

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Pariwisata merupakan industri yang memiliki sebuah sistem yang kompleks dan melibatkan banyak elemen (Patria, 2014). Dari definisi di atas pariwisata merupakan kegiatan yang berdampak dinamis secara luas dan kegiatan pariwisata bisa tercipta berbagai bisnis. Daya tarik wisata yang didukung oleh komponen lainnya, seperti transportasi, akomodasi, restoran, atraksi budaya serta cendramata merupakan komponen utama dalam berwisata. Komponen itu disediakan secara langsung ke wisatawan yang berkunjung ke suatu destinasi pariwisata sebagai fasilitas dan layanan yang harus dipenuhi.

Pariwisata sangat identik dengan Perjalanan wisata. Perjalanan wisata dapat dilakukan oleh perorangan atau kelompok. Dalam pengaturan perjalanan, wisatawan dapat menggunakan jasa biro perjalanan atau sebagai perusahaan khusus yang mengatur dan menyelenggarakan perjalanan wisatawan. Pengertian Biro Perjalanan Wisata menurut (Damardjati, 2010) adalah perusahaan khusus yang merencanakan dan mengadakan perjalanan serta persinggahan orang-orang termasuk fasilitas perjalanan, dari satu daerah ke daerah lain, baik dalam maupun luar negeri

Biro Perjalanan Wisata sangat berpengaruh besar dalam pariwisata, yaitu perannya sebagai pengatur perjalanan bagi wisatawan. Namun kebiasaan atau pola hidup manusia yang semakin sibuk dan sedikitnya waktu untuk merencanakan liburan, dibutuhkan bantuan biro perjalanan wisata agar memudahkan segala kebutuhan masyarakat yang ingin melakukan kegiatan liburan atau berwisata.

Biro Perjalanan Wisata yang merupakan perusahaan jasa wisata yang menghubungkan wisatawan dengan tempat wisata, menawarkan banyak rupa produk paket wisata atau tur, atau mengurus perjalanan wisatawan seperti penyediaan tiket atau kendaraan dan berbagai sarana penunjang wisatawan selama mengunjungi tempat wisata sesuai paket wisata yang dibeli wisatawan (Yoeti O. A., *Tours and Travel Management*, 2001). Biro Perjalanan Wisata harus bisa melayani wisatawan yang memiliki rencana untuk memakai jasanya dalam melakukan kegiatan berwisata yang berkualitas baik.

Biro perjalanan wisata yang menyediakan pelayanan untuk pelanggannya menjadikan kualitas sebagai suatu tolak ukur utama, dan salah satu faktor keinginan dan pertimbangan wisatawan dalam menggunakan layanan suatu perusahaan biro perjalanan wisata. Kualitas pelayanan yang bisa memberi kepuasan dan memenuhi kebutuhan pelanggan adalah kualitas pelayanan yang baik. Ada 5 aspek penting yang mencakup kriteria kualitas pelayanan yang

dijelaskan (Fitzsimmons, 2011) ialah : Bukti Fisik (*tangible*), Empati (*emphaty*), Cepat tanggap (*responsiveness*), Keandalan (*reliability*), dan Jaminan (*assurance*).

Ketika melakukan pelayanan, ada hal mendasar yang perlu diterapkan oleh penyedia layanan seperti memberikan layanan terbaik. Oleh karena itu, penyedia layanan dituntut untuk memberikan kualitas layanan sebaik mungkin, menjalin koneksi atau hubungan erat dengan kepuasan pelanggan agar tetap terhubung dengan baik (Fandy, 2016).

Pelayanan bisa dikategorikan sebagai pelayanan yang baik sehingga dapat memberikan kepuasan terhadap pelanggan yaitu dengan mempunyai karyawan yang profesional, ketersediaan sarana dan prasarana yang baik, produk yang disediakan beragam, selalu bertanggung jawab kepada pelanggan dari awal hingga akhir, dapat melayani secara cepat, tepat dan efisien, komunikatif, menjamin kerahasiaan transaksi pelanggan, berwawasan luas dan mampu memberikan kepercayaan kepada pelanggan (Tjiptono, 2016). Sehingga jika pelanggan kecewa terhadap suatu layanan berarti kinerja tersebut tidak sesuai harapan pelanggan dan pelanggan akan menyampaikan keluhan atas ketidakpuasan mereka.

