

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

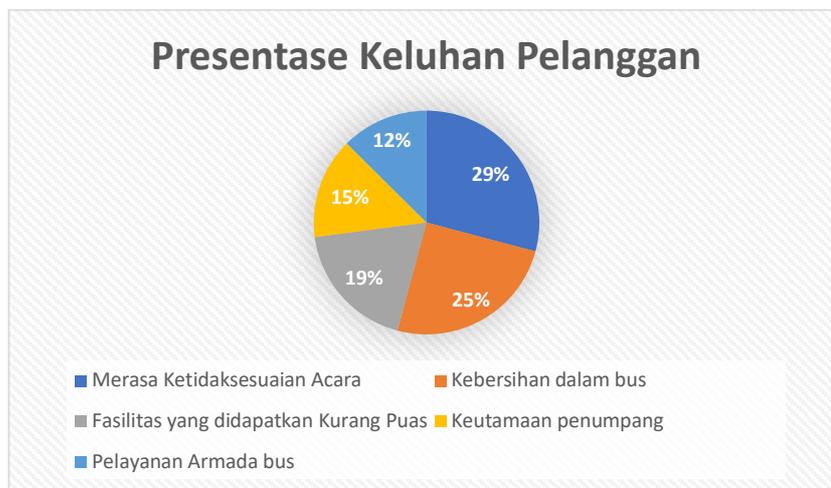
Sebagai salah satu negara kepulauan terbesar di dunia, Indonesia mampu memanfaatkan keragaman destinasi eksotis dan memukau di wilayah Indonesia dari mulai wisata alam, wisata budaya, hingga sejarah Indonesia sampai pada tahun 2023 Indonesia berhasil mendapatkan pendapatan mencapai US Dollar 853.80 miliar (Hasibuan dkk., 2023). Indonesia memiliki kekayaan alam dan budaya yang melimpah, menjadikannya salah satu destinasi pariwisata terpopuler di dunia maupun di Indonesia. Negara kepulauan ini menawarkan pesona alam yang memukau, mulai dari pantai berpasir putih, terumbu karang yang indah, hutan hujan tropis yang lebat, hingga gunung-gunung yang indah (Koerniawati, 2022).

PT. Travelogy Jelajah Indonesia memanfaatkan peluang yang muncul akibat banyaknya tempat wisata di Indonesia dengan membuka jasa travel. Dunia industri pariwisata yang kompetitif, mereka telah berhasil memosisikan sebagai agen perjalanan yang terpercaya dan terkemuka. Memanfaatkan kekayaan alam dan budaya Indonesia mereka menyediakan pelayanan yang ramah dan profesional, serta mengutamakan keamanan dan kenyamanan wisatawan selama perjalanan. PT. Travelogy Jelajah Indonesia juga menawarkan paket perjalanan yang menarik dan beragam, mulai dari petualangan alam hingga perjalanan budaya yang mempesona.

PT. Travelogy Jelajah Indonesia merupakan sebuah perusahaan jasa di sektor biro perjalanan yang berlokasi di Kabupaten Banyumas. Fokus utama perusahaan ini adalah memberikan pelayanan berkualitas terbaik kepada para wisatawan agar mereka dapat menikmati perjalanan mereka dengan baik (Rohman Bashari dkk., 2021). Pelayanan yang diberikan oleh perusahaan dalam paket tour wisata disesuaikan dengan preferensi konsumen, dengan tujuan untuk mencapai kepuasan pelanggan terhadap layanan yang diberikan oleh PT. Travelogy Jelajah Indonesia.

Meningkatnya Persaingan di industri pariwisata menjadikan kualitas pelayanan jasa menjadi kunci penting dalam mencapai keberhasilan suatu perusahaan (Seni & Fauzi, 2022). Bagi PT. Travelogy Jelajah Indonesia, penting

bagi mereka untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan agar dapat memperkuat reputasi mereka di mata masyarakat. Hal ini akan mempengaruhi pilihan masyarakat dalam memilih PT. Travelogy Jelajah Indonesia sebagai opsi utama mereka. Berikut adalah hasil dari open kuesioner yang di buat untuk mengetahui kekurangan dalam PT. Travelogy Jelajah Indonesia.



Gambar 1.1 Presentase Keluhan Pelanggan

Pada Gambar 1.1 menunjukkan persentase keluhan pelanggan terkait pelayanan bus. Hasil diagram tersebut, berdasarkan partisipasi peserta *tour* PT. Travelogy Jelajah Indonesia terlihat bahwa ada beberapa aspek yang menjadi sumber keluhan pelanggan.

Pertama, sekitar 29 persen pelanggan mengeluhkan ketidaksesuaian acara. Ini menunjukkan bahwa mereka merasa jadwal atau rencana perjalanan yang diiklankan tidak sesuai dengan kenyataan. Ketidaksesuaian acara dapat menyebabkan ketidaknyamanan dan gangguan dalam perjalanan pelanggan. Oleh karena itu, perusahaan bus perlu memastikan bahwa jadwal perjalanan yang mereka informasikan kepada pelanggan akurat dan dapat diandalkan.

Selanjutnya, sekitar 19 persen pelanggan tidak puas dengan fasilitas yang mereka dapatkan dalam perjalanan. Mereka mungkin mengeluhkan bahwa fasilitas yang mereka dapatkan tidak sesuai dengan yang telah ditawarkan sebelumnya, seperti hotel yang di tawarkan berbeda, fasilitas bus yang di dapatkan berbeda dari segi seat kursi yang tidak nyaman, pendingin udara yang tidak berfungsi dengan

baik. Fasilitas yang memadai dan berkualitas merupakan faktor penting dalam menciptakan pengalaman yang nyaman bagi pelanggan. Oleh karena itu, perusahaan bus harus memperhatikan dan meningkatkan kualitas fasilitas yang mereka sediakan.

