

## PERAN BIRO PERJALANAN WISATA SUNRISE HOLIDAY TOUR & TRAVEL DALAM MENINGKATKAN MINAT WISATA KE GUNUNG BROMO

Renda Annisa<sup>1)</sup>, Stella Alvianna<sup>2)</sup>

Universitas Merdeka Malang Program Diploma Kepariwisata  
Jl. Bandung No 1 Malang

### Korespondensi:

Stella Alvianna : 082257877111

E-mail : stellaalvianna03@gmail.com

### Abstract

*Indonesian tourism contributes substantial foreign exchange to the state. Business actors in the field of tourism industry include travel agency, hotel, tourist transportation, restaurants and souvenir center. Travel agency helps the development of the tourism industry by arranging travel activities for tourists who want to travel with travel purposes. One of destinations in East Java that must be visited by foreign tourists namely Mount Bromo. The way of promotion of a travel agency also contributes to the existence of the tourist bureau itself. The more tourist destinations are promoted, the more the destinations are known.*

**Keywords:** *Indonesian Tourism; Tourism Industry; Travel Agent;*

Pariwisata adalah kegiatan rekreasi di luar domisili untuk melepaskan diri dari pekerjaan rutin atau mencari suasana lain. Menurut Undang- Undang no 10 tahun 2009, wisata adalah kegiatan perjalanan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan mengunjungi tempat tertentu untuk tujuan rekreasi, pengembangan pribadi, atau mempelajari keunikan daya tarik wisata yang dikunjungi dalam jangka waktu sementara,

Sebagai suatu aktivitas, pariwisata telah menjadi bagian penting bagi kebutuhan dasar bagi masyarakat maju dan sebagian kecil masyarakat negara berkembang. Pariwisata di Indonesia semakin berkembang perlahan- perlahan mulai dari sektor sosial, budaya, ekonomi, teknologi, dan politik. Runtuhnya system kelas dan kasta, dan semakin meratanya distribusi sumber daya ekonomi, ditemukannya teknologi transportasi, dan peningkatan waktu luang yang

didorong oleh penciptaan jam kerja telah mempercepat mobilitas manusia antara daerah, negara, dan benua khususnya dalam hal pariwisata. Konsekuensi lebih lanjut adalah munculnya tekanan fisik dan psikis, misalnya lewat pekerjaan dan monoton kehidupan. Pariwisata kemudian menjadi kanal yang tepat untuk membebaskan masyarakat dari tekanan tersebut.

Menurut Damanik dan Weber (2006:1) Sebagai suatu aktivitas manusia, pariwisata adalah fenomena pergerakan manusia, barang, dan jasa yang sangat kompleks. Terkait erat dengan organisasi, hubungan-hubungan kelembagaan dan individu, kebutuhan layanan, penyediaan kebutuhan layanan, dan sebagainya. Ketika orang berwisata, layanan akomodasi yang sering kali harus diberikan oleh pihak lain. Demikian pula apabila pihak biro perjalanan ingin menjual produk kepada wisatawan, maka mereka harus membangun hubungan kerja, minimal dengan pihak hotel. Semua ini merupakan rangkaian elemen yang saling mempengaruhi atau menjalankan fungsi- fungsi tertentu

sehingga pariwisata tersebut dapat berjalan semestinya.

Seperti yang kita ketahui bahwa saat ini industri pariwisata mampu memberikan manfaat ekonomi, baik bagi pemerintah maupun bagi masyarakat yang tinggal di sekitar kawasan destinasi wisata. Indonesia merupakan Negara yang terkenal kaya akan keindahan alam, keunikan dan keanekaragaman budaya, dengan banyaknya aset pariwisata ini, sehingga Indonesia sesungguhnya sangat mampu mendatangkan wisatawan dari seluruh dunia untuk peningkatan perekonomian Indonesia, menurut Hermin (2016: 9) tidak hanya keindahan alam dan budaya saja yang perlu dikembangkan oleh Indonesia, pengenalan melalui promosi pada destinasi wisata juga perlu dilakukan. Hal ini dapat meningkatkan minat wisatawan Jawa Timur, adalah salah satu daerah yang memiliki peluang yang cukup besar untuk mendatangkan wisatawan asing untuk melihat keindahan Gunung Bromo.

