

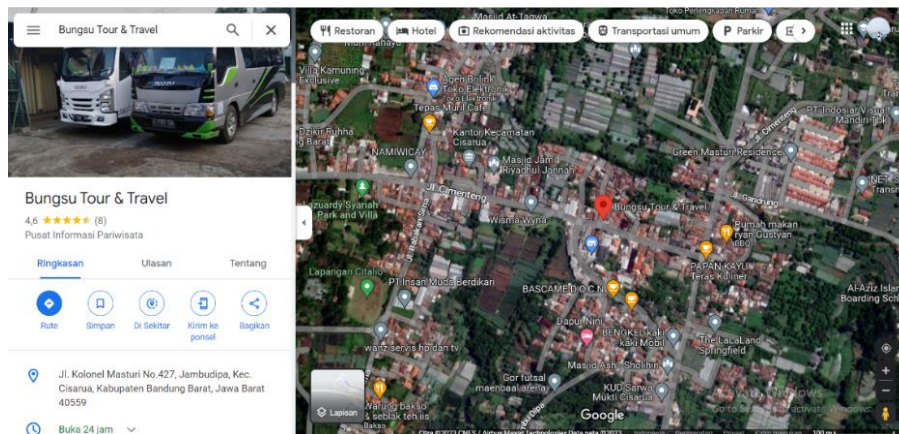
BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

1.1.1 Profil Perusahaan

Bungsu *Tour & Travel* merupakan bisnis yang bergerak di bidang jasa yang lebih tepatnya bergerak pada biro jasa perjalanan wisata yang berdiri sejak tahun 2018 di Kota Cimahi, Bungsu *Tour & Travel* juga memiliki tagline “Solusi Perjalanan Anda” yang diharapkan dengan tagline tersebut perusahaan ini dapat menjadi biro jasa yang dapat menemani perjalanan bagi para konsumennya. Bungsu *Tour & Travel* merupakan bagian bisnis travel dari PT. Althree Mulia Rizki. Bungsu *Tour & Travel* ini didirikan oleh 2 orang yang bernama Susilo Ari Arianto dan Muhammad Ilham Munawarotul. Jasa yang dijual oleh Bungsu *Tour & Travel* ini merupakan jasa perjalanan wisata, yang menawarkan berbagai paket wisata, tiket pesawat, tiket kereta api, tiket bus, dan hotel. Selain itu juga Bungsu *Tour & Travel* menyediakan rental mobil untuk daerah Kota Cimahi, Kab. Bandung Barat, Kota Bandung dan sekitarnya. Menurut data perusahaan lokasi Bungsu *Tour & Travel* berlokasi di kabupaten Bandung Barat yang lebih tepatnya berada di Jl. Kolonel Masturi No.427, Jambudipa, Kec. Cisarua, Kabupaten Bandung Barat, Jawa Barat 40559. Untuk *reservasi* dan informasi lebih lanjutnya dapat langsung mendatangi kantor Bungsu *Tour & Travel* atau dapat langsung menghubungi via *whatsapp*.



Gambar 1.1

Peta Lokasi Bungsu Tour & Travel

Sumber: Googlemaps, 2023

1.1.2 Visi dan Misi Perusahaan

Berikut merupakan visi dan misi dari Bungsu *Tour & Travel* yaitu sebagai berikut:

a. Visi

Bungsu *Tour & Travel* “Menjadikan perusahaan Bungsu *tour & travel* bermanfaat untuk agama Allah dan Rahmatan lil’alamin untuk ekosistem pariwisata di Indonesia”

b. Misi

1. Membantu ekosistem pariwisata di Indonesia lebih terakomodir, lebih terpercaya, dan terpublikasikan ke pelanggan di seluruh dunia
2. Menjadi pilihan pertama biro perjalanan wisata sebagai solusi perjalanan anda
3. Memberikan jaminan keamanan, kenyamanan, keselamatan bagi pelanggan

1.1.3 Logo dan Makna Logo



Gambar 1.2

Logo Bungsu Tour & Travel

Sumber: Data Perusahaan, 2023

Makna dari logo Bungsu *Tour & Travel*:

Bungsu : Nama Bungsu *Travel* sendiri diambil dari silsilah anak dari founder Bungsu *Travel* itu sendiri.