Selanjutnya, sekitar 12 persen pelanggan merasa tidak puas dengan kurangnya pelayanan dari staf bus. Mereka mungkin menganggap bahwa pengemudi atau staf bus kurang memberikan perhatian yang cukup atau tidak responsif terhadap kebutuhan pelanggan. Pelayanan yang baik memainkan peran yang sangat penting dalam menciptakan pengalaman positif bagi pelanggan. Oleh karena itu, peran *tour leader* perlu juga mengingatkan terhadap staf bus untuk membantu dalam membantu perjalanan yang nyaman bagi pelanggan. Sekitar 25 persen pelanggan mengeluhkan kurangnya kebersihan dalam bus. Mereka mungkin menemukan kondisi bus yang kotor, berantakan, atau tidak terawat dengan baik. Kebersihan yang buruk dapat menyebabkan ketidaknyamanan dan menciptakan citra negatif terhadap perusahaan bus. Oleh karena itu, staf bus perlu berupaya untuk menjaga kebersihan dalam bus, baik dengan meningkatkan kebersihan secara rutin maupun dengan memberikan edukasi kepada penumpang tentang pentingnya menjaga kebersihan. Sekitar 15 persen pelanggan mengeluhkan kurangnya perhatian terhadap kebutuhan penumpang. Mereka mungkin merasa bahwa kebutuhan dan preferensi penumpang tidak diperhatikan dengan baik. Perusahaan bus perlu memastikan bahwa mereka memberikan perhatian yang memadai terhadap kebutuhan dan keinginan penumpang, seperti memberikan aksesibilitas bagi penumpang dengan kebutuhan khusus atau memberikan perhatian khusus terhadap kebutuhan anak-anak atau orang tua.

Upaya meningkatkan kepuasan pelanggan, perusahaan bus harus memperhatikan dan mengatasi keluhan-keluhan ini. Dengan memperbaiki ketidaksesuaian acara, meningkatkan fasilitas, memperbaiki pelayanan, menjaga kebersihan dalam bus, dan memprioritaskan keutamaan penumpang, perusahaan bus dapat menciptakan pengalaman yang lebih baik bagi pelanggan mereka.

Penelitian ini bertujuan untuk memahami bagaimana pelanggan menilai tingkat kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan oleh PT. Travelogy Jelajah

Indonesia, serta untuk meningkatkan minat pelanggan dalam menggunakan layanan perjalanan dari perusahaan tersebut.

1.2 Rumusan Masalah

Perusahaan harus memiliki standar perjalanan trip wisata bersama pelanggan untuk mendapatkan pelayanan yang memuaskan terhadap pelanggan. Namun pada pelaksanaannya, PT. Travelogy Jelajah Indonesia memiliki kendala terhadap standar perjalanan ketika dalam melakukan trip wisata. Terdapat beberapa keluhan yang di dapatkan ketika dalam melakukan perjalanan trip dari kurangnya kesesuaian acara, kurangnya kebersihan dalam bis, dan fasilitas yang didapatkan kurang memuaskan. Oleh karena itu kepuasan pelanggan terhadap pelayanan jasa travel harus di jaga akan berdampak pada kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan. Hal ini bisa merugikan perusahaan ketika permasalahan ini didiamkan dalam waktu yang lama tanpa adanya penanganan. Maka dari itu perlu adanya peningkatan pelayanan terhadap pelanggan jasa PT. Travelogy Jelajah Indonesia.

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Mengetahui atribut yang dibutuhkan dalam upaya penilaian pelayanan PT. Travelogy Jelajah Indonesia.
2. Mengetahui persepsi pelanggan terhadap kepuasan pelayanan dari PT. Travelogy Jelajah Indonesia.
3. Memberikan usulan perbaikan dan pengembangan berdasarkan keinginan.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Bagi Mahasiswa

Keuntungan bagi mahasiswa dari penelitian ini adalah bahwa mereka dapat meningkatkan pemahaman mereka tentang bagaimana menentukan prioritas perbaikan dalam upaya meningkatkan kepuasan pelanggan di industri pariwisata. Mahasiswa juga dapat mengidentifikasi variabel persepsi pengunjung yang relevan dengan tema penelitian mereka.

1.4.2 Bagi Industri

Manfaat penelitian bagi PT. Travelogy Jelajah Indonesia adalah mampu mengetahui kepuasan pelanggan wisatawan dengan menggunakan jasa travel dari

PT. Travelogy Jelajah Indonesia. Hasil Penelitian ini mampu dijadikan acuan pengembangan dalam pengelolaan terhadap sarana dan prasarana PT. Travelogy Jelajah Indonesia.

1.4.3 Bagi Konsumen

Penelitian ini memberikan manfaat bagi konsumen dengan membantu mereka dalam mengambil keputusan yang lebih terinformasi dan memilih penyedia layanan yang sesuai dengan kebutuhan dan preferensi mereka. Selain itu, penelitian ini juga dapat mendorong perusahaan untuk meningkatkan kualitas pelayanan mereka dan memberikan perhatian lebih kepada kepuasan pelanggan sebagai faktor utama dalam mempertahankan dan mendapatkan pelanggan yang loyal.

1.5 Batasan Masalah

Batasan pada penelitian ini yaitu:

1. Melakukan penelitian menggunakan variabel *service quality*.
2. Melakukan penelitian berdasarkan layanan perusahaan berikan.
3. Melakukan pengukuran atribut yang diprioritaskan dalam perbaikan pelayanan pada penyedia jasa pariwisata PT. Travelogy Jelajah Indonesia.