Destinasi wisata Gunung Bromo yang terletak di Kabupaten Probolinggo Jawa Timur mampu meningkatkan pendapatan pariwisata

yang dikarenakan gunung ini mempunyai daya tarik, seperti di tengah kawah ( *creater in the creater* ) dengan hamparan laut kaldera yang mengelilinginya dan masig terpeliharanya kebudayaan dari masyarakat Tengger. Gunung Bromo (2.329 mdpl) adalah salah satu gunung dari beberapa gunung lainnya yang terhampar di kawasan kompleks pegunungan Tengger, berdiri di areal kalderal berdiameter 8-10km yang dinding kalderalnya mengelilingi laut pasir sangat terjal dengan kemiringan 60-80 derajat dan tinggi berkisar antara 200-600 meter. Daya tarik Gunung Bromo yang istimewa adalah kawah di tengah kawah dengan lautan pasirnya yang membentang luas di sekeliling kawah Bromo yang sampai saat ini masih terlihat mengepulkan asap putih setiap saat, menandakan gunung ini masih aktif. Gunung Bromo menjadi Taman Nasional Bromo Tengger Semeru merupakan satu- satunya kawasan konservasi di Indonesia yang memiliki keunikan berupa laut pasir kaldera seluas 5.250 hektar, yang berada pada ketinggian 2.100mdpl. Dilaut pasir ditemukan tujuh buah pusat letusan dalam dua

jalur yang silang menyilang yaitu dari timur- barat dan timur laut- barat daya. Dari timur laut barat daya inilah muncul Gunung Bromo yang termasuk gunung api aktif yang sewaktu- waktu dapat mengeluarkan asap letusannya dan mengancam kehidupan manusia di sekitarnya. Sedangkan daerah bahayanya berupa lingkaran dengan jari- jari 4km dari pusat kawah Bromo.

Suku Tengger yang berada di sekitar taman nasional merupakan suku asli yang beragama Hindu. Menurut legenda, asal usul suku tersebut dari kerajaan Majapahit yang mengasingkan diri. Uniknya, melihat penduduk di sekitar (Suku Tengger) tampak itu tidak ada rasa ketakutan walaupun mengetahui Gunung Bromo berbahaya, termasuk juga wisatawan yang banyak mengunjungi Taman Nasional Bromo Tengger Semeru pada saat Upacara Kasodo. Dalam hal ini destinasi wisata Gunung Bromo mampu memberikan manfaat ekonomi dari kegiatan pariwisata, karena gunung ini mempunyai daya tarik yang dapat mendatangkan wisatawan baik wisatawan Nusantara (Wisnus) maupun wisatawan

Mancanegara (Wisman). Adapun kelebihan yang dimiliki gunung ini yaitu letaknya yang berada di kawasan pegunungan Tengger Semeru dengan pasir kalderanya, adanya atraksi yang menarik yaitu melihat matahari terbit (*sunrise*) dari Pananjakan serta masyarakat asli yang tinggal di kawasan Gunung Bromo (Suku Tengger) yang masih tetap mempertahankan budayanya.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui peranan biro perjalanan wisata *Sunrise Holiday Tour and Travel* dalam meningkatkan minat wisatawan local dan wisatawan asing yang berkunjung di Gunung Bromo.

## **METODE PENELITIAN**

Ruang lingkup dalam penelitian ini adalah sebatas pada kegiatan marketing karena bagian marketing adalah pihak pertama dari sebuah biro wisata yang bertugas memberikan info mengenai penawaran wisata yang meliputi tempat- tempat wisata, tempat menginap, sarana transportasi dan lain- lain. Lokasi dalam penelitian yang diambil oleh penulis adalah di Kota Malang tepatnya di Biro

Perjalanan Wisata *Sunrise Holiday Tour & Travel* yang berlokasi Jl. Basuki Rahmat no. 2A (*complex Sarinah mall*), no telepon (0341) 359070, *website*: [www.sunriseholiday.com](http://www.sunriseholiday.com). Variabel penelitian yang digunakan adalah minat wisatawan merupakan ketertarikan seseorang dari orang-orang yang ingin melakukan suatu perjalanan untuk mengetahui sesuatu yang unik di suatu daerah. Biasanya orang-orang yang melakukan kegiatan perjalanan dinamakan *tourist*. Minat seorang wisatawan adalah adanya minat khusus dan wisata alam. Namun dunia pariwisata mengidentifikasi bahwa adanya minat khusus wisatawan dikarenakan adanya suatu keunikan (Fandeli, 1995).

