

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Industri Pariwisata saat ini sedang mengalami kenaikan setelah menurunnya minat dan kesempatan masyarakat baik lokal maupun internasional untuk melakukan wisata, yang disebabkan oleh Pandemi Covid-19. Meningkatnya minat dan kesempatan masyarakat untuk melakukan wisata tentu menjadi angin segar untuk para pelaku usaha di bidang pariwisata, diantaranya ialah Biro Perjalanan wisata (BPW) atau yang biasa juga disebut Travel Agent yang selama kurang lebih dua tahun kebelakang mengalami kerugian yang cukup besar.

Sejalan dengan meningkatnya minat dan kesempatan wisatawan untuk berwisata tentu berbanding lurus dengan meningkatnya kebutuhan wisatawan untuk menggunakan jasa biro perjalanan wisata untuk memudahkan wisatawan saat diperjalanan. Fenomena meningkatnya minat dan kesempatan masyarakat untuk berwisata juga memberi dampak positif pada biro perjalanan wisata Travelogin Tour & Travel.

Travelogin Tour and Travel adalah biro perjalanan wisata yang melayani Tour baik Domestik maupun Overland, Travelogin Tour & Travel telah berdiri sejak 2016 yang melayani pembelian tiket pesawat serta hotel, dan sejak tahun 2017 Travelogin Tour & Travel mulai melebarkan sayapnya dan berfokus kepada Perjalanan wisata, baik angible maupun overland. Berikut data peserta Tour pada Travelogin Tour & Travel selama 4 tahun terakhir;

Tabel 1. 1
Data Peserta Tour 2019-2022

Tahun	Jumlah peserta	Jumlah Group
2019	298	8
2020	60	3
2021	900	20
2022	1332	44
Total	2590	75

Sumber : Travelogin Tour & Travel, 2023

Membahas terkait perjalanan wisata tentu tidak terlepas dari peranan Tour Leader, Tour Leader sendiri ialah menurut Bowie & Jui Chi Chang yang dikutip oleh Triani, dkk (2014) *Tour leader is a significant determinant psychologically, spiritually and practically in influencing the success of the tour product. The term 'tour leader' is also used to describe the tour manager, tour conductor or courier. Tour leader is a psychologist, diplomat, flight attendant, entertainer, news reporter, orator and even translator and miracle professional* yang artinya ialah Tour Leader adalah seseorang yang penting yang dapat berperan sebagai penentu psikologis, spiritual, dan praktis yang dapat memengaruhi keberhasilan sebuah produk pariwisata. Istilah "Tour Leader" juga digunakan untuk menggambarkan Manager Tour, pemandu wisata, atau kurir. Tour Leader adalah seseorang yang dapat berperan sebagai psikolog, diplomat, pramugari, penghibur, reporter berita, orator, bahkan penerjemah dan pesulap.

Tour Leader juga memiliki tugas yang berbeda dibandingkan dengan Tour guide, Tugas Tour Leader diantara lain ialah;

- a. Menjelaskan jadwal tour kepada para peserta
- b. Menghibur para peserta tour
- c. Bertanggung jawab terhadap semua pengeluaran selama tour berlangsung
- d. Bersikap ramah dan dapat membantu para peserta selama tour berlangsung

Dapat disimpulkan bahwa Tour Leader menjadi pilar utama yang menjadi tumpuan para peserta selama tour berlangsung, Tour Leader juga menjadi perwakilan atau wajah dari sebuah Travel Agent.

Tour guide memiliki peran yang berbeda dari Tour Leader menurut Yoeti (dalam Udoyono, 2013) yang dikutip oleh Soraya, dkk (2021)

Tour Guide merupakan seseorang yang bertugas untuk menerangkan, menjelaskan, serta memberi petunjuk kepada wisatawan ataupun peserta tour yang berkaitan dengan apa saja yang akan dilihat dan disaksikan oleh wisatawan pada saat, melakukan kunjungan ke suatu objek wisata atau berkunjung pada suatu daerah tertentu.

