

BAB I

PENDAHULUAN

Bab satu mengenai pendahuluan memuat tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan penelitian, asumsi serta sistematika penulisan.

1.1 Latar Belakang

Pariwisata adalah sebuah aktivitas perjalanan yang dilakukan oleh sementara waktu dari tempat tinggal semula ke daerah tujuan dengan alasan tidak untuk menetap atau mencari nafkah, melainkan untuk memenuhi rasa ingin tahu, menghabiskan waktu senggang atau libur serta tujuan-tujuan lainnya (Zalukhu dan Meyers, 2009). Sedangkan pariwisata menurut Kodhyat (1998) adalah perjalanan dari satu tempat ke tempat lain, bersifat sementara, dilakukan perorangan atau kelompok, sebagai usaha mencari keseimbangan atau keserasian dan kebahagiaan dengan lingkungan dalam dimensi sosial, budaya, alam dan ilmu. Sehingga berdasarkan pengertian dari para ahli tersebut dapat disimpulkan bahwa pariwisata adalah sebuah perjalanan sementara waktu yang dapat dilakukan secara individu maupun berkelompok dengan memanfaatkan waktu luang untuk mencari kebahagiaan tersendiri bagi pelakunya. Dalam kegiatan pariwisata, pelaku wisata atau biasa disebut sebagai wisatawan biasanya membutuhkan sarana dan prasarana untuk menunjang perjalanan pariwisatanya agar tujuan pariwisata dapat tercapai dengan tepat. Pada industri pariwisata biasanya terdapat Biro Perjalanan Wisata sebagai salah perusahaan jasa yang menyediakan layanan fasilitas-fasilitas kebutuhan wisatawan dalam kegiatan pariwisatanya. Seiring

berkembangnya zaman semakin bertambah jumlah destinasi wisata yang dituju. Kualitas layanan merupakan salah satu kebutuhan bagi industri salah satunya untuk industri jasa dan pelayanan. Hal tersebut tidak terlepas dari permintaan konsumen yang semakin meningkat. Zaman yang maju ini memudahkan masyarakat untuk berpergian dari satu tempat ke tempat lain, banyaknya pengusaha membuat biro perjalanan wisata (Prananda, 2019). Industri pariwisata merupakan kesatuan dari berbagai macam perusahaan yang secara bersama menghasilkan barang dan jasa

yang dibutuhkan wisatawan selama dalam perjalanannya. Perusahaan yang dimaksud adalah agen *Travel*, hotel, transportasi turis, *catering*, dan lain sebagainya. Industri wisata merupakan suatu usaha yang dapat menumbuhkan percepatan ekonomi dalam hal kerja, tarif hidup, dan sektor lain pada negara yang memiliki destinasi wisata (Nirawati dkk, 2020).

Biro perjalanan merupakan suatu usaha yang menyediakan layanan bagi konsumen yang ingin melakukan perjalanan wisata. Biro perjalanan dituntut memberikan layanan terbaik bagi konsumen dimana kualitas pelayanan yang baik merupakan suatu cara untuk pendekatan dengan konsumen. Hal tersebut diharapkan mampu untuk meningkatkan jumlah konsumen (Nirawati dkk, 2020). Pelaku bisnis biro perjalanan wisata diharapkan mampu mengetahui bagaimana konsumen memerlukan mutu yang baik dan menjadikan usaha tersebut lebih baik dari pesaing lainnya. Hal penting yang harus dilakukan perusahaan untuk mendapatkan nilai dari konsumen yaitu, dengan memberikan kualitas pelayanan yang baik melalui penyampaian produk dan jasa yang diberikan dengan harga yang bersaing (Rahmandika, 2020).

