

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kualitas layanan merupakan salah satu kebutuhan penting bagi industri pariwisata dalam beberapa tahun terakhir terlihat bahwa pembangunan di semua sektor industri cukup meningkat salah satunya industri yang berorientasi pada jasa dan pelayanan untuk pelanggan seperti industri pariwisata. Hal ini tidak terlepas dari permintaan yang meningkat setiap tahunnya akan industri pariwisata. Dari sisi tingkat kepentingan, industri pariwisata memang tidak terlalu menarik untuk beberapa pelanggan yang tidak membutuhkan, namun akan menjadi tolak ukur yang besar bagi beberapa pelanggan yang membutuhkan untuk keberlangsungan hiburan bagi pelanggan (Firliana, dkk. 2016). Sejalan dengan pendapat Tjiptono (2004:24) kepuasan didefinisikan sebagai suatu tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumen suatu produk atau jasa.

PT Berkah Wisata Indonesia merupakan *travel agent* yang berdomisili di daerah Bekasi, wilayah pemasarannya meliputi Kabupaten Bekasi dan Kota Bekasi. PT Berkah Wisata Indonesia merupakan *travel agent* yang belum memiliki armada kendaraan seperti bus, hiace dan elf dan lain-lain sehingga masih melakukan kerjasama kepada beberapa pihak perusahaan otobus. PT Berkah Wisata Indonesia menyediakan pelayanan pada penyewaan rental mobil, elf pariwisata, hiace pariwisata, bus pariwisata, paket perjalanan wisata, wisata religi keagamaan dan wisata pelaminan. Yang berlokasi di Jl.Swadaya 2 Kaliabang Ceger RT.10 / RW.02 No.50 Kelurahan Harapan Jaya, Kecamatan Bekasi Utara, Kota Bekasi, Jawa Barat. Pelanggan PT Berkah Wisata Indonesia terdiri dari berbagai lapisan masyarakat mulai dari perusahaan, pemerintahan, mahasiswa, Sekolah Menengah Atas hingga Sekolah Dasar negeri maupun swasta serta kalangan masyarakat umum. PT Berkah Wisata Indonesia memiliki target penjualan paket wisata sebanyak 30 paket wisata per bulan. Dari data evaluasi 5 bulan terakhir pada bulan Juni sampai dengan bulan Oktober 2022 terjadi keluhan mengenai pelayanan dalam pemanduan perjalanan wisata. Dari hasil evaluasi di 5

bulan terakhir, terjadi penurunan performa di bulan Agustus dan kenaikan performa di bulan September dan Oktober yang termuat dalam tabel 1.1. Adanya penurunan performa pada 3 bulan terakhir yang disebabkan adanya virus covid-19 sehingga mobilitas pariwisata berkurang. Usai virus covid-19 mereda pariwisata Indonesia sudah dibuka kembali dan adanya kenaikan perjalanan wisata menjadi tantangan baru mengenai bagaimana inovasi baru yang diberikan kepada pelanggan setelah terjadinya pandemi. Inovasi yang diberikan oleh PT Berkah Wisata Indonesia yaitu memperbaiki kualitas *tour guide* dalam pelayanan perjalanan wisata.

Data penurunan dan kenaikan performa PT Berkah Wisata Indonesia perlu adanya upaya untuk mempertahankan performa agar lebih baik dalam pelayanan untuk meminimalisir penurunan pelanggan. *Tour guide* harus mumpuni dalam pelayanan memiliki kualitas yang sama dari perjalanan sebelumnya serta pelayanan yang lebih baik untuk perjalanan selanjutnya.

Penelitian ini berfokus pada peningkatan layanan *tour guide* dengan menggunakan metode *service quality (Servqual)* selama tour perjalanan, dimana dalam metode tersebut membahas tentang dimensi-dimensi kualitas yakni: *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance* dan *Empathy*.

