

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada saat ini pariwisata sudah menjadi salah satu industri yang diandalkan diberbagai negara termasuk Indonesia . Hal ini dikarenakan kegiatan wisata sudah menjadi kebutuhan setiap individu untuk menghilangkan rasa penat. Menurut Undang – Undang No.10 Tahun 2009 tentang kepariwisataan, pariwisata ialah kegiatan perjalanan yang dilakukan seorang atau lebih dengan mengunjungi tempat tertentu yang bertujuan untuk rekreasi, pengembangan pribadi, atau mempelajari keunikan daya tarik wisata yang dikunjungi dalam jangka waktu tertentu (kemenparekraf.go.id).

Pariwisata domestik maupun internasional di dalamnya mengandung berbagai macam aspek yang di mulai dari aspek ekonomi, sosiologis, hukum dan aspek lainnya. Namun dari beberapa aspek tersebut, yang sering menjadi perhatian yaitu aspek ekonomi. Hal ini dikarenakan pariwisata sangat berpengaruh terhadap penerimaan Negara melalui devisa dan pajak, disamping itu pariwisata juga dapat berpengaruh sebagai pendapat atau mata pencaharian bagi masyarakat di suatu tempat. Industri pariwisata merupakan bisnis sekaligus fenomena sosial. Dewasa ini pariwisata modern menjelma menjadi salah satu industri yang diperhitungkan di dunia. UNWTO (2012) mencatat pada 2011, volume ekonomi pariwisata melebihi ekspor minyak, produk makanan, atau mobil.

Pada tahun 2017 wisatawan nusantara yang melakukan perjalanan sebanyak 270.822.003 sedangkan tahun 2018 sebanyak 303.403.888 wisatawan nusantara yang melakukan perjalanna dan pada tahun 2019 wisatawan nusantara yang melakukan perjalanna sebanyak 282.925.854 (www.bps.go.id). Berdasarkan data tersebut pada tahun 2018 wisatawan nusantara dari seluruh Indonesia mengalami peningkatan yang signifikan yaitu sebesar 303.403.888 orang dari seluruh Provinsi di Indonesia yang melakukan perjalanan. Hal ini membuktikan bahwa adanya ketertarikan masyarakat Indonesia yang cukup tinggi terhadap kegiatan pariwisata.

Menurut Apriyani dan Sunarti (2017) Perkembangan pariwisata sudah semakin pesat dan terjadi suatu fenomena yang melibatkan jutaan manusia baik masyarakat, industri pariwisata maupun pemerintah. Dengan melihat banyaknya wisatawan yang melakukan perjalanan menjadi peluang yang cukup besar bagi industri pariwisata. Semakin meningkatnya kecanggihan teknologi mempermudah akses untuk mencari informasi terkait perjalanan yang akan dilakukan ataupun mencari informasi tentang keberadaan terkait akomodasi pada saat melakukan perjalanan. Hal ini menimbulkan banyak jenis usaha industri pariwisata yang bermunculan salah satunya ialah usaha biro perjalanan. Adanya biro perjalanan wisata sangat dibutuhkan oleh orang yang akan bepergian ke suatu tempat untuk mempermudah perjalanan. Layanan yang diberikan oleh pihak biro perjalanan bervariasi mulai dari tiket pesawat, kereta, bus pariwisata, dan reservasi hotel. Tidak hanya melayani pemesanan tiket, biro perjalanan membuat suatu paket wisata yang terdiri dari berbagai macam komponen seperti akomodasi, alat transportasi dan konsumsi bahkan calon wisatawan dapat menambahkan permintaannya di perjalanan yang akan dilakukan. Dengan adanya paket wisata yang disediakan oleh biro perjalanan akan mempermudah calon wisatawan dalam melakukan perjalanan.

Salah satu biro perjalanan yang terdapat di Kota Palembang yaitu CV. Huanza Excelindo Prima atau lebih dikenal dengan nama *Travelogin Tour and Travel*. *Travelogin* merupakan biro perjalanan wisata di Kota Palembang yang mulai berdiri pada tahun 2016 berlokasi di Jalan Ahmad Yani, Plaju Kota Palembang. *Travelogin Tour and Travel* melayani pembelian tiket pesawat domestik maupun internasional, penjualan paket wisata domestik, *family trip*, KKL, serta penyewaan bus pariwisata.

Tabel 4.1
Jumlah Paket Wisata Dalam Negeri dan Luar Negeri Yang Terjual di Travelogin Tour and Travel (2018-2020).

