

## **BAB III**

### **PERSEPSI KONSUMEN TENTANG PEMANDU WISATA PULAU BALI**

#### **3.1. Hasil Penelitian**

Pulau Bali secara keseluruhan memiliki panjang 153 km dan lebar 112 km terpisah 3.2 km dari Pulau Jawa. Terdapat beberapa gunung berapi di Bali, namun yang tertinggi adalah Gunung Agung dengan ketinggian 3.148 m. Setelah Gunung Agung, terdapat Gunung Batur dengan ketinggian sedikit lebih rendah. Mayoritas penduduk Bali beragama Hindu dan sisanya beragama Islam, Protestan, Katolik, dan Buddha. Bahasa yang digunakan adalah Bahasa Indonesia dan Bahasa Bali, sedangkan Bahasa Inggris adalah bahasa ketiga yang paling banyak digunakan. Jenis pekerjaan yang mendominasi di Bali adalah pekerjaan yang terkait dengan industri wisata, pertanian, perikanan dan juga seniman.

Reputasi Bali sebagai tujuan wisata yang terkenal telah tertanam dalam benak banyak orang di seluruh dunia. Bali terkenal sebagai pulau yang indah dengan pegunungan, pura, kerajaan dan sawahnya yang bertingkat-tingkat. Bali juga dikenal sebagai tempat dimana tradisi seni dan budayanya sangat menonjol serta suasana pedesaan. Bali merupakan tempat wisata bahari yang menyenangkan mulai dari olah raga modern seperti menyelam, berlayar, arung jeram dan selancar yang dapat dinikmati oleh ribuan wisatawan setiap tahunnya.

“Obyek wisata di Indonesia memiliki keunikan baik dari segi keindahannya maupun adat istiadatnya pulau Bali salah satu obyek wisata yang sangat diminati oleh wisatawan domestik karena keindahan pantai dan alamnya yang sangat cantik” ujar fajar selaku manager karokatour.

### **3.1.1. Bagaimana Manajemen Biro Perjalanan Karikatour**

Sebuah perusahaan yang bergerak di bidang jasa penyelenggaraan kegiatan wisata seperti, studi tour, studi, banding, kunjungan kelembagaan, dan transportasi, yang bernaung di bawah bendera PT. Karsa Mandiri Karya. Perusahaan ini hadir untuk memberikan solusi dari berbagai konsumen yang ingin menyelenggarakan wisata domestik ke berbagai daerah di Indonesia. Hal tersebut sebagaimana yang dikemukakan oleh fajar manager Biro Perjalanan Wisata Karikatour Bandung yang mengemukakan pendapatnya tentang obyek wisata di Bali yang didapatkan dari hasil wawancara yaitu:

“Dalam perusahaan kami terdapat beberapa divisi yang mendukung kinerja perusahaan, pertrama ada divisi tour yang menyusun rencana kegiatan perjalanan dan menyelenggarakan tour, kedua divisi penjualan yg menjual semua produk tour, yang ketiga divisi tour leader yang menyusun rencana dan mengatur pelaksanaan atau menyelenggarakan bermacam-macam kegiatan tour”.

### **3.1.2. Bagaimana Strategi Komunikasi Pariwisata Karikatour**

Dalam memasarkan obyek wisata pulau bali ini setiap Biro Perjalanan Wisata mempunyai cara nya masing-masing, seperti hal nya di Biro Perjalanan Wisata karikatour Bandung, dimana cara pemasarannya masih menggunakan jaringan pelanggan yang pernah menggunakan jasa dari Biro Perjalanan Wisata Karikatour Bandung untuk disampaikan lagi kepada calon pelanggan yang lainnya, selain itu juga di Biro Perjalanan Wisata Karikatour Bandung melakukan pemasarannya dengan langsung mendatangi ke kampus-kampus atau instansi-instansi, untuk menawarkan jasa dan produk dari Biro Perjalanan Wisata

Karikatour Bandung. Seperti yang disampaikan fajar manager Karikatour Bandung dalam hasil wawancara yaitu:

”Di Karikatour sendiri memberikan penawaran melalui brosur dan website, kami juga mencari pelanggan baru dengan mengunjungi langsung ke kampus-kampus atau instansi-instansi”.