Untuk sebuah *travel agent* yang merupakan penyedia jasa layanan transportasi dan paket wisata harus lebih diperhatikan oleh perusahaan, oleh sebab itu pada penelitian ini akan membahas kualitas jasa dan pelayanan, pada masalah ini karena kualitas jasa dan pelayanan merupakan bagian penting dari suatu kepuasan pelanggan. Bilamana pelanggan komplain terhadap perusahaan karena suatu kualitas jasa dan pelayanannya maka hal tersebut akan dinilai buruk dalam hal pelayanan terhadap pelanggan. Oleh karenanya akan menjadi pengaruh besar terhadap pengusaha *travel agent* dalam mempertahankan usahanya.

Pelanggan memegang peranan penting dalam menilai kualitas jasa pelayanan. Dalam usaha memasarkan bukan sekedar menentukan target pasar sasaran tetapi perusahaan juga wajib menciptakan pelayanan aman dan nyaman agar mendapatkan nilai lebih unggul terhadap pelanggan serta diminati oleh

pelanggan yang sebelumnya tidak mempunyai permintaan. Perusahaan harus bisa memberikan daya tarik sendiri kepada pelanggan sehingga para pelanggan mengalihkan perhatiannya menuju perusahaan agar menjadi pelanggan tetap yang terus melakukan *repeat order*.

Berikut data penjualan *travel* wisata di PT Berkah Wisata Indonesia .

Tabel 1. 1 Jumlah Penjualan *Travel* PT Berkah Wisata Indonesia

Travel Agent	Penjualan Paket Wisata Per-Bulan					Jumlah
	Juni	Juli	Agustus	September	Oktober	
Berkah Wisata Indonesia	12	11	34	43	51	151

Sumber : PT Berkah Wisata Indonesia (2022)

Pemasaran penjualan PT Berkah Wisata Indonesia meliputi daerah Bekasi dan sekitarnya sehingga pelanggan yang memesan paket wisata terdiri dari warga sekitar wilayah Bekasi baik Kabupaten maupun Kota. Meskipun pelanggan terdiri dari wilayah Kabupaten atau Kota Bekasi, PT Berkah Wisata Indonesia tidak membedakan harga yang ditawarkan pada paket perjalanannya. Destinasi yang dipilih pelanggan beragam, mulai dari wilayah Bandung, Bogor, Yogyakarta tergantung dari pemilihan pelanggan yang menggunakan jasa layanan dari PT Berkah Wisata Indonesia .

Untuk mengetahui kualitas jasa pelayanan yang diberikan oleh PT Berkah Wisata Indonesia , maka pihak perusahaan perlu adanya mengadakan survei terhadap pelanggan yang telah mempercayakan agenda wisatanya kepada PT Berkah Wisata Indonesia . Bilamana pelanggan yang sudah menggunakan jasa pelayanannya merasa tidak sesuai dengan apa yang diharapkannya, maka pelanggan tersebut bisa melakukan komplain atau masukan kedalam kotak suara yang telah disediakan di dalam transportasi pada saat perjalanan wisata yang diselenggarakan PT Berkah Wisata Indonesia .

Tabel 1. 2 Produk Jasa Dan Pelayanan Unggulan PT Berkah Wisata Indonesia .

Produk Jasa	Pelayanan
Rental Car, Hiace, ELF, Medium Bus, Big Bus	<i>Tour leader</i> yang berpengalaman Transportasi keluaran terbaru 2019-2021
Paket Wisata <i>Gathering</i> Keluarga	Adanya <i>Photographer</i> dan <i>Videographer</i> yang berpengalaman
Paket Wisata <i>Gathering</i> Perusahaan	Penyediaan dengan PATWAL pengamanan pihak yang berwajib
Paket Wisata Keagamaan	
Paket Wisata Pelaminan	Berbadan & Berlegalitas Hukum yang SAH

Sumber: PT Berkah Wisata Indonesia (2022)