Paket Wisata Dalam Negeri			Paket Wisata Luar Negeri		
No.	Tahun	Jumlah	No.	Tahun	Jumlah

1	2018	280	1	2018	317
2	2019	298	2	2019	45
3	2020	0	3	2020	250
TOTAL		578	TOTAL		612

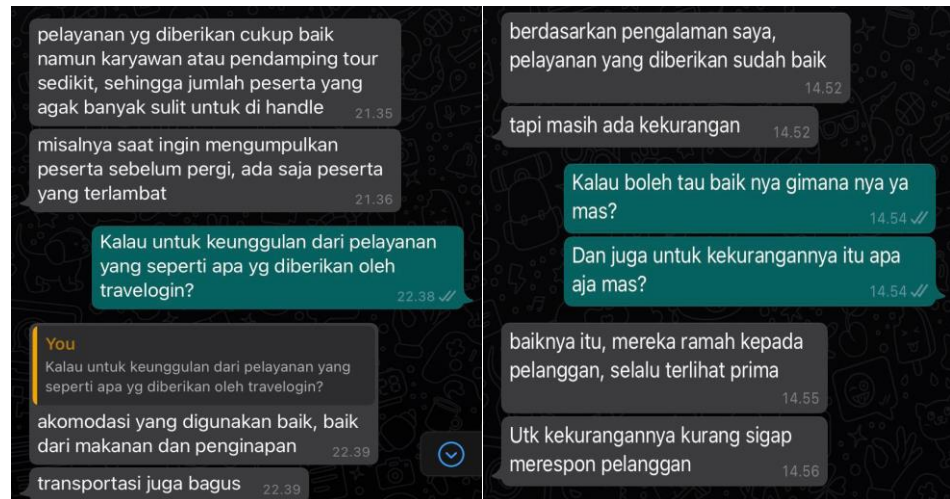
Sumber: Travelogin Tour and Travel

Pada tabel di atas dapat dilihat bahwa terjadi penurunan angka pembelian pada setiap tahunnya.

Travelogin memiliki misi yaitu menjadi perusahaan *tour* dan *travel* yang berkualitas, terpercaya dan memberikan pelayanan prima terhadap konsumen. Menurut Tjiptono dalam Setiawan,dkk (2019) Kualitas merupakan suatu kondisi yang dinamis berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan juga lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Menurut Novia dan Endang (2017) Keberhasilan suatu perusahaan juga dipengaruhi oleh bagaimana perusahaan memuaskan pelanggannya.

Pada perusahaan jasa, keluhan pelanggan yang kemudian akan diceritakan kembali kepada calon pelanggan perusahaan lainnya akan berdampak pada hilangnya pelanggan (Utama,2017). Perusahaan yang mengedepankan kualitas pelayanan yang baik akan berdampak pada kepuasan pelanggan.

Menurut Barata (2017) kualitas pelayanan ukurannya bukan hanya ditentukan oleh pihak yang melayani saja tetapi lebih banyak ditentukan oleh pihak yang dilayani, karena merekalah yang menikmati layanan sehingga dapat mengukur kualitas pelayanan berdasarkan harapan – harapan mereka. Menurut Kotler dan Keller (2009) dalam Setiawan,dkk (2019) Terdapat lima unsur yang berkaitan dengan kualitas pelayanan yang berkaitan dengan kepuasan yang dikenal dengan sebutan “RATER” yaitu yang terdiri dari *responsiveness*, *assurance*, *tangible*, *emphaty* dan *realibility*.



Gambar 1.1 Ulasan Dari Beberapa Pelanggan Travelogin
Sumber : Wawancara Penulis, 2021

Berdasarkan gambar 1.1 diatas yang merupakan ulasan dari beberapa pelanggan yang pernah menggunakan jasa pake wisata dari Travelogin Tour and travel mengenai pelayanan yang diberikan oleh Travelogin. Dapat diketahui bahwa terdapat penilaian dari pelayanan yang diberikan Travelogin sudah baik namun masih ada kekurangan dari pelayanan yang diberikan.

Kepuasan pelanggan dimana kebutuhan, keinginan serta harapan konsumen dapat terpenuhi oleh penyedia jasa dan akan mengakibatkan terjadinya pembelian yang berlanjut semakin terpenuhi harapan pelanggan maka semakin puas pula pelanggan tersebut. Menurut Richard A.Sperg et.al dalam Dewi (2017) Kepuasan pelanggan ialah respon seorang pelanggan terhadap evaluasi kesesuaian (*disconfirmation*) yang telah dirasakan antara harpan yang sebelumnya dengan kinerja aktual produk setelah merasakan pemakaiannya. Sedikit saja perusahaan melakukan kesalahan, misalnya pelayanan tidak sesuai dengan yang diharapkan para pelanggan akan menilai buruk. Maka dari itu, suatu usaha harus memiliki

strategi dalam menjual produk atau jasa agar dapat mempertahankan konsumen atau dapat memikat lebih banyak konsumen.