Tour & Travel : Kata *Tour & Travel* menunjukkan perusahaan bergerak di bidang pariwisata.

Bus : Logo bus yang berada di dekat kata bungsu menunjukkan bahwa perusahaan ini memfasilitasi transportasi bus pariwisata, *private tour*, dan *group tour*, *family gathering*, *outbound* dan *capacity building*, *wedding car*, sewa premium dan reguler car, reservasi hotel seluruh indonesia, *fun games*, *tour leader*.

1.1.4 Produk/ layanan

Produk layanan yang diberikan oleh Bungsu *Tour & Travel* adalah jasa perjalanan wisata, Sewa Mobil, paket wisata, paket ziarah. Berikut adalah contoh produk layanan Bungsu *Tour & Travel*.

Tabel 1. 1**Produk Jasa Bungsu Tour & Travel**

Nama Paket	Harga	Pax
Koordinator <i>Event Organizer</i> Pariwisata Indonesia	Rp. 400.000/hari	1 orang
Reservasi Hotel	Rp. 200.000 - 2.000.000/hari	1 orang
<i>Tour Leader</i>	Rp. 400.000/hari	1 orang
Koordinator <i>Fun Games</i>	Rp. 400.000/hari	1 orang
Avanza/Xenia	Rp. 350.000/hari	8 orang
Coster	Rp 1.700.000/hari	17 orang
Innova Reborn	Rp. 600.000/hari	8 orang
Hiace Commuter	Rp. 1.500.000/hari	14 orang
Hiace Premio	Rp. 1.700.000/hari	12-14 orang
Elf Long Pariwisata	Rp. 1.700.000/hari	19 orang
Elf Short Pariwisata	Rp. 1.500.000/hari	10-12 orang
Medium Bus Pariwisata	Rp. 2.800.000 – Rp. 3.500.000	29-35 orang
Bus Pariwisata 47 Seat	Rp. 3.600.000 – Rp 4.500.000/hari	40-47 orang
Bus Pariwisata 59 Seat	Rp. 3.600.000 – Rp 4.500.000/hari	59 orang
Tour Pangandaran (Transportasi Bus Pariwisata, Makan, Hotel/Penginapan, Tiket Wisata, <i>Guide</i> Lokal, Air mineral, Banner, Snack, <i>Tour Leader</i> , Dokumentasi, & Asuransi Kecelakaan)	Rp. 600.000/pax (Min 100 pax)	Minimal 2 hari
Tour Yogyakarta (Transportasi Bus Pariwisata, Makan, Hotel/Penginapan, Tiket Wisata, <i>Guide</i> Lokal, Air mineral, Banner, Snack, <i>Tour Leader</i> , Dokumentasi, & Asuransi Kecelakaan)	Rp. 850.000/pax (Min 100 pax)	Minimal 4 hari
Tour Dufan & Ancol (<i>Include</i> Bus Pariwisata, Tol, Tiket masuk, Makan, <i>Tour Leader</i> , Banner, Dokumentasi, & Asuransi Kecelakaan)	Rp.400.000/pax (Min 100 pax)	Minimal 1 Hari
Tour Pulau Bali (Transportasi Bus Pariwisata, Makan, Hotel/Penginapan, Tiket Wisata, <i>Guide</i>	Rp. 2.000.000/pax (Min 100 pax)	Minimal 7 hari

Nama Paket	Harga	Pax
Lokal, Air mineral, Banner, Snack, <i>Tour Leader</i> , Dokumentasi, & Asuransi Kecelakaan)		
Paket Ziarah Wali Songo (Transportasi Bus Pariwisata, Makan, Tiket Wisata, <i>Guide</i> Lokal, Air mineral, Banner, Snack, <i>Tour Leader</i> , Dokumentasi, & Asuransi Kecelakaan)	Rp. 750.000/pax (200 orang)	Minimal 3 hari

