengan hal-hal yang dirasakan wisatawan ketika sedang mencoba melakukan transaksi dengan produsen jasa dalam hal pelayanan. (Trita Yudi, Oka Karini, & Leli Kusuma Dewi, 2015).

Untuk meningkatkan pariwisata di Kota Batam, sangat pentingnya peningkatan sumber daya manusia dalam mutu pelayanan. Etika penyampaian informasi, keramahamahan seseorang pramuwisata merupakan tolak ukur kepuasan wisatawan. Untuk mengoptimalkan peran komunikasi pramuwisata guna meningkatkan pemahaman wisatawan.

Pada penelitian jurnal terdahulu yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Terhadap Niat Berkunjung Kembali Wisatawan Mancanegara Ke Daya Tarik Wisata Alas Pala Sangeh” maka diperoleh hasil

kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat wisatawan kembali secara simultan atau bersama-sama dan memiliki hubungan yang kuat. (Trita Yudi et al., 2015).

Peneliti juga melihat pada penelitian jurnal terdahulu yang berjudul “Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Wisatawan Yang Berkunjung Ke Daerah Wisata Kepulauan” bahwa hasil yang diperoleh dari studi jurnal sebelumnya menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, kualitas produk wisata, serta obyek dan daya tarik wisata alam secara serentak berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan ke Kabupaten Kepulauan Sitaro. Kualitas pelayanan sebagian mempengaruhi tingkat kepuasan wisatawan yang berkunjung ke obyek wisata di Kabupaten Kepulauan Sitaro (Kalebos, 2016).

Melihat dampak dari aspek yang diberikan wisatawan baik dampak positif maupun negatif melalui intensitas pramuwisata serta guna membantu pemerintah meningkatkan sebuah sektor pariwisata di Kota Batam menjadi alasan peneliti melakukan penelitian ini, karena sejauh ini kepuasan wisatawan menjadi tolak ukur perkembangan sektor pariwisata di Kota Batam. Salah satu yang menjadi perhatian bagi Pemerintah Kota Batam untuk menunjang sumber daya manusia sebagai strategi pengenalan pariwisata adalah melalui peran pramuwisata atau pemandu wisata untuk memberikan informasi mengenai objek wisata Kota Batam. Maka karena itu, peneliti melakukan penelitian terkait dengan seberapa pengaruhnya komunikasi pramuwisata terhadap kepuasan wisatawan. Sebagai usaha untuk memperoleh alternatif bagi pelaku pariwisata Kota Batam dalam

memenuhi kebutuhan tentang pemahaman objek wisata dan kepuasan wisatawan dari segi praktis. Maka dari itu peneliti akan meneliti **“Pengaruh Intensitas Komunikasi Pramuwisata Terhadap Kepuasan Wisatawan Kota Batam”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Dari penjabaran latar belakang diatas, dapat diidentifikasi masalahnya yaitu :

“Untuk mengetahui sejauh mana pengaruh intensitas komunikasi pramuwisata terhadap kepuasan wisatawan yang berkunjung ke Kota Batam”

1.3 Batasan Masalah

Dalam penelitian ini batasan masalah berfokus pada pengaruh komunikasi pramuwisata terhadap kepuasan wisatawan di Kota Batam. Penulis akan memaparkan seberapa pengaruhnya intensitas komunikasi untuk memberikan informasi baik mengenai objek wisata atau hal apapun selama membawa wisatawan di Kota Batam.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan di atas, adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

“Apakah intensitas komunikasi pramuwisata berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan di Kota Batam?”

1.5 Tujuan Penelitian

Mengenai tujuan dalam penelitian ini yaitu untuk mengetahui pengaruh intensitas komunikasi pramuwisata terhadap kepuasan wisatawan di Kota Batam.

1.6 Manfaat Penelitian

1.6.1 Manfaat Teoritis

Diharapkan hal ini dapat menambah wawasan mengenai penerapan pembelajaran tersebut di industri pariwisata khususnya peran pemandu wisata dalam berkomunikasi dengan wisatawan.

1.6.2 Manfaat Praktis

1. Untuk Pramuwisata

Diharapkan penelitian ini menjadi bahan pembelajaran bagi pengelola sarana pariwisata khususnya para pemandu wisata.

2. Untuk Wisatawan

Hal tersebut dapat menjadi informasi tentang tempat wisata yang akan didatangi. Dengan menggunakan pramuwisata sebagai bentuk pelayanan yang diterapkan kepada wisatawan, sebagai informasi tentang Kota Batam tercakup melalui peran pramuwisata.

3. Untuk Instansi atau Lembaga

Hasil penelitian ini dapat diaplikasikan pada lembaga dan instansi Kota Batam untuk menangani dan mempromosikan pengembangan tempat wisata melalui komunikasi pramuwisata sebagai bentuk pelayanan kepada wisatawan.

4. Untuk Peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu dalam pengembangan disiplin ilmu komunikasi dan dapat mendorong peneliti lain untuk memperoleh informasi dan pemahaman ketika melakukan penelitian serupa.