

ANALISIS PAKET TOUR PADA MITRA TAXI WIRA TRANS PT. BINTAN RESORTS CAKRAWALA

Ida Rahayu¹

¹Seni Kuliner, ²Politeknik Bintang Cakrawala
¹rahayu@pbc.ac.id

ABSTRAK

Koperasi Wira Artha, sebagai unit bisnis PT. Bintang Resorts Cakrawala, bergerak dalam bidang jasa transportasi dan pariwisata melalui kemitraan dengan 30 *Driver* Wira Transportation. Keanggotaan kemitraan ini memiliki persyaratan khusus baik dari aspek pengemudi maupun armada, serta diwajibkan untuk mematuhi kode etik yang ketat demi menjaga keamanan dan kenyamanan konsumen. Studi ini menemukan bahwa salah satu kendala utama dalam layanan Wira Transportation adalah kurangnya kemampuan *Driver* dalam berperan sebagai *Tour Guide*, yang berdampak pada pengalaman wisatawan di Pulau Bintan. Untuk meningkatkan kualitas layanan, diperlukan pelatihan bagi *Driver* dalam bidang komunikasi, pengetahuan destinasi, manajemen perjalanan, dan etika pelayanan. Selain itu, pengembangan paket wisata berbasis kebutuhan wisatawan dan pemanfaatan teknologi, seperti *platform* pemesanan *online*, dapat menjadi solusi untuk meningkatkan daya saing Wira Transportation. Dengan penerapan strategi ini, diharapkan keberlanjutan kemitraan dan kualitas layanan transportasi wisata di Pulau Bintan dapat semakin berkembang.

Kata kunci : *Transportasi, Pariwisata, Tour Guide, Paket Wisata, Pulau Bintan*

PENDAHULUAN

Bintan merupakan daerah wisata skala Internasional dengan gerbang masuk yang memudahkan wisatawan untuk masuk baik melalui pintu Singapura, Kota Batam atau Kota Tanjungpinang. Bintan secara umum memiliki beberapa objek wisata yang berpotensi untuk menarik wisatawan, baik itu domestik maupun mancanegara. Objek-objek wisata Kabupaten Bintan ini paling dominan berada di kawasan pariwisata Lagoi. Selain memiliki *resort* berbintang, Lagoi juga memiliki pantai yang indah, wahana permainan air, tur *mangrove* hingga safari. Tanpa adanya angkutan sebagai sarana penunjang tidak dapat diharapkan tercapainya hasil yang memuaskan dalam usaha pengembangan perekonomian suatu daerah atau negara. Menurut Salim (1993), setiap orang mempunyai alasan yang berbeda-beda ketika memutuskan apakah akan menggunakan pelayanan suatu biro perjalanan atau berwisata mandiri dalam merencanakan suatu perjalanan wisata. Membeli paket wisata suatu biro perjalanan terkesan lebih mahal bagi wisatawan yang belum pernah mencoba menggunakan jasa paket wisata. Bagi wisatawan, melakukan perjalanan mandiri ataupun menggunakan paket wisata mempunyai kelebihan dan kekurangan masing-masing.

Saat ini, meningkatnya kegiatan pariwisata di Kabupaten Bintan secara umum dan kawasan pariwisata Lagoi secara khusus tidak diimbangi dengan fasilitas pariwisata yang diberikan khususnya ketersediaan transportasi wisata. Angkutan wisata di Kabupaten Bintan saat ini hanya dapat dijangkau oleh wisatawan domestik maupun mancanegara dengan angkutan pribadi maupun sewa kendaraan dengan menggunakan jasa tempat menginap karena belum adanya fasilitas angkutan wisata secara umum. Padahal sejauh ini sudah ada kerja sama yang dilakukan oleh PT. Bintang Resorts Cakrawala melalui Koperasi Wira Artha yang bermitra dengan 30 orang driver yang tergabung dalam asosiasi Taxi Koperasi. Kerja sama tersebut belum mendapat hasil yang maksimal bagi kedua belah pihak terutama bagi para Anggota asosiasi sendiri. Selain itu, ini justru menguntungkan pihak yang berada di

luar asosiasi karena berani mematok harga atau tarif yang cukup mahal bagi rute dari dan menuju kawasan pariwisata Lagoi. Untuk itu perlu dikembangkan paket dan inovasi perjalanan bagi rute khusus yang menghubungkan wisatawan dengan objek wisata yang ada di Kabupaten Bintan, khususnya di kawasan pariwisata Lagoi agar dapat menambah kesejahteraan para Anggota asosiasi.