Sumber: Data Perusahaan, 2023

1.2 Latar Belakang

Industri pariwisata merupakan salah satu industri yang memiliki peran besar bagi perkembangan ekonomi di Indonesia. Hal tersebut juga didukung dengan hadirnya para pelaku usaha di industri pariwisata baik dalam skala besar maupun sedang. Di Indonesia sendiri pariwisata telah memperlihatkan perannya dengan nyata dalam memberikan kontribusi terhadap kehidupan ekonomi, sosial, dan budaya. Banyak pihak yang berharap bahwa sektor pariwisata dapat menjadi salah satu pemasok utama devisa Negara. Dengan keragaman kekayaan alam dan budaya, pariwisata diharapkan dapat melakukan pengemasan yang berkualitas. Di era digital saat ini, perkembangan industri pariwisata pun bergerak semakin cepat. Hubungan antara para pelaku industri secara digital maupun di lapangan yang kini terjalin menawarkan kemudahan bagi para wisatawan domestik maupun mancanegara untuk bisa menikmati wisata di Indonesia. (cimbniaga.co.id diakses pada 18 Juni 2023)

Pada dasarnya pariwisata mencakup serangkaian kegiatan wisatawan yang saling terkait pada saat berpergian ke suatu tempat. Industri pariwisata berbeda dengan industri lainnya, industri pariwisata sebagai industri yang memiliki nilai yang sangat terbuka dan fleksibel karena mencakup berbagai hal, mulai dari transportasi, akomodasi hingga atraksi wisatanya itu sendiri. Sehingga industri pariwisata menjadi industri yang dapat dikatakan berada pada sudut pandang ekonomi dan moneter dari pariwisata itu sendiri. Peran besar yang dimiliki oleh industri pariwisata ini juga hadir berkat inisiasi pemerintah Indonesia yang memperkenalkan destinasi prioritas, yang di antaranya adalah Danau Toba,

Tanjung Lesung, Tanjung Kelayang, Kepulauan Seribu, Borobudur, Bromo Tengger Semeru, Mandalika, Labuan Bajo, Wakatobi, dan Morotai untuk menarik minat wisatawan dalam mengeksplorasi keindahan yang ditawarkan di Indonesia.

Berdasarkan rilis dari Kementerian Investasi/BKPM, sejak tahun 2015 industri pariwisata dinilai berperan penting untuk menghadirkan kontribusi bagi perekonomian Indonesia secara signifikan. Dalam informasi tersebut, industri pariwisata berhasil menyumbang devisa sebesar US\$ 12,22 miliar. Kontribusi dari industri pariwisata tersebut juga dinilai terus meningkat setiap tahunnya. Hal tersebut dibuktikan pada tahun 2017 ketika industri pariwisata di Indonesia mampu menarik 14 juta wisatawan mancanegara. Dari wisatawan mancanegara yang hadir juga diperkirakan memiliki pengeluaran yang mencapai US\$1.000 per harinya. Jumlah wisatawan dalam artikel tersebut diperkirakan meningkat lebih dari 2 juta orang jika dibandingkan tahun sebelumnya. Selain itu, jumlah wisatawan mancanegara yang datang pun meningkat hingga 3,86 juta kunjungan. (cimbniaga.co.id, diakses pada tanggal 18 Juni 2023).

Pada industri pariwisata terdapat beberapa unsur pendukung dalam berjalannya industri pariwisata yaitu,

1. Transportasi

Transportasi merupakan unsur utama yang harus diperhatikan dengan baik, karena dengan layanan transportasi yang nyaman dan aman, akan memberikan kepuasan kepada wisatawan.