Setiap perusahaan menyetujui bahwa pelanggan merupakan hal yang penting, begitupun perusahaan jasa. Di dalam perusahaan jasa pelanggan ikut terlibat dan langsung memperoleh kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan. Maka dari itu perusahaan harus memberikan kepuasan kepada pelanggan yang sesuai dengan jaminan dan keinginan pelanggan baik dari segi pelayanan, manfaat produk ataupun harga.

Tabel 4.2
Perbandingan harga Paket Wisata Lampung 3Hari2Malam
dengan Travel Agent Lain

Travelogin Tour and Travel	Titan Tour and Travel
Rp 1.300.000	Rp 750.000

Sumber : Hasil Survey Sementara Peneliti

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa harga yang ditawarkan oleh Travelogin Tour and Travel lebih tinggi dibandingkan dengan harga yang ditawarkan oleh Titan Tour and Travel. Menurut Haryoko,dkk (2020) Dijaman yang semakin canggih para calon konsumen lebih detail mengenai harga yang ditawarkan oleh perusahaan. Jika perusahaan lengah dalam mengelola harga maka konsumen akan beralih.

Berdasarkan latar belakang pemikiran tersebut maka penulis ingin meneliti apakah benar seorang pelanggan benar benar memperhatikan kualitas pelayanan dan harga dalam memuaskan kebutuhan mereka. Dari latar belakang inilah penulis tertarik untuk mengkaji lebih dalam lagi dengan judul “ **Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Travelogin Tour and Travel**”

1.2 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada Travelogin Tour and Travel ?

2. Apakah harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada Travelogin *Tour and Travel* ?
3. Apakah kepuasan pelanggan dan harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Travelogin *Tour and Travel* ?

1.3 Ruang Lingkup Pembahasan

Agar penulisan skripsi ini tidak menyimpang dari tujuan yang direncanakan, maka penulis membatasi ruang lingkup dari permasalahan yang ada, yaitu respon pelanggan Travelogin *Tour and Travel* terhadap kualitas pelayanan dan harga pada paket wisata yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.

1.4 Tujuan Penelitian

Secara umum tujuan yang ingin dicapai dari penulisan laporan akhir ini ialah untuk mengetahui bagaimana pengaruh dari kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan Travelogin *Tour and Travel*. Secara spesifik tujuan dari penulisan laporan akhir ini adalah :

1. Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan pelanggan di Travelogin *Tour and Travel*.
2. Untuk mengetahui apakah harga mempengaruhi kepuasan pelanggan di Travelogin *Tour and Travel*.
3. Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan dan harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Travelogin *Tour and Travel*.

1.5 Manfaat

Manfaat yang diharapkan dari hasil penelitian ini adalah :

1. Teoritis :
 - a. Sebagai sarana untuk mengimplementasikan pengetahuan yang didapat pada bidang Pelayanan Prima.

- b. Sebagai sarana untuk menambah ilmu dan wawasan serta dapat dijadikan sebagai bahan referensi untuk melakukan penyusunan skripsi yang serupa.

2. Praktis :

Sebagai bahan masukan bagi Travelogin *Tour and Travel* sebagai biro perjalanan wisata di Kota Palembang mengenai kualitas pelayannya dan harga yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan di *Travelogin Tour and Travel*.

1.6 Sistematika Penelitian

Sistematika penulisan ini dimaksudkan untuk memberikan garis besar mengenai skripsi ini sehingga dapat menggambarkan hubungan antar bab dimana masing – masing bab terdiri dari beberapa sub – sub secara keseluruhan. Adapun sistematika penulisan laporan sebagai berikut.

BAB I PENDAHULUAN

- 1.1. Latar Belakang Masalah
- 1.2. Rumusan Masalah
- 1.3. Batasan Masalah
- 1.4. Tujuan Penelitian
- 1.5. Manfaat Penelitian
- 1.6. Sistematika Penulisan

BAB II LANDASAN TEORI

- 2.1. Teori Yang Berkaitan dengan variable penelitaian
- 2.2. Kerangka Berpikir
- 2.3. Hipotesa Penelitian

BAB III METODE PENELITIAN

- 3.1. Jenis Penelitian
- 3.2. Lokasi Penelitian
- 3.3. Populasi dan Sampel
- 3.4. Teknik Pengambilan Sampel
- 3.5. Jenis dan Sumber Data

3.6. Teknik Pengumpulan Data

3.7. Teknik Analisis Data

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian

4.2. Deskripsi Data

4.3. Hasil Penelitian

4.4. Pembahasan

BAB V PENUTUP

5.1. Kesimpulan

5.2. Saran