Menurut Dahles (Andini, 2020), unsur yang memiliki pengaruh dalam kegiatan pariwisata tidak hanya didominasi oleh perusahaan yang bergerak di bidang pariwisata dalam skala besar saja. Selain itu, target ini tentu harus mampu melibatkan unsur terkecil sekalipun. Berdasarkan prinsip tersebut, penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk (1) mengetahui pola perjalanan wisatawan di kawasan pariwisata Lagoi, (2) pembuatan paket perjalanan untuk Taxi Koperasi PT. Bintang Resorts Cakrawala.

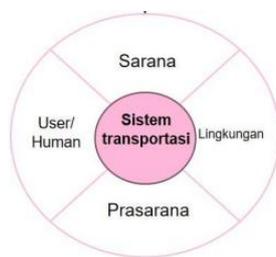
METODE PENELITIAN

Pola Perjalanan Wisata

Variabel yang diteliti terdiri dari tiga, yaitu karakteristik wisatawan, pola perjalanan wisatawan, dan aktivitas wisatawan. Variabel karakteristik wisatawan menggunakan teori Seaton dan Bennett (Widyatmaja, *et. al*, 2017) yang terdiri atas 2 subvariabel, yaitu *Tourist Descriptor* (karakteristik data pribadi wisatawan) dan *Trip Descriptor* (karakteristik mengenai perjalanan wisatawan). *Tourist Descriptor* berisi 7 butir indikator, antara lain: Nama, Jenis Kelamin, Usia, Tingkat Pendidikan, Pekerjaan, Daerah Asal, dan Status Pernikahan. *Trip Descriptor* berisi 7 butir indikator, yakni: Frekuensi Kunjungan, Lama Waktu Perjalanan, Teman Perjalanan, Pengorganisasian Perjalanan, Sumber Informasi, Akomodasi Wisata, dan Moda Transportasi. Variabel pola perjalanan berisi tiga jenis pola, yaitu *Single Pattern*, *Multiple Pattern*, dan *Complex Pattern*. Variabel Aktivitas Wisatawan berisi tiga jenis kegiatan, yaitu aktivitas wisata alam, aktivitas wisata budaya, dan aktivitas wisata minat khusus.

1.1 Sistem Transportasi

Sistem transportasi diselenggarakan dengan maksud untuk mengkoordinasi proses pergerakan penumpang dan barang dengan mengatur komponen-komponen di mana prasarana merupakan media untuk proses transportasi, sedangkan sarana merupakan alat yang digunakan dalam proses transportasi. Tujuan dari sistem transportasi adalah untuk mencapai proses transportasi penumpang dan barang secara optimum dalam ruang dan waktu tertentu, dengan mempertimbangkan factor keamanan, kenyamanan dan kelancaran, serta efisiensi waktu dan biaya. Sistem pergerakan yang aman, cepat, nyaman, murah, handal dan sesuai dengan lingkungannya dapat tercipta jika pergerakan tersebut diatur oleh sistem rekayasa dan manajemen lalu lintas yang baik (Kresnanto & Tamin, 2008).



Gambar 2.1 Sistem Pariwisata
Sumber : Tamin, 2008

Jenis dan Minat Wisatawan

Menurut Sejati (2020) minat dapat diartikan sebagai suatu rasa ketertarikan terhadap sebuah objek, dorongan tersebut berasal dari masing-masing individu. Minat dapat diutarakan melalui ungkapan atau pernyataan maupun perbuatan yang dilakukan secara sadar tanpa ada paksaan, dan menjadi sumber motivasi seseorang untuk melakukan apa yang diminati dengan perasaan gembira, suka dan senang. Sedangkan Rizka (2016) berpendapat bahwa minat memiliki karakter dan sifat yang khusus, diantaranya minat bersifat individual, berhubungan erat dengan motivasi artinya minat dipengaruhi dan mempengaruhi motivasi, dan minat dapat berubah karena bergantung pada pengalaman dan kebutuhan. Berdasarkan teori tersebut, dapat disimpulkan bahwa minat dapat diekspresikan melalui perbuatan maupun ucapan seorang individu yang menunjukkan perasaan suka terhadap suatu hal.