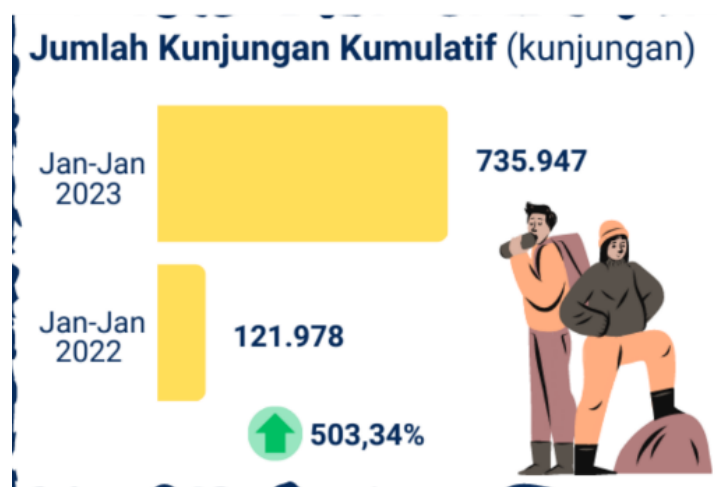
2. Akomodasi

Akomodasi merupakan unsur yang tidak kalah penting selain transportasi, Akomodasi yang dimaksud pada saat sedang liburan adalah tempat tinggal sementara bagi para wisatawan, misalnya hotel, losmen, cottage, perkemahan, dan lain sebagainya.

Selain dengan adanya 2 unsur pariwisata, ada juga jenis-jenis industri pariwisata yang dapat dijadikan pilihan bagi para wisatawan mulai dari pariwisata lokal, pariwisata regional, pariwisata nasional, pariwisata regional-internasional,

dan pariwisata internasional (Sumber: linovhr.com, diakses pada tanggal 18 Juni 2023).

Pariwisata Indonesia menempati posisi ke-50 dalam peringkat negara pariwisata dunia. Sedang untuk lingkup Asia, Indonesia mengalami peningkatan dari peringkat 12 menjadi 11. Dan untuk lingkup ASEAN, Indonesia tetap menempati peringkat ke-4 sejak tahun 2013-2015. Sehingga membuat Indonesia dapat menempati peringkat ke-4 dikarenakan Indonesia memiliki keberagaman yang sangat bervariasi, 300 suku dengan 742 dialek, 8 situs warisan dunia serta hewan-hewan endemik asli Indonesia, dan masih banyak lagi. Indonesia memiliki potensi yang begitu besar, sehingga Pemerintah membuat sektor prioritas pembangunan yang didalamnya termasuk sektor pariwisata. Dalam membantu perkembangan industri pariwisata di Indonesia, pemerintah sudah mulai membuka penanaman modal bagi para investor. (Sumber: Universitas Ciputra diakses pada tanggal 18 Juni 2023)



Gambar 1.3

Jumlah Pengunjung Mancanegara

Sumber: kemenparekraf.go.id2023

Kunjungan wisatawan mancanegara yang masuk ke Indonesia melalui seluruh pintu masuk, menurut data yang dikeluarkan oleh Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif, banyaknya wisatawan mancanegara yang datang ke

Indonesia pada bulan Januari 2023 mencapai hingga 735.947 wisatawan yang datang ke Indonesia. Angka ini sangat meningkat dibandingkan pada Januari 2022 yang dimana peningkatannya mengalami hingga 503,34%. (*Sumber: kemenparekraf.go.id diakses pada 18 Juni 2023*)

Dikarenakan Indonesia memiliki banyak tempat wisata, yang menyebabkan industri pariwisata di Indonesia sangat meningkat. Sehingga tak banyak juga orang-orang ingin masuk ke dalam industri pariwisata, karena industri pariwisata ini banyak unsur pendukung pada industri pariwisata seperti transportasi, kuliner, hotel/penginapan, tempat wisata, dan masih banyak lainnya. Dengan perkembangan industri pariwisata yang meningkat, tidak menutup kemungkinan dalam meningkatnya juga pelaku usaha dalam bisnis biro perjalanan wisata.