Baru Jaya *Tour and Travel* merupakan perusahaan yang bergerak dibidang jasa khususnya dalam sektor dunia pariwisata sejak tahun 2012 yang mana terletak di wilayah Gresik, Jawa Timur. Adapun beberapa fungsi yang ditawarkan antara lain memberikan jasa bantuan kunjungan, tempat wisata, perjalanan atau berkomunikasi dengan klien dalam menentukan paket wisata yang akan dipilih. Seiring dengan bertambahnya layanan reservasi online yang bertindak sebagai organisator atau pihak yang membantu merencanakan, memilih, dan mengatur jadwal liburan para wisatawan membuat baru Jaya *Tour and Travel* melakukan inovasi dengan memperbarui sistem layanan wisata yang beragam. Layanan yang beragam ini diberikan kepada konsumen dengan tujuan agar konsumen dapat memilih jasa layanan sesuai dengan kebutuhan yang dimiliki. Baru Jaya *Tour and Travel* memberikan layanan wisata mulai dari akomodasi, transportasi, reservasi, family gathering dan lain sebagainya dengan menerapkan nilai budaya yang ada di tiap daerah. Pelanggan Baru Jaya *Tour and Travel* berjumlah beragam sesuai dengan

banyaknya pesanan paket pariwisata. Berikut merupakan data jumlah pelanggan Baru Jaya *Tour and Travel*.

Tabel 1.1 Data jumlah pelanggan Baru Jaya *Tour and Travel*

Data Pelanggan Baru Jaya <i>Tour and Travel</i>					
No	Bulan	Tahun	Jumlah Pelanggan	Jumlah Keluhan	Jumlah Keluhan %
1	Januari	2022	37	23	5%
2	Februari		40	28	6%
3	Maret		44	33	7%
4	April		47	38	8%
5	Mei		52	40	8%
6	Juni		56	44	9%
7	Juli		63	47	10%
8	Agustus		68	51	11%
9	September		77	56	12%
10	Oktober		78	60	12%
11	November		82	63	13%
Total			644	483	100%

Tabel 1.1 merupakan data jumlah pelanggan Baru Jaya *Tour and Travel* pada tahun 2023. Pelanggan terbesar terdapat pada bulan November dengan jumlah sebesar 82 orang dan pelanggan terendah terjadi pada bulan Januari sebanyak 37 orang dengan total pelanggan sebesar 644 orang. Sesuai dengan hasil table diatas dalam hal ini dapat disimpulkan bahwa semakin banyak jumlah pelanggan maka semakin banyak pula jumlah keluhan yang diterima oleh Baru Jaya *Tour and Travel*. Misalnya pada bulan Januari dengan jumlah pelanggan sebesar 37 orang dan jumlah keluhan sebesar 23 memiliki persentase keluhan sebesar 5%. Tingkat kepuasan konsumen dapat diwujudkan jika performansi dapat memenuhi atau melebihi ekspektasi pelanggan sebelum memakai jasa tersebut. Karena hal hal yang dianggap penting oleh pelanggan sudah seharusnya menjadi perhatian pihak Baru Jaya *Tour and Travel*, maka dari itu perlu dilakukan analisis antara kepentingan (*importance*) pelanggan dengan kepuasan terhadap performansi (persepsi), dimana terdapat 5 dimensi kualitas jasa dalam Tjiptono (1996) yang digunakan sebagai bahan acuan penilaian kualitas layanan yang diberikan, yaitu bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan sikap

peduli/perhatian (*empathy*). Berikut ini merupakan daftar keluhan pelanggan terkait pelayanan Baru Jaya *Tour and Travel*.

Tabel 1.2 Data keluhan pelanggan Baru Jaya *Tour and Travel*

No	Keluhan	Jumlah	Jumlah %
1	Kurangnya ketepatan waktu yang dijanjikan di awal	175	36%
2	Hotel check in problem	116	24%
3	Armada yang digunakan tidak sesuai dengan persetujuan yang awal	192	40%
Total		483	100%

Tabel 1.2 merupakan data banyaknya keluhan pelanggan Baru Jaya *Tour and Travel*. Permasalahan yang dialami oleh Baru Jaya *Tour and Travel* yaitu kurangnya ketepatan waktu yang disepakati di awal, terjadi komunikasi yang buruk, dan ketidaksesuaian armada bus sehingga dicapai total keseluruhan sebesar 483 keluhan. Keluhan yang pertama berupa dimensi keandalan (*reliability*) yakni kurangnya ketepatan waktu yang dijanjikan di awal dengan jumlah keluhan yang diperoleh sebesar 175 dengan persentase sebesar 36%. Keluhan kedua berupa dimensi daya tanggap (*responsiveness*), yakni Hotel check In Problem sehingga jumlah keluhan yang diperoleh sebesar 116 dengan persentase sebesar 24%. Keluhan ketiga berupa ketidak sesuaian armada bus yang digunakan diperoleh jumlah keluhan sebesar 192 dengan persentase sebesar 40%. Permasalahan yang ada akan dijadikan objek oleh peneliti dalam melakukan peningkatan kualitas pelayanan jasa pada Baru Jaya *Tour and Travel*.