Paket Wisata

Paket wisata menurut Brahmanto (2015) adalah suatu perjalanan wisata satu atau beberapa tujuan kunjungan yang disusun dari berbagai fasilitas perjalanan tertentu dalam suatu acara perjalanan yang tetap, serta dijual sebagai harga tunggal yang menyangkut seluruh komponen dari perjalanan wisata. Pemahaman yang sama dari Camilleri (2019:18) bahwa, paket wisata sebagai wisata yang memasukkans semua layanan seperti, pengaturan layanan transportasi dan akomodasi yang dipesan oleh wisatawan dalam satu harga. Adapun karakter paket wisata yaitu pengaturannya dilakukan terlebih dahulu, baik berupa kombinasi terhadap beberapa produk atau mencakup keseluruhan program yang lengkap.

Patterson (2020) mengungkapkan bahwa paket wisata merupakan kombinasi dari dua atau lebih elemen dengan penawaran harga yang menarik. Keunggulan dari paket wisata adalah harga dan kenyamanan selama liburan. Harga paket wisata lebih murah dibandingkan dengan pembelian terhadap masing-masing elemen secara terpisah. Kenyamanan selama liburan diperoleh konsumen dari layanan paket wisata yang ditawarkan. Kombinasi antara harga yang menarik dan kenyamanan dalam menikmati liburan akan mempermudah penjualan paket wisata yang ditawarkan.

Metode

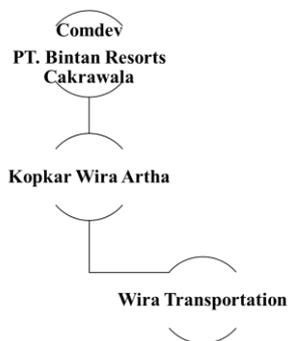
Pendekatan penelitian ini bertujuan untuk membuat paket *tour* yang sesuai dengan minat wisatawan di kawasan Pariwisata Lagoi. Pendekatan menggunakan metode deskriptif kualitatif yang menggambarkan suatu gejala sosial yang berlangsung. Jenis dan sumber data menggunakan kualitatif dan kuantitatif yang didapat melalui hasil wawancara langsung kepada informan yang dipilih secara khusus (*purposive sampling*). Selain itu data juga berasal dari dokumen kebijakan dan perjanjian kerja tertulis dari Koperasi Wira Artha PT. BRC dengan mitra taxi. Semua data yang didapatkan lalu dicatat, direkam dan diolah. Proses analisis data dan pengorganisasian data yang mencakup serangkaian proses kategorisasi, interpretasi data, pengungkapan relasi antar data. Teknik penyajian data analisis deskriptif kualitatif juga langsung menyajikan, mendeskripsikan atau menggambarkan, menguraikan, menjelaskan dan menjabarkan secara jelas dan sistematis data yang diperoleh di lapangan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kopkar Wira Artha (Koperasi Karyawan PT. BRC) merupakan unit bisnis PT. Bintang Resorts Cakrawala yang bergerak dalam bidang jasa transportasi dan jasa pariwisata. Kopkar Wira Artha telah bekerjasama dengan mitra driver Wira *Transportation* yang berisi 30 orang atau biasa juga disebut sebagai anggota mitra. Syarat menjadi Anggota terdiri dari syarat pengemudi dan syarat armada. Syarat pengemudi diantaranya adalah WNI, memiliki SIM A atau A Umum, menunjukkan Sertifikat telah di Vaksin Covid-19 minimal 2 kali, surat keterangan sehat bila berusia lebih dari 55 tahun, dan memiliki *smartphone*. Sedangkan syarat armada yaitu merupakan milik pribadi yang dibuktikan dengan kepemilikan BPKB dan STNK yang masih berlaku, *Air Conditioner* dan sabuk pengaman berfungsi dengan baik, usia maksimal kendaraan saat mendaftar adalah 10 tahun dari tahun pendaftaran serta mampu menampung 7-8 Penumpang.