Kegiatan ekonomi berupa pemberian jasa yang diperlukan dalam rangka perjalanan, seperti pembelian tiket, pengurusan paspor atau visa, penginapan, dan acara darmawisata. Biro perjalanan adalah kegiatan usaha bersifat komersial yang mengatur, dan menyediakan pelayanan bagi seseorang individu atau sekelompok orang, untuk melakukan perjalanan dengan tujuan utama berwisata. (*Sumber: kamus.tokopedia.com, diakses pada 18 Juni 2023*)

Menurut data yang diambil dari Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Provinsi Jawa Barat jumlah data biro perjalanan wisata pada tahun 2021 di Provinsi Jawa Barat terdapat 875 biro perjalanan wisata, dari 875 biro perjalanan wisata ini 191 diantaranya terdapat di daerah Bandung, Cimahi, Kabupaten Bandung, dan Kabupaten Bandung Barat. Dengan berkembangnya biro perjalanan wisata ini, para perusahaan terus harus berlomba-lomba dalam bersaing dengan sesama pelaku usaha. Sehingga perusahaan saling memberikan kualitas yang lebih unggul daripada perusahaan lainnya. Salah satu kualitas yang harus ditingkatkan adalah kualitas layanan dari perusahaan, karena layanan merupakan sebuah jasa yang langsung diterima oleh konsumen dan dapat dirasakan langsung oleh konsumen. Selain itu, bagi para perusahaan jasa kualitas pelayanan ini sangat penting karena perusahaan tersebut tidak memproduksi barang, tetapi mereka menjual jasanya

kepada konsumen. (Sumber: opendata.jabarprov.go.id, diakses pada 8 September 2023)

Pada persaingan seperti ini biro perjalanan wisata harus bisa memberikan layanan yang terbaik agar mendapatkan kepercayaan dari para konsumennya. Karena apabila pelayanan yang diberikan dapat memuaskan konsumen, maka akan terbentuknya kepercayaan konsumen kepada perusahaan. Sehingga banyak wisatawan yang mencari biro perjalanan yang menurut mereka nyaman dan aman.

Namun masih ada saja orang-orang yang ragu dengan menggunakan jasa biro perjalanan wisata, padahal dengan menggunakan biro perjalanan wisata, perjalanan konsumen akan lebih mudah dan nyaman. Agar terciptanya sebuah kepercayaan, sebuah perusahaan harus memberikan pelayanan yang semaksimal mungkin. Maka dari itu kualitas layanan yang diberikan harus berkualitas agar konsumen yang menggunakan jasa biro perjalanan, dapat percaya dalam menggunakan jasa tersebut. Oleh karena itu pelayanan yang diberikan harus semaksimal mungkin terhadap konsumen, karena mereka yang menilai bagaimana kualitas layanan yang diberikan oleh sebuah perusahaan. Tetapi tidak sedikit perusahaan jasa yang masih memberikan harga yang tinggi tapi dengan kualitas yang biasa saja, sehingga dengan layanan seperti ini konsumen bisa merasa dirugikan, dikarenakan harga tidak sesuai dengan kualitas layanan yang diberikan kepada konsumen dan dapat memberikan gambaran yang buruk terhadap perusahaan.

Pada penelitian ini penulis memilih Bungsu *Tour & Travel* sebagai objek penelitian, karena Bungsu *Tour & Travel* merupakan usaha yang berkaitan langsung dengan kualitas layanan. Dikarenakan usaha Bungsu *Tour & Travel* ini langsung berkaitan dengan kualitas layanan, perusahaan harus bisa menyesuaikan pelayanan yang diberikan dengan tingkah laku konsumen

Dari data yang didapat dari perusahaan penulis mengambil contoh komplain mengenai pelayanan yang kurang memuaskan saat pemesanan mobil atau bus, komplain yang biasanya terjadi adalah kedatangan kendaraan yang terlambat (biasanya terjadi pada saat konsumen menyewa bus), ketidaksesuaian spesifikasi

kendaraan yang diminta konsumen, dan saat adanya trouble pada saat perjalanan (pecah ban dan mogok). Selain komplain mengenai kendaraan terkadang juga ada komplain mengenai hotel atau penginapan yang digunakan saat *tour*, makanan yang dihidangkan, dan keinginan lain yang diinginkan konsumen. Pada kasus ini perusahaan harus memperbaiki pelayanan agar konsumen dapat merasakan pelayanan yang memuaskan, agar Bungsu *Tour & Travel* dapat menjadi biro perjalanan wisata yang terpercaya bagi konsumennya.

