

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **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 perjalanannya 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 perjalanannya. Seiring berjalannya waktu semakin banyak destinasi wisata yang dituju oleh wisatawan serta semakin baik pula perkembangan perusahaan Biro Perjalanan Wisata di Indonesia.

Biro Perjalanan Wisata dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas kepada wisatawan yang akan menggunakan jasanya dalam kegiatan pariwisata. Biro Perjalanan yang berfungsi sebagai perusahaan jasa yang menjembatani wisatawan dengan objek wisata biasanya bertugas menawarkan beberapa pilihan paket perjalanan kepada wisatawan, kemudian mengurus perjalanan wisatawan seperti menyediakan tiket atau kendaraan yang disediakan Biro Perjalanan, segala sarana yang menunjang wisatawan selama mengunjungi objek wisata sesuai paket yang dibeli oleh wisatawan.

Menurut Kotler dan Keller (2009) *service* adalah setiap tindakan atau kinerja yang dapat ditawarkan satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan sesuatu. Sedangkan menurut Chaffey (2009) *service* atau pelayanan adalah seluruh aktifitas atau manfaat yang pada dasarnya tidak berwujud yang dapat diberikan kepada orang lain namun tidak menimbulkan kepemilikan apapun. Berdasarkan pengertian menurut para ahli tersebut maka dapat disimpulkan bahwa *service* (pelayanan) adalah seluruh aktivitas, tindakan, kinerja atau sesuatu yang bermanfaat yang diberikan kepada orang lain yang sifatnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan terhadap orang yang telah diberi manfaat tersebut.

Kualitas menjadi sebuah tolak ukur yang menjadi tujuan utama Biro Perjalanan dalam memberikan pelayanannya serta menjadi sebuah keinginan yang dapat dirasakan oleh wisatawan. Semakin berkualitas pelayanan yang diberikan maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan wisatawan dalam perjalanannya. Kepuasan wisatawan inilah yang perlu dijaga oleh Biro Perjalanan agar mendapatkan kepercayaan yang tinggi dari konsumen atau pelanggannya dalam hal ini adalah wisatawan tersebut.

Pengukuran kualitas layanan yang ditandai dengan tingkat kepuasan wisatawan dapat dilihat dalam bentuk persepsi wisatawan itu sendiri. Maka dari itu perlu adanya evaluasi di setiap akhir dari perjalanan wisata untuk mengetahui persepsi wisatawan apakah pelayanan dalam perjalanan pariwisata tersebut sudah memberikan pelayanan yang baik atau belum, kemudian jika belum perlu adanya saran dan kritik yang membangun agar kedepannya pihak Biro Perjalanan pariwisata dapat memperbaiki kinerjanya dalam memberikan pelayanan kepada konsumen atau wisatawan.

Peningkatan kualitas layanan pada Biro Perjalanan pariwisata harus dilakukan di segala aspek yang ada. Salah satu metode yang dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas layanan adalah dengan menggunakan metode SERVQUAL (*Service Quality*). Metode SERVQUAL (*Service Quality*) mengukur kualitas layanan berdasarkan 5 dimensi kualitas yaitu *reliability*, *assurance*, *tangible*, *empathy*, dan *responsiveness*. Pada penelitian ini metode SERVQUAL akan digunakan untuk meneliti kualitas layanan yang ada pada Biro Perjalanan XYZ

yang menyediakan berbagai produk dalam bentuk jasa seperti *Tour Package*, *Out Bond*, *Gathering*, *Ticketing* dan lain sebagainya. Fasilitas yang disediakan Biro Perjalanan XYZ selama perjalanan umumnya meliputi: Bus Pariwisata, *Service* makan selama perjalanan, *snack* dan air mineral, hotel, tiket objek wisata, *tour leader* berpengalaman selama perjalanan, asuransi dan P3K, dan lain-lain sesuai dengan kesepakatan konsumen.