Setiap perjalanan tidak menutup kemungkinan adanya komplain serta masukan terhadap pelayanan yang diberikan kepada pelanggan PT Berkah Wisata Indonesia dikarenakan PT Berkah Wisata Indonesia belum memiliki armada bus pribadi. Dalam menunjang pengadaan armada bus, PT Berkah Wisata Indonesia melakukan kerjasama kepada berbagai pihak otobus yang mana memungkinkan setiap perjalanan akan berganti jenis bus dari berbagai pihak perusahaan. Berbagai jenis peralatan dan item-item barang yang menjadi fokus layanan seperti masker, *hand sanitizer*, berbagai suguhan minuman seperti kopi, teh, dll harus dilakukan bongkar pasang pada tempatnya setiap kali melakukan perjalanan sehingga sangat memungkinkan untuk adanya kekurangan-kekurangan yang ada pada setiap perjalanan. Komplain dan masukan yang diberikan pelanggan menjadi upaya perbaikan yang dapat dilakukan PT Berkah Wisata Indonesia terhadap pelayanan yang diberikan pada perjalanan wisata yang akan datang. Data komplain ini didapatkan melalui kotak saran yang diberikan pelanggan pada saat perjalanan wisata. Berikut ini adalah jenis komplain dan saran terhadap pelayanan pelanggan PT Berkah Wisata Indonesia dilihat pada Tabel 1.3.

Tabel 1. 3 Jenis komplain pelanggan

No	Jenis Komplain Pelayanan	Saran / Perbaikan
1	Supir dan kondektur kurang ramah selama perjalanan	Perusahaan memberikan pelatihan dalam pelayanan

No	Jenis Komplain Pelayanan	Saran / Perbaikan
		pelanggan kepada seluruh karyawan perusahaan.
2	<i>Crew</i> yang bertugas tidak tidak berseragam	Diwajibkannya <i>crew</i> yang bertugas selalu menggunakan seragam pada saat diperjalanan
3	Suasana dalam perjalanan wisata kurang menyenangkan	Diadakannya <i>games</i> dan <i>doorprize</i> untuk mencairkan suasana dalam perjalanan
4	Penyampaian <i>tour guide</i> kurang lugas	Diberikannya pelatihan <i>public speaking</i> kepada <i>tour guide</i> .
5	<i>Tour guide</i> kurang bersih dan wangi dalam memandu perjalanan wisata	<i>Crew</i> yang bertugas harus memperhatikan penampilan pada saat memandu perjalanan wisata
6	Penampilan <i>tour guide</i> kurang menarik	Mengikuti SOP seragam perusahaan pada saat bertugas
7	<i>Tour guide</i> kurang ramah / jutek	Menerapkan 5S (senyum, sapa,salam, sopan, dan santun)
8	Transportasi bus tidak tepat waktu dalam penjemputan	Dijadwalkannya jam pemberangkatan lebih awal pada waktu penjemputan
9	Armada transportasi yang digunakan kurang bersih	Dilakukan pembersihan armada Transportasi bus secara berkala

Sumber : PT Berkah Wisata Indonesia (2022)

Setelah diketahui berbagai jenis komplain pelanggan terhadap PT Berkah Wisata Indonesia dalam pelayanannya penulis mengambil data mengenai jumlah

pelanggan yang menggunakan jasa pelayanannya dan melakukan komplain pada setiap bulannya. Berikut data yang didapat mengenai jumlah komplain yang diterima dari pengaduan pelanggan dan dapat dilihat pada Tabel 1.4.