Didalam pelayanan yang diberikan kepada konsumennya Bungsu *Tour & Travel* dapat dibilang masih kalah untuk bersaing dengan pesaing pesaingnya di dalam bisnis biro perjalanan wisata, hal ini dikarenakan Bungsu *Tour & Travel* masih terbilang cukup lambat dalam menggunakan teknologi seperti website dan media sosial, padahal teknologi tersebut dapat membantu dalam pelayanan yang digunakan oleh Bungsu *Tour & Travel*. Hal tersebut menyebabkan perusahaan tertinggal dengan pesaing-pesaingnya, karena di era modern sekarang konsumen mencari layanan yang instan namun terpercaya.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian di Bungsu *Tour & Travel* mengenai “**Analisis Service Quality Dengan Menggunakan Metode IPA Pada Bungsu *Tour & Travel* 2023**”.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana harapan dan kinerja terhadap konsumen atas kualitas layanan Bungsu *Tour & Travel* ?
2. Bagaimana tingkat kepuasan konsumen atas kualitas layanan Bungsu *Tour & Travel* ?

1.4 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan Rumusan Masalah diatas, maka tujuan dari penelitian sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui harapan dan kinerja terhadap konsumen atas kualitas layanan Bungsu *Tour & Travel*
2. Untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen atas kualitas layanan Bungsu *Tour & Travel*

1.5 Kegunaan Penelitian

Peneliti berharap agar hasil penelitian yang telah dilakukan ini nantinya dapat berguna dan bisa dijadikan acuan bagi pembaca yang akan melakukan penelitian selanjutnya. Penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan edukasi kepada para pembacanya, sebagai berikut:

a. Bagi Penulis

Dari hasil dan kegiatan penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan pengetahuan dan informasi dalam bidang pemasaran

b. Bagi Pembaca

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi penelitian lain yang akan meneliti *Service Quality* dan yang berhubungan dengan kepuasan pelanggan

c. Bagi Perusahaan

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai bahan masukan bagi perusahaan yang berkaitan dengan menjaga kualitas dan kinerja perusahaan serta peningkatan kualitas dalam upaya meningkatkan kepuasan konsumen.

1.6 Batasan Masalah

Dalam melakukan penelitian ini memiliki batasan – batasan masalah yang akan dibahas oleh penulis. Hal ini dilakukan agar penulisan penelitian dapat

terstruktur, teratur, dan terarah agar tidak terlalu luas untuk dibahas. Batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Waktu penelitian ini dilaksanakan mulai dari bulan Mei hingga bulan Agustus 2023.
2. Objek dari penelitian ini adalah Bungsu *Tour & Travel*.
3. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan yang meliputi *Tangibles* (Bukti Fisik), *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan), *Empathy* (Empati).
4. Responden dari penelitian ini adalah konsumen Bungsu *Tour & Travel*.

1.7 Sistematika Penelitian

Sistematika penelitian merupakan sesuatu yang dilakukan secara terstruktur supaya bisa sesuai dengan rencana yang tetap, menyeluruh serta efisien. Laporan tugas akhir ini terdiri dari 5 bab, antara lain:

1. BAB 1 PENDAHULUAN

Dibagian bab 1 berisi penjelasan tentang gambaran umum objek penelitian yang digunakan untuk penelitian ini. Latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, batasan masalah, dan sistematika penelitian laporan akhir

2. BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Dibagian bab 2 berisi tentang penjelasan dan memaparkan tentang landasan – landasan teori yang digunakan untuk penelitian seperti teori pemasaran, teori manajemen pemasaran, digital marketing, konten marketing, dan lain-lain.

3. BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Dibagian bab 3 berisi tentang penjelasan dan memaparkan tentang metode yang digunakan oleh penulis pada penelitian ini.

4. BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Dibagian bab 4 berisi tentang penjelasan dan memaparkan analisis yang didapatkan oleh penulis dari penelitian ini dengan menggunakan metode yang dipilih pada penelitian ini.

5. BAB V KESIMPULAN SARAN

Dibagian bab 5 berisi tentang penjelasan dan memaparkan tentang kesimpulan dan saran dari hasil penelitian yang telah dilakukan.