Biro Perjalanan XYZ merupakan sebuah Biro Perjalanan yang sudah banyak digunakan di berbagai kalangan sebagai penyedia jasa dalam tiap perjalanan wisata terbukti dengan jumlah proyek yang dikerjakan minimal per bulan adalah 4 *project* dengan setiap *project* rata-rata menggunakan 3 bus pariwisata berkapasitas rata-rata 50 *seat*. Hal ini menunjukkan bahwa Biro Perjalanan XYZ memiliki kepercayaan konsumen yang lumayan besar, sehingga dapat dilakukan penelitian dengan judul: **PENGUKURAN KUALITAS PELAYANAN PADA BIRO PERJALANAN PARIWISATA MELALUI METODE SERVQUAL (Studi Kasus: Biro Perjalanan XYZ)**

### **1.2 Rumusan Masalah**

Dari latar belakang yang telah dipaparkan, dapat diambil beberapa rumusan masalah yang akan diteliti sebagai berikut:

1. Apakah dimensi kualitas layanan yang terdiri dari *reliability*, *assurance*, *tangible*, *empathy*, dan *responsiveness* berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada Biro Perjalanan XYZ?
2. Manakah dimensi kualitas layanan yang paling berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada Biro Perjalanan XYZ?
3. Dimensi kualitas layanan manakah yang paling membutuhkan perbaikan?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Dari rumusan masalah tersebut maka didapatkan tujuan penelitian sebagai berikut.

1. Untuk menganalisis dimensi kualitas layanan yang terdiri dari *reliability*, *assurance*, *tangible*, *empathy*, dan *responsiveness* pada Biro Perjalanan XYZ.
2. Untuk menganalisis dimensi kualitas layanan yang paling berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada Biro Perjalanan XYZ.

3. Untuk memberikan usulan perbaikan dimensi kualitas layanan yang paling membutuhkan perbaikan.

#### **1.4 Batasan Masalah**

Batasan masalah pada penelitian bertujuan agar penelitian lebih terfokus pada permasalahan yang akan diselesaikan sesuai dengan tujuan yang ada pada penelitian ini. Berikut merupakan batasan masalah pada penelitian ini.

1. Penelitian ini hanya dilakukan pada Biro Perjalanan XYZ.
2. Penelitian dilakukan pada pengukuran kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan.
3. Penelitian ini menggunakan hasil pengamatan, kuesioner dan wawancara kepada Biro Perjalanan XYZ.

#### **1.5 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini dilakukan dengan harapan agar dapat memberikan manfaat serta pelajaran-pelajaran berharga bagi berbagai kalangan yang membutuhkan untuk kedepannya. Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi pembaca  
Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan serta pengetahuan kepada pembaca tentang pelayanan jasa dengan dimensi kualitasnya. Diharapkan mampu dijadikan referensi atau rujukan penelitian yang akan datang untuk kepentingan bersama.
2. Bagi perusahaan  
Dapat digunakan sebagai acuan untuk mengevaluasi kinerja perusahaan sehingga diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan perusahaan yang dirasa perlu agar dapat memenuhi keinginan konsumen dan dapat memberikan pengalaman yang memuaskan kepada konsumen.
3. Bagi mahasiswa  
Mendapatkan pengalaman yang berharga dan mengaplikasikan ilmu pengetahuan yang selama ini telah diajarkan di bangku perkuliahan dalam kehidupan nyata, dalam hal ini mengenai kualitas jasa yang terdapat pada perusahaan Biro Perjalanan pariwisata terhadap kepuasan konsumen.

## **1.6 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan ini bertujuan untuk memberikan gambaran pada masing-masing bagian yang ada pada penulisan penelitian ini adalah:

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Berisi tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

### **BAB II : LANDASAN TEORI**

Berisi tentang referensi-referensi yang digunakan untuk mendukung penelitian ini berupa penjabaran teori-teori, kemudian dijabarkan juga sistem kerangka berpikir yang muncul pada penelitian ini.

### **BAB III : METODOLOGI PENELITIAN**

Berisi tentang metode-metode yang dipakai dalam penelitian ini dan dijelaskan dari saat dimulainya penelitian sampai hasil akhir penelitian.

### **BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN**

Berisi tentang penjabaran data perusahaan beserta hasil dan pembahasannya.

### **BAB V : PENUTUP**

Berisi kesimpulan yang dapat diambil dari penelitian ini dan memberikan saran-saran yang perlu dilakukan untuk penelitian selanjutnya berdasarkan penelitian ini serta masukan-masukan positif bagi perusahaan.