Nuartha Tours and Travel ialah salah satu biro perjalanan wisata dari banyak biro perjalanan wisata yang ada di kota

Bandung. Sangat mengedepankan pelayanan yang berkualitas dari tim internal dan vendor disertai pengembangan teknologi yang dapat memberi kemudahan serta kenyamanan. Nuartha Tours and Travel memberi kemudahan dalam transaksi, komunikasi serta berusaha menjadi kepercayaan dalam pemenuhan kebutuhan jasa perjalanan dan pariwisata seperti pemesanan kebutuhan transportasi publik dan non publik, akomodasi, tur, outbound dan hiburan bagi masyarakat. Serta dukungan manajemen yang berpengalaman beserta tim support yang kreatif dan inovatif .

Nuartha Tours and Travel mempunyai visi menjadi Biro Perjalanan Wisata yang menyediakan produk serta pelayanan yang berkualitas. Kepuasan, kemudahan serta kenyamanan pelanggan menjadi orientasi bagi Nuartha Tours and Travel. Kemudahan untuk perencanaan, serta informasi produk dan biaya, pembayaran dan tour wisata yang fleksibel sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Sehingga pelanggan puas dengan layanan yang baik dan mendapatkan pengalaman baru. Dan menyediakan layanan sesuai dengan standar perusahaan yaitu transportasi, akomodasi, rumah makan, dan event.

Produk yang ditawarkan Nuartha Tours and Travel Bandung sebagai berikut :

1. Paket wisata (domestik & internasional)
2. Reservasi hotel (domestik)

3. Penyedia jasa paket M I C E (*meeting, incentives, convention, exhibition*)
4. Paket outward bound (*team building programme dan personal & group games*)
5. Penyedia jasa aktivitas alam (rafting, paintball, berkuda, archery battle, memanah, camping, offroad)
6. Tiket wisata
7. Sub agen tiket pesawat (domestik & internasional)
8. Penyewaan transportasi pariwisata (minibus & bus)

Nuartha Tours and Travel unggul dalam produk perjalanan wisata atau tur. Pelanggan Nuartha Tours and Travel didominasi oleh *corporate* yang memesan khusus untuk perusahaan mereka. Selain *corporate*, permintaan dari *family trip* dan *open trip* juga ada.

Dufan trip adalah salah satu produk yang di jual oleh Nuartha Tours and Travel Bandung. Dufan Trip ini adalah perjalanan wisata satu hari dan Dufan yang menjadi *highlight* trip ini. Tur dilaksanakan kurang dari 24 jam, tur akan di mulai dari pukul 06.00 wib – 22.00 wib dengan menggunakan transportasi yaitu Bus pariwisata. Berikut adalah data Dufan trip tahun 2022 :

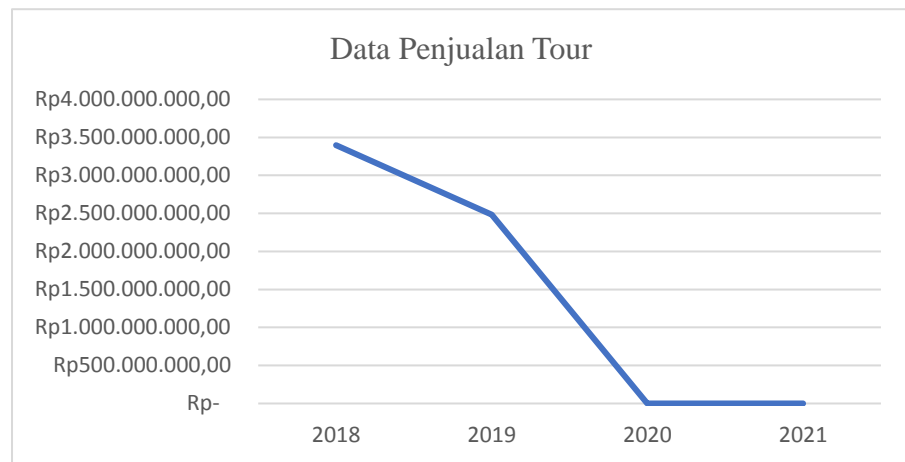
**TABEL 1**  
**DATA PESERTA DUFAN TRIP 2022**