### **3.1.3. Bagaimana Komunikasi Antarpribadi Pemandu wisata Kepada Calon Wisatawan**

Komunikasi Antarpribadi merupakan keharusan bagi manusia. Manusia membutuhkan dan senantiasa berusaha membuka serta menjalain komunikasi atau hubungan dengan sesamanya. Selain itu, ada sejumlah kebutuhan di dalam diri manusia yang hanya dapat dipuaskan lewat komunikasi dengan sesamanya. Oleh karena itu, penting bagi kita menjadi untuk berkomunikasi. Komunikasi antarpribadi sangat penting bagi kebahagiaan hidup kita. Secara umum komunikasi antarpribadi dapat diartikan sebagai suatu proses pertukaran makna antara orang-orang yang saling berkomunikasi. Komunikasi terjadi secara tatap muka (*face to face*) antara dua individu. Memahami komunikasi dan hubungan antarpribadi dari sudut pandang individu adalah menempatkan pemahaman mengenai komunikasi di dalam proses psikologis. Proses psikologis merupakan bagian yang tak terpisahkan dalam komunikasi antarpribadi. Hal ini terjadi karena dalam komunikasi antarpribadi kita mencoba meninterpretasikan makna yang menyangkut diri sendiri, diri orang lain dan hubungan yang terjadi ke semuanya terjadi melalui satu proses pikir yang melibatkan penarikan kesimpulan. Komunikasi antar pribadi merupakan proses komunikasi yang terjadi antar

individu ataupun antar perorangan dan bersifat pribadi baik yang terjadi secara langsung (tanpa medium) maupun tidak langsung (melalui medium). Kegiatan-kegiatan seperti percakapan tatap muka (*face to face communication*). Seperti yang disampaikan fajar manager Karikatour Bandung dalam hasil wawancara yaitu:

“Sampai sekarang di Karikatour masih menggunakan jaringan pelanggan yang pernah menggunakan jasa kami untuk disampaikan kepada calon pelanggan yang lain”.

#### **3.1.4. Bagaimana Pemandu Wisata Menjelaskan Obyek Wisata yang Diminati Wisatawan di Pulau Bali**

Dalam Induetri wisata dunia nama Bali merupakan salah satu destinasi wisata yang sangat populer diantara traveler, bahkan lebih banyak traveler Internasional yang lebih mengenal Bali daripada Indonesia. Kebanyakan orang menganggap bahwa Indonesia merupakan bagian dari Bali, padahal situasi yang benar adalah Bali merupakan bagian dari Indonesia. Budaya Bali sangat banyak dipengaruhi oleh budaya India. Nama lain Bali yaitu Balidwipa ditemukan pada berbagai prasasti diantaranya prasasti Belanjong yang dibuat oleh Sri Kesari Warmadewa pada tahun 913 Masehi. Seperti yang disampaikan fajar manager Karikatour Bandung dalam hasil wawancara yaitu:

“Bali merupakan tempat wisata bahari yang menyenangkan mulai dari olah raga modern seperti menyelam, berlayar, arung jeram, dan selancar yang dapat dinikmati oleh ribuan wisatawan setiap tahunnya”.

### **3.1.5. Bagaimana Layanan Parawisata yang diberikan Karikatour Dalam Mencapai Kepuasan Wisatawan**

Perkembangan industri pariwisata yang sekarang makin pesat ini menunjukkan pola konsumsi baru bagi masyarakat Indonesia khususnya, hal ini dapat diamati pada tren tempat-tempat yang dikunjungi untuk mengisi waktu liburan. Rutinitas masyarakat pada umumnya telah mengajarkan untuk mengagendakan waktu libur sebagai waktu yang tepat dalam berkumpul bersama keluarga ataupun bersosialisasi. Sehingga hal ini menjadikan sebuah peluang baru di bidang bisnis jasa pariwisata. Bisnis di bidang pariwisata sekarang mulai banyak bermunculan, dari skala kecil hingga ke skala besar. Saat ini banyak agen biro jasa perjalanan hingga sebagai *event organizer* wisata yang mulai bermunculan. Sistem yang dijalankan pun cukup mudah dan dapat dipelajari oleh siapa saja. Seperti yang dikemukakan oleh Fajar selaku manager Karikatour Bandung.