Tabel 1. 4 *Check Sheet* Komplain Dari Pelanggan Tiga Bulan Terakhir

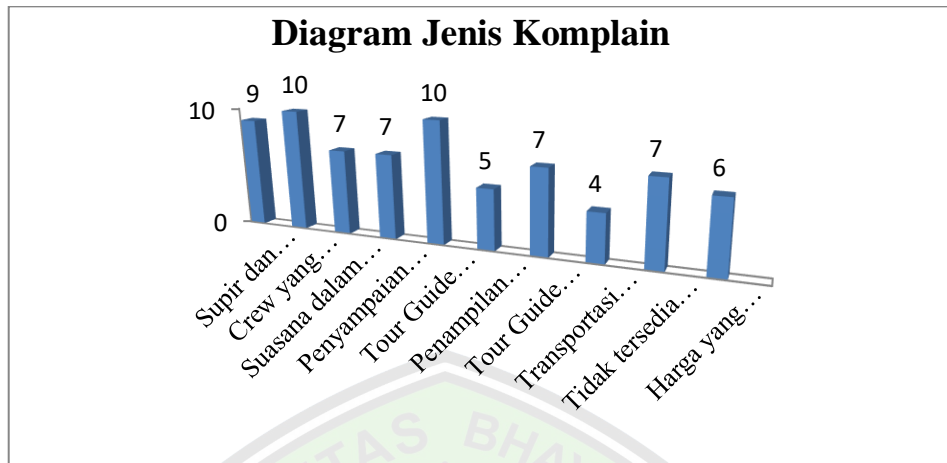
No	Jenis Komplain Pelanggan	Data Tabel Komplain Pelanggan						
		Jun	Jul	Agus	Sept	Okt	Jml	Rank
1	Supir dan Kondektur kurang ramah selama perjalanan	2	1	3	2	1	9	3
2	Crew yang bertugas tidak rapi dan tidak berseragam	1	1	4	3	1	10	1
3	Suasana dalam perjalanan wisata kurang menyenangkan	1	2	2	2	0	7	4
4	Penyampaian <i>tour guide</i> kurang lugas	2	1	2	1	1	7	5
5	<i>Tour guide</i> kurang bersih dan wangi dalam memandu perjalanan wisata	1	1	4	3	1	10	2
6	Penampilan <i>Tour guide</i>	0	1	2	1	1	5	9

No	Data Tabel Komplain Pelanggan							
	Jenis Komplain Pelanggan	Jun	Jul	Agus	Sept	Okt	Jml	Rank
	kurang menarik							
7	Tour Guide kurang ramah / jutek	0	1	3	2	1	7	6
8	Transportasi Bus tidak tepat waktu dalam penjemputan	1	0	2	1	0	4	10
9	Tidak tersedianya tempat sampah	0	0	4	2	1	7	7
10	Harga yang terlalu mahal	0	0	3	2	1	6	8
	Total	8	8	29	19	8	72	-

Sumber : PT Berkah Wisata Indonesia (2022)

Dapat dilihat dari Tabel 1.4 di atas ini merupakan jenis komplain yang didapatkan oleh PT Berkah Wisata Indonesia melalui *check sheet* komplain yang dilakukan pelanggan untuk menyampaikan keluhannya atas jasa pelayanan yang telah diterima. Data komplain ditujukan untuk PT Berkah Wisata Indonesia dari pelanggan yang menggunakan jasa *travel* guna mengetahui apa saja hal-hal yang dirasa kurang memenuhi ekspektasi pelanggan dan apa saja yang perlu diperbaiki. Data komplain ini merupakan data *real* yang diberikan langsung oleh pelanggan PT Berkah Wisata Indonesia tanpa memilah dan memilah siapa saja yang dapat mengutarakan beberapa komplain pada saat perjalanan paket wisata yang mana pemberi data komplain terdiri dari berbagai lapisan masyarakat, beragam umur juga beragam jenis pekerjaan. Di bawah ini adalah data jenis komplain yang diberikan pelanggan PT Berkah Wisata Indonesia guna mengetahui apa saja aspek yang dirasa kurang puas dan apa saja yang perlu diperbaiki oleh PT Berkah Wisata Indonesia.