<b>Jadwal Trip</b>	<b>Jumlah Peserta</b>	<b>Keterangan</b>
Januari -Februari 2022	43	Terlaksana
Mei - Juni 2022	37	Terlaksana
Total	80	

Sumber: Data olahan penulis, 2022

Berikut data hasil penjualan tur di Nuartha Tours and Travel :

**GRAFIK 1**  
**DATA PENJUALAN TOUR**



Sumber : Data olahan penulis

Data diatas adalah data penjualan tur di Nuartha tours and travel Bandung. Terjadi penurunan yang signifikan setiap tahunnya dalam penjualan tur. Tahun 2018 Nuartha Tours and Travel mendapatkan Rp3.397.364.000,00 dari hasil penjualan tur, lalu di tahun 2019 mengalami penurunan penjualan menjadi Rp2.484.441.500,06. Di tahun 2020 penjualan mengalami penurunan yang sangat drastis hingga Rp 569.160.000 karena munculnya pandemi sehingga tur banyak yang dibatalkan dan di tahun 2021 turun hingga Rp 131.545.001.

Selain data penjualan tur, penulis menemukan beberapa keluhan yang disampaikan oleh peserta selama tur dilaksanakan oleh Nuartha Tours and Travel Bandung. Data ini direkap sejak

tahun 2018 oleh Nuartha Tours and Travel Bandung dari formulir *feedback* yang dibagikan setelah tur dilaksanakan, sebagai berikut :

**TABEL 2**  
**DAFTAR KELUHAN TOUR**

Tahun	Tour	Keluhan
2018	Dufan Trip  Bandung Tour	Admin yang kurang informatif terhadap customer tidak disediakan air mineral di dalam bis untuk peserta Kebersihan bis yang digunakan kurang baik Unit kendaraan yang digunakan kurang baik TL tidak komunikatif, TL tidak mengawal dan mengarahkan peserta Tidak mengutamakan kepentingan dan kebutuhan peserta travel tidak care terhadap peserta tidak disediakan air mineral di dalam bis untuk peserta Staff kurang responsif
2019	Dufan Trip  Jakarta Tour  Museum Tour Jakarta Yogyakarta tour	Hotel yang digunakan kurang memuaskan Manajemen waktu yang kurang baik Kurangnya informasi mengenai tempat wisata yang di kunjungi Informasi yang kurang jelas dari admin Pemandu yang kurang friendly tidak disediakan air mineral di dalam bis untuk peserta Manajemen waktu tur yang kurang baik Unit kendaraan yang digunakan kurang nyaman Pemilihan akomodasi hotel yang jauh dari destinasi Bus tidak ontime
	Bandung Tour	Pemilihan transportasi yang kurang baik Pemilihan menu makanan yang kurang enak Supir yang ugal ugalan
2020	Dufan Trip	Manajemen waktu kurang efektif Fasilitas bis kurang lengkap
2022	Dufan Trip	Performa pelayanannya kurang baik Keberangkatan tur lebih lambat dari jadwal yang tertulis Admin whatsapp kurang responsif Kurang layanan dalam dokumentasi. Sehingga terlalu menggandalkan TL

Sumber : Data olahan penulis, 2022.