Selain itu, *Driver* Wira *Transportation* juga wajib membayar iuran bulanan keanggotaan serta mematuhi kode etik yang telah disepakati kedua belah pihak. Koperasi Wira Artha sangat mengutamakan kepentingan, keamanan dan kenyamanan konsumen. Sehingga *Driver* harus berperilaku dan bertindak sesuai dengan kode etik yang telah ditentukan. Kode etik ini berisi aturan-aturan yang mengikat beserta sanksi bagi anggota yang melanggarnya. Misal pelanggaran kekerasan verbal-non verbal, kekerasan seksual, pelanggaran lalu lintas, kecelakaan lalu lintas yang disebabkan kelalaian *Driver* dan lain sebagainya. Sanksi bagi anggota yang melanggar

kode etik dibagi menjadi 3 (tiga) tahap yakni pertama; peringatan tertulis, kedua; peringatan keras dan larangan beroperasional sementara waktu, ketiga; pengakhiran hubungan kemitraan. Keanggotaan ini dapat berpindah tangan sesuai dengan kesepakatan antara Kopkar Wira Artha, Anggota Wira Transportation yang ingin digantikan dan calon anggota baru yang akan menggantikannya.



Gambar 3.1 Posisi Taxi Koperasi PT. BRC
Sumber : Hasil olah data

Jika merujuk dari keberhasilan salah satu perusahaan transportasi di Indonesia yang sama-sama mengadopsi prinsip kemitraan, maka *Bluebird* sangat cocok dijadikan sebagai rujukan. Keberhasilan *Bluebird* dalam bertahan di era transportasi *online* disebabkan oleh kemampuannya untuk beradaptasi dengan teknologi, menjaga standar layanan yang tinggi, serta diversifikasi dan inovasi dalam layanannya. Kemampuan untuk berkolaborasi, fokus pada keberlanjutan, dan pengelolaan armada yang efisien juga berkontribusi pada posisi kuat *Bluebird* dalam industri transportasi yang kompetitif.

Berdasarkan Kesimpulan hasil wawancara yang dilakukan, ditemukan fakta bahwa para Driver Wira Transportasi belum memiliki kemampuan spesifik untuk berperan sebagai *tour guide* selama mengoperasikan kendaraan *taxi*. Hal ini menjadi kendala dalam memberikan pengalaman perjalanan yang lebih berkesan bagi wisatawan, terutama mereka yang mengandalkan informasi dari pengemudi sebagai sumber utama dalam memahami destinasi yang dikunjungi. Seorang *tour guide* memiliki peran yang sangat penting dalam menciptakan pengalaman wisata yang informatif, nyaman, dan menyenangkan.

Diperlukan beberapa keterampilan utama yang seharusnya dimiliki oleh seorang pengemudi yang juga berperan sebagai *tour guide*, di antaranya; (1) memahami sejarah, budaya, dan daya tarik utama dari berbagai destinasi wisata yang sering dikunjungi oleh wisatawan. Pengetahuan ini mencakup landmark penting, tempat makan khas, adat istiadat setempat, serta rekomendasi aktivitas yang menarik bagi wisatawan, (2) kemampuan menyampaikan informasi dengan jelas dan menarik sangat penting bagi seorang *tour guide*. *Driver* perlu dilatih untuk berbicara dengan percaya diri, menggunakan bahasa yang mudah dimengerti, serta mampu menjawab pertanyaan wisatawan dengan baik, (3) *Driver* juga berperan sebagai *tour guide* harus mampu menangani berbagai situasi yang mungkin terjadi selama perjalanan, seperti menangani

keluhan wisatawan, memberikan solusi terhadap masalah perjalanan, serta memastikan kenyamanan dan keamanan penumpang, (4) pengalaman wisata yang berkualitas tidak hanya ditentukan oleh informasi yang diberikan, tetapi juga oleh sikap profesional dan keramahan dari *Driver*. Oleh karena itu, pelatihan dalam hal etika pelayanan, keramahan, serta cara berinteraksi dengan wisatawan menjadi hal yang penting.