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini terbagi atas dua data, yaitu data primer dan data sekunder, data primer merupakan sumber data yang diperoleh langsung sumber asli ( tidak melalui perantara) data primer yang digunakan adalah hasil observasi terhadap suatu benda (fisik), sedangkan data sekunder merupakan data penelitian yang diperoleh peneliti secara tidak

langsung dengan melalui perantara, data sekunder umumnya berupa bukti, catatan, atau laporan historis. Teknik Pengumpulan Data yang penulis berupa data observasi yang penulis lakukan berupa pengamatan secara langsung terhadap kegiatan sehari-hari di *Sunrise Holiday* dan menilai objek yang menjadi dadaran penelitian, selain itu penulis menggunakan teknik dokumentasi yang penulis lakukan dengan cara mengumpulkan data-data yang ada bersumber dari dokumen perusahaan, teknik pengumpulan data lain yang penulis gunakan yaitu kuesioner, penulis melakukan teknik pengumpulan data dengan memberikan pertanyaan atau pernyataan yang tertulis dalam kertas dan diberikan pada beberapa orang untuk mengetahui tanggapan terhadap masalah yang sedang diteliti. Teknik analisis data pada penelitian ini, penulis menggunakan beberapa teknik diantaranya adalah Menanggulangi banyaknya informasi yang hilang, Menanggulangi kecenderungan menggali data empiris dengan tujuan membuktikan kebenaran hipotesis yang disusun

k sebelumnya berdasarkan berpikir deduktif seperti dalam penelitian kualitatif, Menanggulangi kecenderungan pembatasan variable yang diungkapkan sesuai dengan masalah yang disusun sebelumnya seperti dalam penelitian kualitatif padahal permasalahan dan variabelnya dalam masalah sosial yang kompleks, Menanggulangi adanya indeks-indeks kasar seperti dalam penelitian kualitatif padahal inti sebenarnya berada pada konsep-konsep yang timbul dari data-data, Data-data yang dikumpulkan cenderung bersifat naratif dari angka dalam artian penelitian kualitatif tidak menolak data kuantitatif, analisisnya berupa uraian-uraian yang sangat deskriptif. Penelitian ini lebih memfokuskan pada proses daripada hasil berdasarkan pada analisis data secara deduktif.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

*Sunrise Holiday Tour and Travel* sebagai lokasi penelitian merupakan CV yang bergerak di bidang penginformasian wisata dan memberikan pelayanan *tours and travel* baik wisatawan domestic maupun

mancanegara. *Sunrise Holiday Tour and travel* berlokasi di Jl. Basuki Rahmat no 2A (*complex Sarinah mall*), lokasi ini cukup strategis karena berada di pusat kota. *Sunrise Holiday Tour and Travel* ruang lingkupnya sangat luas tapi spesialisasinya adalah Jawa Timur khususnya *Bromo Tour*. Namun demikian perusahaan siap untuk mengadakan tour luar Jawa. Sebagai pembahasan dalam penelitian ini, peranan *Sunrise Holiday Tour and Travel* untuk meningkatkan kunjungan wisatawan di Gunung Bromo. Dan inilah peran biro perjalanan wisata:

1. Peran Biro Perjalanan Wisata  
*Sunrise Holiday Tour and Travel*

a. Menyusun dan menjual paket wisata dalam negeri maupun luar negeri, kelebihan dari *Sunrise Holiday Tour and Travel* menyusun paket wisata ke Gunung Bromo sesuai dengan waktu, rute dan spot yang ditentukan. Menjual paket wisata tidak hanya di dalam negeri saja, paket wisata *Sunrise Holiday* sudah dijual sampai di Belanda dan Malaysia. Kelemahan dari *Sunrise Holiday* paket wisatanya terbilang cukup mahal dibandingkan MTIC.

b. Menyelenggarakan atau menjual pelayanan wisata, Kelebihan dari *Sunrise Holiday* memiliki beberapa pilihan wisata, seperti paket wisata yang pasti dengan harga yang ditentukan berdasarkan berapa orang atau kelompok yang dibawa dan mengadakan voucher gratis pada bulan tertentu. Dan juga menjual beberapa pelayanan wisata seperti reservasi hotel, dan merentalkan mobil saja untuk mengantar ke bandara, pelabuhan dan hotel. Kelemahan dari *Sunrise Holiday* adalah *voucher* yang dimiliki harus ditetapkan waktunya dan untuk pemenang tidak bisa diwakilkan.