Menurut Rahmanti (2017), metode Servqual merupakan metode yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan dari atribut masing-masing dimensi, sehingga akan diperoleh nilai gap (kesenjangan) yang merupakan selisih antara persepsi konsumen terhadap layanan yang telah diterima dengan harapan terhadap yang akan diterima. Pengukurannya metode ini dengan mengukur kualitas layanan dari atribut masing-masing dimensi, sehingga akan diperoleh nilai gap yang merupakan selisih antara persepsi konsumen terhadap layanan yang diterima dengan harapan konsumen terhadap layanan yang akan diterima.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah yang didapatkan berdasarkan latar belakang permasalahan diatas adalah sebagai berikut:

1. Atribut apa saja yang digunakan dalam meningkatkan kualitas pelayanan pelanggan Baru Jaya *Tour and Travel*?
2. Bagaimana gap atau selisih antara kualitas pelayanan yang diterima dengan yang diharapkan oleh pelanggan Baru Jaya *Tour and Travel*?
3. Bagaimana perbaikan yang dihasilkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan Baru Jaya *Tour and Travel*?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian yang dilakukan berdasarkan rumusan masalah yang ada yaitu sebagai berikut:

1. Menentukan atribut yang digunakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan Baru Jaya *Tour and Travel*.
2. Menentukan adanya gap atau selisih antara kualitas pelayanan yang diterima dengan yang diharapkan oleh pelanggan Baru Jaya *Tour and Travel*.
3. Menentukan perbaikan yang dihasilkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan Baru Jaya *Tour and Travel*.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian yang dilakukan adalah sebagai berikut.

1. Manfaat yang didapat oleh peneliti yaitu mengimplementasikan ilmu teknik industri selama kuliah dalam kehidupan sehari-hari.
2. Manfaat penelitian bagi Baru Jaya *Tour and Travel* yaitu dapat menentukan dan mengetahui strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan pelanggan.

1.5 Batasan Penelitian

Batasan penelitian menggambarkan batas yang digunakan selama penelitian adalah sebagai berikut.

1. Penelitian dilakukan hanya pada Baru Jaya *Tour and Travel*.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan berisi rincian laporan tugas akhir yang secara singkat menjelaskan bagian-bagian pada penelitian yang dilakukan, sebagai berikut.

BAB I: PENDAHULUAN

Bab satu pendahuluan ini menjelaskan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan masalah, manfaat penelitian, batasan penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II: TINJAUAN PUSTAKA

Bab dua tinjauan pustaka berisi mengenai referensi literatur yang bereputasi dengan topik penelitian yang dilakukan terkait beban kerja yang dijadikan sebagai dasar pendukung dalam permasalahan yang dihadapi.

BAB III: METODOLOGI PENELITIAN

Bab tiga metodologi penelitian yang terdiri dari tahapan-tahapan proses penelitian atau urutan langkah yang harus dilakukan oleh peneliti dalam menjalankan penelitian agar dapat berjalan sistematis, terstruktur dan terarah.

BAB IV: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab empat berisi mengenai data yang didapatkan selama penelitian dan hasil dari pengolahan data serta analisis dari hasil penelitian terkait pengaruh kualitas produk, kepercayaan, kemudahan dan harga terhadap keputusan pembelian pada Toko Spion Al Barokah Jaya.

BAB V: PENUTUP

Bab lima penutup berisi tentang kesimpulan hasil penelitian dan saran yang diperoleh dari pengolahan data dan menjawab dari tujuan penelitian serta saran yang menjadi masukan agar penelitian menjadi lebih baik.

DAFTAR PUSTAKA

Daftar pustaka berisi tentang daftar sumber-sumber yang telah digunakan dalam penelitian misalnya buku, jurnal, dan lain-lain.

LAMPIRAN

Lampiran berisi hal-hal yang perlu dilampirkan yang digunakan untuk memperjelas penelitian yang dilakukan.