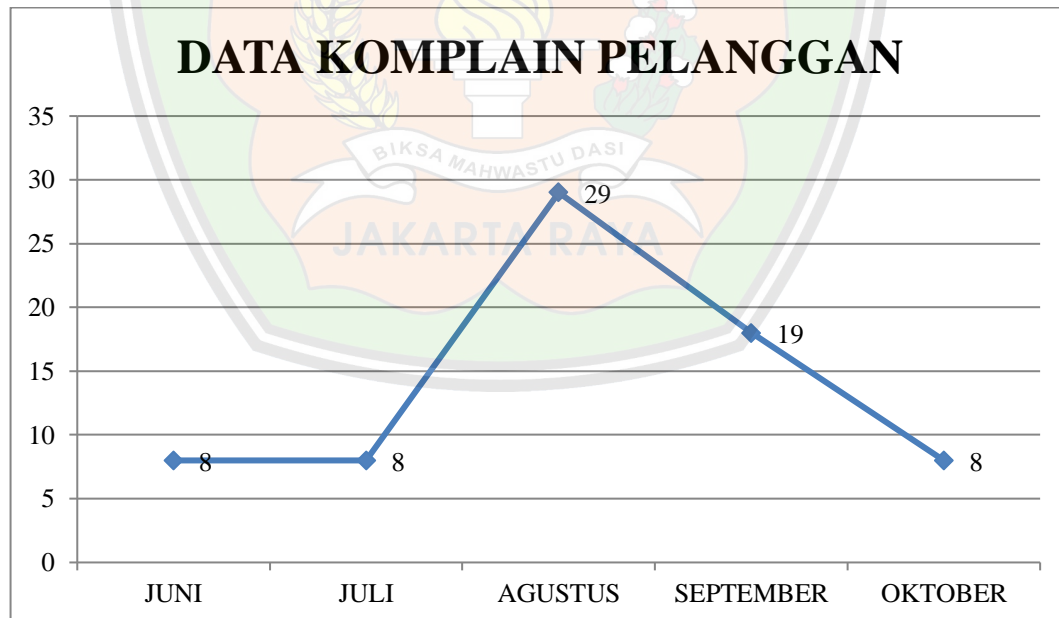
Gambar 1. 1 Diagram Jenis Komplain per- Atribut



Sumber: PT Berkah Wisata Indonesia (2022)

Berikut ini menggambarkan grafik komplain pelanggan yang ada pada PT Berkah Wisata Indonesia .

Gambar 1. 2 Diagram Jenis Komplain per- Bulan



Sumber: PT Berkah Wisata Indonesia (2022)

Dari data Gambar 1.2 diagram jenis komplain pelanggan secara keseluruhan lima bulan terakhir dan data pada Gambar 1.3 merupakan grafik komplain pelanggan per bulannya dan jumlah pelanggan yang menggunakan jasa

pelayanan, dalam hal tersebut manajemen dari PT Berkah Wisata Indonesia belum pernah melakukan penelitian untuk mengetahui pengaruh kualitas produk pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.

Service Level Agreement (SLA) pada PT Berkah Wisata Indonesia adalah kesepakatan formal yang dapat dinegosiasikan untuk mengidentifikasi harapan, tanggung jawab dan memfasilitasi komunikasi antara PT Berkah Wisata Indonesia dengan pelanggannya. PT Berkah Wisata memberikan asumsi standar 90% pada *service level*nya. Berikut ini hasil peninjauan kondisi terkini *service level agreement* dilihat pada Tabel 1.5.

Tabel 1. 5 *Service Level* Pada Periode Juni-Oktober 2022

Bulan	JUNI	JULI	AGUSTUS	SEPTEMBER	OKTOBER
Jumlah Komplain	8	8	29	19	8
Jumlah Pelanggan	12	11	34	43	51
<i>Service Level</i> Terkini	33,3%	27,2%	17,1%	55,8%	84,3%
<i>Target Service Level</i>	90%	90%	90%	90%	90%

Sumber : PT Berkah Wisata Indonesia

Berdasarkan data Juni-Oktober 2022, tingkat *service level* berada dibawah target pada *service level* yang sudah ditargetkan perusahaan, jumlah komplain dari pelanggan tersebut membuat *service level* menurun.

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, penelitian ini dilaksanakan untuk mengetahui kualitas jasa pelayanan yang telah diberikan oleh “PT Berkah Wisata Indonesia ” yang berada di Jl.Swadaya II Kaliabang Ceger RT 10 / RW 02 No.50, Harapan Jaya, Bekasi Utara. Penelitian ini menggunakan pendekatan *SERVQUAL (tangibles, reliability, responsiveness, assurance dan empathy* untuk melihat tingkat penilaian dari pelanggan.