Sesuai dengan data destinasi dan akomodasi yang dimiliki Pulau Bintang, maka dapat dibuat paket tur dengan beberapa kriteria yang tercantum pada Gambar 3.2.

Package	Tours and Attraction	Duration
Doulos Phos Heritage Tour with Dinner	Heritage Tour, Dinner, Land Transfer	3 hours
South Bintan Tour	Vihara Ksitigarbha Bodhisattva, Tanjungpinang Local Market, Traditional Massage	6 hours
Bintan Best Tour	Bintan Mini Desert, Blue Lake, Lagoi Bay, Seafood Lunch Kelong Restaurant, Body Massage	6 hours
Mangrove / Fireflies Tour	Exotic Wildlife, Lunch/Dinner	4 hours
Bintan Mini Desert & Blue Lake Tour	Gurun Pasir, Blue Lagoon, Lunch	4 hours
Snorkeling & White Sand Island	Two Way Land Transfer, Equipment, Facilitator Guiding & Briefing, Snorkeling, Kayaking and Fun Fishing, Under Sea Documentation, White Sands Island, Lunch at Local Restaurant	6 hours
Bintan Food Hunt Tour	Italian Pizza Trikora Beach, the Local Taste Olak-olak & Tapai, Explore the Enigmatic Sand Funes, Mini Desert & Blue Lake, Flower Crab or Shell Food at Local Restaurant	6 hours
Penyengat Island Heritage Tour	Boat Ride to Penyengat Island, Fully Guided Tour, Indonesian Set Lunch, Bottled Mineral Water	6 hours
Sempangang Water Village Tour	Fully Guided Tour, Bottled Drinking Water, Indonesian Set Lunch	5 hours
Safari Lagoi & Eco Farm	Tours, Lunch and Mineral	4 hours
Bintan Hiking Challenge	Fully Guided Tour, Onboard Snack Box, Bottled Drinking Water, Seafood Lunch	4 hours
Chill Cove Adventurous Bundle	Treasure Bay Entrance, Land Transfer, Water Sport Park, Mangrove Kayak, ATV Music Lounge	4 hours
Chill Cove Leisure Bundle	Treasure Bay Entrance, Land Transfer, Mangrove Tour, Archery (20 arrows), Rodeo Bull, Lagoon Kayak, Sky lantern & Firecracker	4 hours

Gambar 3.2 Rekomendasi Paket Tur
Sumber : Hasil olah data

Kecenderungan wisatawan di Pulau Bintang yang melakukan pola perjalanan *multiple pattern* atau turut mengunjungi destinasi lain selain Lagoi, maka dapat dibuat pengelolaan paket wisata dengan rincian pada lampiran Gambar 3.2. Selain itu, wisatawan juga dapat melakukan perjalanan di luar paket apabila durasi perjalanannya melebihi waktu yang tertulis di paket.

Membeli paket tur dengan *Guide* profesional menawarkan berbagai keunggulan yang membuat perjalanan lebih nyaman dan menyenangkan. Wisatawan tidak perlu repot mengatur jadwal, transportasi, atau akomodasi karena semuanya telah dirancang dengan efisien. Selain itu, *Guide* profesional memberikan wawasan mendalam tentang sejarah, budaya, dan fakta menarik dari destinasi yang dikunjungi.