“Layanan yang kami berikan kepada wisatawan antara lain memberikan *dorprice* pada setiap wisatawan dengan mengadakan kuis disetiap perjalanan wisata, selalu interaktif kepada wisatawan dan melakukan *service* yang baik kepada wisatawan”.

## **3.2. Pembahasan**

Karakteristik penelitian studi kasus yang relatif berbeda dibandingkan dengan strategi atau metode penelitian studi kasus yang lain adalah penggunaan teori sebagai acuan penelitian. Berdasarkan penelitian induktif yang bermaksud untuk membangun pengetahuan-pengetahuan baru yang orisinal, penelitian kualitatif selalu dikonotasikan sebagai penelitian yang menolak penggunaan teori

sebagai acuan penelitian. Penggunaan teori sebagai acuan dianggap dapat mengurangi orisinalitas temuan dari penelitian kualitatif. Pada penelitian studi kasus, teori digunakan baik untuk menentukan arah konteks, maupun hasil penelitian, teori digunakan untuk membangun arahan dan pedoman di dalam menjalankan kegiatan penelitian. Melalui pemanfaatan teori tersebut, peneliti studi kasus dapat membangun teori yang langsung terkait dengan kondisi kasus yang ditelitinya. Penelitian konseptual dan teoritis yang dibangun melalui penelitian studi kasus dapat lebih bersifat alamiah, karena sifat dari kasus yang alamiah seperti adanya tersebut.

Seperti yang dilakukan oleh Biro Perjalanan Wisata Karikator yang merupakan jenis usaha yang bergerak di bidang jasa khususnya *tour and travel*. Ada beberapa produk yang ditawarkan dari Biro Perjalanan Wisata Karikatour Bandung diantaranya, adalah penjualan tiket pesawat, tiket obyek wisata dan voucher hotel, selain itu masih banyak lagi produk unggulan yang ditawarkan oleh perusahaan yang bergerak dibidang jasa Biro Perjalanan Wisata Karikatour Bandung ini, yaitu *company gathering, study tour, out bond*.

Bali merupakan salah satu destinasi pariwisata Indonesia yang sangat terkenal di dunia dan menjadi destinasi pariwisata utama, baik bagi wisatawan mancanegara maupun wisatawan domestik, Bali memiliki panorama alam yang sangat indah dan budaya bali yang sarat akan kegiatan spiritual memberikan nuansa yang berbeda dari destinasi pariwisata lainnya.

Strategi komunikasi pariwisata di Biro Perjalan Wisata Karikatour Bandung cukup baik, karena Biro Perjalanan Wisata Karikatour Bandung selalu menjaga hubungan baik dengan semua pelanggan-pelanggannya, yang dimaksudkan agar pelanggan-pelanggannya tetap setia menggunakan jasa dari Biro Perjalanan Wisata Karikatour Bandung, selain itu juga Biro Perjalanan Wisata Karikatour Bandung menggunakan cara jemput bola atau langsung mendatangi ketempat calon pelanggan, seperti sekolah, kampus, juga instansi-instansi atau perusahaan. Ini adalah cara pemasaran yang paling tepat karena cara pemasaran langsung seperti ini dapat langsung tepat sasaran dan Biro Perjalanan Wisata Karikatour dapat langsung menjelaskan dan menggambarkan produk-produk yang akan ditawarkan.

Dalam memasarkan atau mempromosikan obyek wisata di Bali Biro Perjalanan Wisata Karikatour Bandung menggunakan media promosi seperti brosur, flayer dan juga dengan menggunakan proposal penawaran wisata. Secara umum atau mayoritas wisatawan yang ingin mengunjungi obyek wisata di Bali menggunakan jasa Biro Perjalanan Wisata Karikatour Bandung adalah Pelajar atau mahasiswa karena pelajar atau mahasiswa selalu penasaran terhadap obyek wisata yang berada di Bali, mereka selalu ingin mengunjungi obyek wisata yang dianggap indah dan menarik untuk di kunjungi, tak jarang juga dalam *study tour* nya pelajar atau mahasiswa ini selalu ingin menyempatkan datang ke tempat-tempat wisata yang baik seperti hal nya pantai Kuta, banyak pelajar atau mahasiswa yang menyempatkan datang mengunjungi obyek wisata yang berada di Bali selagi mereka melakukan perjalanan belajarnya atau *study tour*.