c. Menyusun dan menjual paket wisata dalam negeri kepada umum atau atas dasar permintaan, Kelebihan dari *Sunrise Holiday* dapat melakukan reservasi sesuai keinginan wisatawan mulai dari rute destinasi, akomodasi hotel, restoran, dan kendaraan yang diminta. Dapat menghubungi melalui *via email* maupun langsung datang ke kantornya yang berada di *complex Sarinah mall*. Bagi pemesan wisatawan mancanegara harus

- disertakan dengan nama dan nomor sesuai paspor. Kelemahan dari *Sunrise Holiday* reservasi yang sudah masuk harus diberi uang muka 50% dari harga total dan jika ada pembatalan dari pihak wisatawan deposit tidak dapat dikembalikan.
- d. Menyelenggarakan pemanduan wisata, Kelebihan dari *Sunrise Holiday* adalah 5 pemanduan wisata yang khusus memandu di Gunung Bromo yang memiliki *License* dan sudah berpengalaman mulai dari penguasaan 2 Bahasa yaitu Bahasa Inggris dan Bahasa Belanda, mengetahui rute dan medan jalan yang ditempuh menuju Gunung Bromo, kemudian beberapa spot yang ada di Gunung Bromo seperti Pananjakan, Keldera, Lautan Pasir, Bukit Teletubies, Pasir Berbisik, Pura, dan beberapa lainnya. Kelemahan dari *Sunrise Holiday* adalah kurangnya penguasaan Bahasa asing seperti Bahasa Jepang, Jerman, dan Mandarin yang mendominasi wisatawan dari Negara tersebut selain Belanda.
- e. Menyediakan fasilitas untuk wisatawan, kelebihan dari *Sunrise Holiday* dalam hal ini adalah *Sunrise Holiday* memiliki beberapa fasilitas yang ditawarkan dari paket wisata yang ditentukan langsung atau permintaan wisatawan. Akomodasi hotel seperti Lava- lava, Bromo Permai, Cemara Indah. Untuk transportasi *Sunrise Holiday* memiliki beberapa mobil pribadi yaitu Hiace dan Innova. Serta memiliki rekomendasi tempat makan seperti Jiwa Jawa Bromo, Bromo Asri dan Cafe Lava. Kelemahan dari *Sunrise Holiday* adalah tidak memiliki *jeep* pribadi dan harus memesan dari *rentcar jeep*.
- f. Menjual tiket/ karcis sarana angkutan, dan lain- lain, kelebihan dari *Sunrise Holiday* dalam hal ini adalah *Sunrise Holiday* dapat melayani penjualan tiket sarana angkutan (darat, laut, udara) bagi customernya jika ingin meminta satu paket lengkap beserta reservasi tiket pesawat, kereta api, maupun kapal pesiar dan karcis hiburan. Kelemahan dari *Sunrise Holiday* adalah reservasi transportasi tersebut masih melalui perantara Agen Perjalanan yang bekerjasama dengan *Sunrise Holiday*.

g. Mengadakan pemesanan sarana wisata, kelebihan dari *Sunrise Holiday* dapat melakukan pemesanan ( *reservation*) pertunjukan, atraksi wisata berdasarkan permintaan wisatawan yang menginginkan tambahan seperti Pertunjukan Upacara Kasodo dan Festival Kasodo jika dating berlibur ke Bromo pada awal bulan Juli. Kelemahannya adalah kita dapat menjumpai pertunjukan yang ada di Bromo hanya setahun sekali dan harus memesan jauh-jauh hari untuk paket pertunjukan ini jarena kuota kunjungan di bulan Juli terbatas.

h. Mengurus dokumen- dokumen perjalanan sesuai dengan peraturan yang berlaku, kelebihan *Sunrise Holiday* dapat membantu mengurus dokumen perjalanan untuk wisatawan mancanegara seperti (*exit permit, fiscal, passport, visa, entry permit*)

Setelah diketahui dan identifikasi kelebihan dan kelemahan yang dimiliki oleh *Sunrise Holiday tour and travel* maka penulis dapat memberikan Alternatif Pemecahan Masalah, Langkah- langkah

Pemecahan Masalah, dan Hasil yang Diharapkan, berikut akan penulis jelaskan mulai dari alternatif pemecahan masalah.