Keamanan juga lebih terjamin, mengurangi risiko tersesat atau terkena penipuan wisata. Selain itu, wisatawan bisa mendapatkan akses eksklusif ke beberapa tempat serta menikmati interaksi sosial yang lebih kaya dalam tur kelompok. Dari segi biaya, paket tur sering kali lebih hemat dibanding perjalanan mandiri karena mencakup banyak fasilitas dengan harga lebih terjangkau. Dengan berbagai keunggulan ini, perjalanan wisata menjadi lebih praktis, informatif, dan berkesan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Membuat sebuah pola perjalanan memerlukan beberapa pertimbangan, yaitu karakteristik wisatawan, pola perjalanan wisatawan, dan aktivitas wisatawan. Berdasarkan teori Seaton dan Bennett (dalam Suwena dan Widyatmaja, 2017), *trip descriptor* dan *tourist descriptor* yang tergambar dalam penelitian ini dominan

menggunakan jasa perjalanan yang bersumber dari internet. Wisatawan dapat memilih paket-paket perjalanan yang ditawarkan sesuai dengan kebutuhan. Selain itu, variabel pola perjalanan yang paling dominan adalah *multiple pattern*, dimana wisatawan mengunjungi destinasi lain selain kawasan Pariwisata Lagoi. Faktor yang mempengaruhi minat wisatawan dalam berkunjung ke kawasan Pariwisata Lagoi adalah atraksi wisata, yang kemudian disusul oleh aksesibilitas, harga dan kualitas pelayanan. Bintang secara umum dan Lagoi secara khusus memiliki fasilitas akomodasi yang sangat mendukung kegiatan pariwisata.

Keberhasilan sebuah paket wisata dapat diukur dari berbagai aspek, tergantung pada tujuan dan harapan penyelenggara serta wisatawan. Beberapa faktor kunci yang sering dijadikan indikator keberhasilan meliputi kepuasan wisatawan, kualitas layanan, kemampuan *Driver/Tour Guide*, perencanaan dan organisasi, pemasaran dan penjualan, serta keberlanjutan kegiatan itu sendiri.

Saat ini kondisi *tour* yang dilakukan oleh Wira Transportation masih terkendala pada kemampuan *Driver* dalam memberikan pelayanan selayaknya seorang “*guide*” dan keterbatasan teknologi. Adapun saran dalam penelitian ini adalah memberikan pelatihan khusus bagi *Driver* agar dapat sekaligus menjadi *Guide* dan menyediakan *website* khusus pemesanan *paket tour* Wira Transportation sehingga keberlanjutan mitra tetap berjalan sesuai harapan.

DAFTAR PUSTAKA

- Andini, C., & Akbar, D. (2020). Tantangan Pariwisata pada Wilayah Perbatasan dalam Era Disrupsi Teknologi: Studi Kasus Regulasi Transportasi Online di Kota Batam, Kepulauan Riau. *Indonesian Journal of Tourism and Leisure*, 1(2), 73-81.
- Brahmanto, E. (2015). Magnet Paket Wisata Dalam Menarik Kunjungan Wisatawan Asing Berkunjung Ke Yogyakarta. *Media Wisata*, 13(2).
- Camilleri, M. (2019). Leaky gut: mechanisms, measurement and clinical implications in humans. *Gut*, 68(8), 1516-1526.
- Kresnanto, N. C., & Tamin, O. Z. (2008). Biaya Perjalanan Fuzzy untuk Pembebanan Lalulintas. *Jurnal Transportasi*, 8(1).
- Patterson, I., & Balderas, A. (2020). Continuing and emerging trends of senior tourism: A review of the literature. *Journal of Population Ageing*, 13, 385-399.
- Rizka, R. (2016). Persepsi konsumen tentang wisata syariah dan Pengaruhnya terhadap minat berkunjung. *Skripsi tidak diterbitkan*, (Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Lampung Bandar Lampung).
- Salim, H. S. (2021). *Hukum kontrak: Teori dan teknik penyusunan kontrak*. Jakarta: Sinar Grafika.
- SEJATI, R., & INDRIANI, F. (2020). *ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI MINAT BELI TERHADAP PERILAKU PEMBELIAN PRODUK HIJAU (Studi pada Konsumen Produk Perawatan Kulit Organik di Kota Semarang)* (Doctoral dissertation, UNDIP: Fakultas Ekonomika dan Bisnis).
- Widyatmaja, S. I. K., & Ngurah, I. G. (2017). *Pengetahuan Dasar Ilmu Pariwisata*. Pustaka Larasan, Bali.