Travelogin Tour & Travel sendiri memiliki beberapa Tour Leader andalan mereka, Tabel 1.2 dan Tabel 1.3 berikut ini adalah daftar Tour Leader di Travelogin Tour & Travel beserta dengan jumlah keberangkatannya;

Tabel 1. 2
Frekuensi Perjalanan Tour Leader Overland

Tahun	Frekuensi Perjalanan Tour Leader Overland (Hari)			
	A.Y.S	L.Z	R.S	T.A
2019	18 Hari	0 Hari	13 Hari	5 Hari
2020	6 Hari	0 hari	6 Hari	0 Hari
2021	20 Hari	0 Hari	18 Hari	10 Hari
2022	28 Hari	20 Hari	24 Hari	20 Hari

Sumber : Travelogin Tour & Travel, 2023

Tabel 1. 3
Frekuensi Perjalanan Tour Leader Domestik

Tahun	Frekuensi Perjalanan Tour Leader Domestik (Hari)			
	A.Y.S	L.Z	R.S	T.A
2019	4 Hari	0 Hari	0 Hari	0 Hari
2020	0 Hari	0 Hari	0 Hari	0 Hari
2021	0 Hari	0 Hari	0 Hari	0 Hari
2022	4 Hari	0 Hari	0 Hari	0 Hari

Sumber : Travelogin Tour & Travel, 2023

Note : Nama Tour Leader disamarkan dan ditulis dalam bentuk inisial

Dari data pada Tabel 1.2 dan 1.3 dapat dilihat bahwa setiap tour leader diberi tugas membawa tamu 0-28 hari pada Tour Overland dan 0-4 hari pada Tour Domestik.

Berdasarkan Pra-Penelitian untuk mengetahui bagaimana testimoni Peserta tour terhadap Tour Leader yang ada di bawah ini seperti yang terlihat pada gambar 1.1, gambar 1.2, dan gambar 1.3 di bawah ini

Gambar 1. 1
Hasil Evaluasi Tour Peserta



Sumber : Travelogin Tour & Travel (2023)

Gambar 1. 2
 Hasil Evaluasi Tour Peserta

Bagaimana komentar/saran/kritik untuk Tour Leader ?

10 responses

- Baik
- Sangat komunikatif, interaktif dan sangat membantu
- berintegritas
- Sudah bagus
- Super ok
- Baik sekali
- Mantul .. Tetap semangat melayani dengan penuh tanggung jawab
- Kereeen....garing...pokoknya profesional sekali
- Sangat memuaskan

Sumber : Travelogin Tour & Travel (2023)

Gambar 1. 3
 Hasil Evaluasi Tour Peserta

Bagaimana komentar/saran/kritik untuk Tour Leader ?

15 responses

- arahan dari tour leader sangat mudah dimengerti
- Sudah berusaha menjadi terbaik,hanya cara bicara masih sedikit kaku 😊
- Masih kaku,lelucon garing,kurang menginformasi ke peserta tour jikalau berhenti dan sampai di destinasi sehingga peserta keteteran dan bingung.kedepannya Komunikasi lebih lugas dan aktif lagi dalam mencairkan suasana
- Cukup puas
- Lebih saling kordinasi lebih aktif lg saja supaya makin trlihat kompak
- Sangat baik
- Mantul
- Baiiiikkk ramaaah dan nyamaaaaaaan

Sumber: Travelogin Tour & Travel, 2023

Terlihat dari gambar 1.1, 1.2, dan 1.3 terkait pelayanan Tour Leader dari para peserta yang telah melakukan Tour Bersama Travelogin Tour & Travel, beberapa peserta memberikan testimoni terkait pelayanan dari Tour Leader yang baik, cekatan, dan juga komunikatif, namun ada beberapa peserta yang juga memberikan testimoni terhadap Tour Leader yang kurang memberikan informasi, dan kurang koordinasi. Dari kesemua testimoni menunjukkan bahwa beberapa Tour Leader yang bekerja di perusahaan ini sudah memberikan pelayanan yang memenuhi standar yang diinginkan oleh peserta tour. hal ini sangat menarik untuk di bahas, hal ini juga membuat penulis mengajukan judul penelitian **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Tour Leader Terhadap Minat Penggunaan Ulang Jasa Travel Agent Pada Travelogin Tour & Travel”**