Dilihat dari permasalahan diatas maka penulis menentukan penelitian dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan *Tour Guide* Travel Wisata di PT Berkah Wisata Indonesia”.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan *tour guide* belum sesuai dengan harapan pelanggan.
2. Sistem pelayanan belum optimal dan sesuai dengan harapan pelanggan.
3. Belum adanya strategi perbaikan yang menunjang kualitas pelayanan.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, penulis merumuskan masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana kualitas pelayanan PT Berkah Wisata Indonesia dilihat dari dimensi *tangible, reliability, responsiveness, assurance* dan *empathy*?
2. Apakah PT Berkah Wisata Indonesia telah memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan harapan dan ekspektasi pelanggan?

1.4 Batasan Masalah

Untuk mengantisipasi terjadinya perluasan pembahasan yang dilakukan dalam penelitian ini, maka dari itu penulis memberikan pembatasan dalam masalah penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Berdasarkan permasalahan yang telah diidentifikasi, penelitian membahas mengenai pelayanan *tour guide* selama perjalanan menggunakan jasa PT Berkah Wisata Indonesia .
2. Penelitian ini memfokuskan untuk mencari tahu mengenai kualitas pelayanan PT Berkah Wisata Indonesia dilihat dari dimensi *tangible, reliability, responsiveness, assurance* dan *empathy*.
3. Penelitian ini memfokuskan untuk mencari tahu apakah PT Berkah Wisata Indonesia memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan harapan dan ekspektasi pelanggan.

1.5 Tujuan Penelitian

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

1. Menganalisis kualitas pelayanan PT Berkah Wisata Indonesia berdasarkan dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*.
2. Menganalisis kualitas pelayanan PT Berkah Wisata Indonesia sesuai dengan kenyataan dan harapan pelanggan.

1.6 Manfaat Penelitian

Manfaat pada penelitian ini ditujukan bagi perusahaan, penulis, dan pihak lain sebagai berikut:

1. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan masukan dan evaluasi terhadap kualitas pelayanan PT Berkah Wisata Indonesia untuk mengambil tindakan guna memperbaiki, meningkatkan dan mengembangkan kualitas pelayanan perusahaan.

2. Bagi Pihak Lain

Penelitian ini berguna sebagai bahan tambahan pengetahuan ataupun referensi sekaligus bahan pertimbangan dan perbaikan untuk penelitian sejenis dimasa yang akan datang.

3. Bagi Penulis

Penelitian ini berguna sebagai bahan pengetahuan mendalam mengenai kepuasan pelanggan pelanggan travel wisata yang dapat diterapkan dan diperluas di lingkungan pelayanan jasa travel wisata.

1.7 Metode Penelitian

Penelitian ini menerapkan metode *Service Quality (SERVQUAL)*, didasarkan pada *gap* model yang dikembangkan antara layanan yang dirasakan oleh pelanggan (persepsi) dengan layanan ideal yang diinginkan (harapan).

1.8 Sistematika Penulisan

Penyajian gambaran isi penelitian dipaparkan dalam sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang pembahasan secara garis besar mengenai penyusunan proposal skripsi yang berisi pengantar masalah yang akan diteliti. Meliputi latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metode penelitian, sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini mencakup kajian literatur yang berisi konsep-konsep, teori dan ide yang berhubungan dengan permasalahan yang dirumuskan sebagai bahan pemecahan masalah.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini membahas desain penelitian, tempat atau lokasi waktu penelitian, tahapan penelitian, populasi dan sampel, definisi operasional *variabel*, sumber data dan teknik pengambilan sampel, metode pengumpulan data, metode analisis data dan alat analisis.

BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Bab ini membahas tentang metode pengolahan data mengenai cara mengolah atau menghitung data dan analisis hasil yang dihimpun dari bab-bab sebelumnya.

BAB V PENUTUP

Bab ini memuat tentang kesimpulan dan saran dari penelitian yang dilakukan guna menjawab permasalahan yang dibahas.

DAFTAR PUSTAKA

Bagian ini menuliskan sumber referensi yang dianggap *valid* sebagai acuan dari penulisan penelitian ini.

LAMPIRAN

Berisi kelengkapan alat atau instrumen penelitian yang digunakan dan hal lain yang diperlukan untuk mendukung dan memperjelas uraian dalam penelitian.