## 2. Alternatif Pemecahan Masalah

Alternatif pemecahan masalah adalah beberapa cara yang bisa dilakukan sebagai jalan keluar untuk pemecahan masalah yang dihadapi adalah melihat permasalahan yang ada dan diperkuat dengan pendapat dari pengujung melalui kuesioner, maka penulis memberikan beberapa pendapat dari wisatawan, maka dari itu penulis dapat memberikan beberapa alternative pemecahan masalah antara lain:

- a. Meningkatkan kemampuan sumber daya manusia dengan mengikuti pelatihan atau kursus Bahasa asing
- b. Selalu menyampaikan informasi terbaru dalam brosur, *booklet* misalnya tarif *tour*, hotel dan *rent car*.
- c. Memperbaiki sarana penunjang untuk operasional.
- d. Menjalin kerjasama yang lebih banyak lagi dengan industry pariwisata misalnya hotel, *tour&travel*, transportasi.

### 3. Langkah- langkah Pemecahan Masalah

a. Memperbaiki sumber daya manusia dan kemampuan Bahasa dilakukan dengan cara:

1) Memberikan pelatihan untuk kursus Bahasa asing selain Bahasa Inggris, Belanda misalnya Bahasa Perancis, Jerman, Jepang.

2) Menambah pengetahuan tentang destinasi wisata serta penampilan dalam melayani wisatawan

b. Memperbaiki kualitas dan kuantitas serta memberikan informasi terbaru dalam bentuk brosur, *booklet* yang ada di *Sunrise Holiday Tour and Travel*, dapat dilakukan dengan cara:

1) Saling melakukan pendekatan dengan industry pariwisata untuk berperan dalam penerbitan atau pembuatan brosur sebagai sponsor.

2) Membuat brosur dengan informasi yang lengkap tentang destinasi wisata.

c. Memperbaiki dan mengoptimalkan sarana yang ada di *Sunrise Holiday*

atau menambah sarana penunjang yang lebih baik, dapat dilakukan dengan:

1) Memperbarui sarana yang ada misalnya *printer* dan computer.

2) Memperbaiki fasilitas yang rusak misalnya meja dan sofa

### 4. Hasil yang Diharapkan

a. Terjalin komunikasi yang baik antara informan dengan pencari informasi

b. Meningkatkan kenyamanan karyawan sehingga operasional perusahaan berjalan dengan lancar

c. Wisatawan semakin mengerti dan tahu tentang destinasi wisata yang ada di Gunung Bromo

d. Bertambahnya wisatawan ke Gunung Bromo

e. Meningkatnya pengetahuan karyawan baik tentang destinasi wisata, penguasaan Bahasa serta cara melayani wisatawan dengan baik dan benar

f. Meningkatkan kepuasan wisatawan asing maupun domestic

### KESIMPULAN

Sebagai pihak yang termasuk dalam industry pariwisata di Kota

Malang. *Sunrise Holiday Tour and Travel* telah lama menjalani bisnis ini. Wisatawan yang membutuhkan sebagai konsumen dari produk yang kami hasilkan. Kepentingan inilah jasa informasi pariwisata berperan di dalamnya. Peranan *Sunrise Holiday Tour and Travel* guna meningkatkan wisatawan ke Gunung Bromo bisa dikatakan cukup baik.

Setelah melakukan pengamatan dan mengolah data yang di dapat, penulis mendapatkan beberapa kekurangan dan kelemahan, oleh karena itu penulis berharap agar kekurangan tersebut dapat diperbaiki. Karena bagaimanapun *Sunrise Holiday Tour and Travel* sangat berperan penting dalam meningkatkan umlah kunjungan wisatawan *Sunrise Tour and*

*Travel* sangat berperan penting dalam meningkatkan jumlah kunjungan wisatawan khususnya di Gunung Bromo dan Jawa Timur pada umumnya.

#### DAFTAR RUJUKAN

- Damanik, Janianto, dan Weber Helmut. F., 2006. *Perencanaan Ekowisata :dari Teori ke Aplikasi*. Yogyakarta: Andi
- Fandeli, Chafid, 1995, *Dasar- Dasar Manajemen Kepariwisata Alam*. Yogyakarta: Liberty
- Undang- Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisata
- Sutanto, D. (2016). *Pentingnya Promosi Guna Meningkatkan Minat Wisatawan Wisata Sejarah Di Kota Lama Semarang*. *Jurnal Pariwisata Pesona*, 1(1). Retrieved from <http://jurnal.unmer.ac.id/index.php/jpp/article/view/372>