1.2 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini berdasarkan dari latar belakang di atas, ialah sebagai berikut :

1. Apakah Kualitas Pelayanan dari Tour Leader dapat mempengaruhi Minat penggunaan ulang jasa travel agent pada Travelogin Tour & Travel?
2. Mana Sajakah dari Faktor dimensi Kualitas Pelayanan assurance, empathy, reliability, responsiveness, dan tangible yang lebih memengaruhi minat penggunaan ulang jasa travel agent pada Travelogin Tour & Travel?

1.3 Batasan Masalah

Agar penelitian ini lebih terarah dan juga untuk menghindari pembahasan yang terlalu luas, maka peneliti perlu membatasinya. Adapun Batasan masalah nya yaitu subjek hanya pada rombongan wisata yang telah melakukan 2-3 kali Repeat order di Travelogin Tour & Travel.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini berkaitan dengan rumusan masalah di atas, ialah dari penelitian ini peneliti ingin mengetahui apakah;

- a. Kualitas Pelayanan Tour Leader dapat mempengaruhi minat Penggunaan ulang atau Repurchase Intention pelanggan di Travelogin Tour & Travel.
- b. Mana saja dari faktor dimensi kualitas pelayanan assurance, empathy, responsiveness dan tangible mana diantara nya yang lebih memengaruhi Minat Penggunaan Ulang atau Repurchase Intention pada Travelogin Tour & Travel .

I.5 Manfaat Penelitian

I.5.1 Manfaat Teoritis

Adapun manfaat teoritis dari penelitian ini bagi para akademisi ialah, penelitian ini dapat menjadi sumber informasi mengenai pengaruh dari kualitas pelayanan Tour Leader terhadap minat penggunaan ulang jasa travel agent . Dan untuk memudahkan bagi para mahasiswa kedepannya dalam melakukan penelitian serupa.

I.5.2 Manfaat Praktisi

Adapun Manfaat dari penelitian ini bagi para praktisi ialah sebagai sumber-sumber informasi yang dapat digunakan sebagai acuan untuk mengembangkan usaha nya dikemudian hari, serta untuk pihak di luar dari praktisi, semoga penelitian ini juga dapat menjadi sumber informasi yang berguna untuk kedepannya.

I.5.3 Manfaat Akademis

Penelitian ini dapat menjadi referensi bagi mahasiswa atau dari kalangan akademisi lain dalam melakukan penelitian selanjutnya pada bidang yang sama, terutama hal yang bersangkutan dengan Pengaruh Kualitas Pelayanan Tour Leader Terhadap minat penggunaan ulang jasa Travel Agent di Travelogin Tour & Travel

I.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan ini bertujuan agar dapat memberikan garis besar mengenai penelitian ini, dan juga agar dapat membantu untuk menggambarkan hubungan antara satu bab dengan bab lainnya yang juga terdiri akan sub-bab. Sistematika penulisan penelitian ini ialah sebagai berikut:

BAB I Pendahuluan

- I.1 Latar Belakang Masalah
- I.2. Rumusan Masalah
- I.3. Batasan Masalah
- I.4. Tujuan Penelitian
- I.5. Manfaat Penelitian
- I.6. Sistematika Penulisan

Bab II Landasan Teori

- I.1. Teori Yang Berkaitan dengan Variable Penelitian
- I.2. Rumusan Masalah
- I.3. Hipotesa Penelitian

BAB III Metode Penelitian

- 2.1. Jenis Penelitian
- 2.2. Lokasi Penelitian
- 2.3. Populasi dan Sampel
- 2.4. Teknik Pengambilan Sampel
- 2.5. Jenis dan Sumber Data
- 2.6 Teknik Pengumpulan Data
- 2.7. Instrumen Penelitian
- 2.8. Teknik Analisis Data

BAB IV Hasil Penelitian 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