Data di atas adalah jenis keluhan yang diterima nuartha tours and travel bandung setelah melaksanakan tur. Dari 597 responden yang mengisi form feedback, ada sekitar 250 peserta atau 40% dari 597 responden yang protes karena pelayanan yang kurang memuaskan bagi mereka. Pada tahun 2018 terdapat keluhan dari dufan trip yaitu admin dari Nuartha tours and travel bandung kurang informatif, fasilitas yang digunakan dalam trip ini terutama transportasi bus tidak memuaskan konsumen. Lalu, terdapat keluhan mengenai Tour leader yang kurang baik dan profesional selama bandung tour. Tahun 2019 masih terdapat keluhan pada dufan trip yaitu manajemen waktu dalam tour tidak baik dan akomodasi yang disediakan kurang memuaskan. Tahun 2020 masih terdapat keluhan dalam dufan trip yaitu masalah manajemen waktu yang kurang efektif dan fasilitas bus yang kurang lengkap. Tidak ada data dari tahun 2021 karena tidak banyak tur yang berjalan karena pandemi. Pada tahun 2022 terdapat keluhan mengenai admin *whatssap* yang kurang responsif, performa yang kurang baik, jam tur yang tidak sesuai jadwal.

Berdasarkan penjelasan data di atas, penulis melihat masih ditemukan kualitas pelayanan yang belum maksimal dalam tur yang dijalankan oleh Nuartha Tours and Travel. Berdasarkan survey dan wawancara dengan CEO Nuartha Tours and Travel Bandung, diperoleh informasi bahwa terdapat keluhan langsung dari wisatawan yang menggunakan layanan khususnya dalam paket



wisata atau *tour* di Nuartha Tours and Travel Bandung seperti beberapa tour leader yang belum handal dalam berkomunikasi atau kurang informatif, terkait dengan ketidaktepatan waktu dari fasilitas yang disediakan, dan beberapa *crew* bus yang tidak ramah.

Apabila hal tersebut tidak diperhatikan maka akan terjadi penurunan kualitas layanan dan akan berdampak pada perusahaan itu sendiri, karena Dufan Trip merupakan produk unggulan perusahaan, dapat dilihat daftar keluhan yang telah dilampirkan diatas bahwa pada Dufan Trip masih ditemukan beberapa keluhan dari peserta mereka dan masalah ini perlu di teliti lebih lanjut sehingga penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul **“PELAYANAN PERJALANAN WISATA “DUFAN TRIP” DI NUARTHA TOURS AND TRAVEL BANDUNG”**.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang diuraikan di atas, maka rumusan masalah pada penelitian ini ialah **“Bagaimana pelayanan perjalanan wisata “DUFAN TRIP” di Nuartha tours and travel bandung? ”**

Sesuai rumusan masalah tersebut penulis jabarkan melalui identifikasi masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana kualitas pelayanan tur Dufan Trip di Nuartha tours and travel bandung berdasarkan dari aspek fisik (*tangible*) ?

2. Bagaimana kualitas pelayanan di Nuartha tours and travel bandung berdasarkan aspek empati (*empathy*) ?
3. Bagaimana kualitas pelayanan di Nuartha tours and travel bandung berdasarkan aspek daya tanggap (*responsiveness*) ?
4. Bagaimana kualitas pelayanan di Nuartha tours and travel bandung berdasarkan aspek kehandalan (*reliability*) ?
5. Bagaimana kualitas pelayanan di Nuartha tours and travel bandung berdasarkan aspek jaminan (*assurance*) ?

### **C. Tujuan Penelitian**

#### 1. Tujuan Formal

Penelitian dilakukan guna memenuhi syarat kelulusan dari Program Diploma IV Program Studi Manajemen Bisnis Perjalanan, Jurusan Perjalanan di Politeknik Pariwisata NHI Bandung.

#### 2. Tujuan Operasional

Untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan yang telah diberikan Nuartha Tours and Travel Bandung kepada konsumen mereka dalam penyelenggaraan Dufan Trip.

#### **D. Manfaat Penelitian**

1. Manfaat teoritis penelitian untuk menambah pengetahuan serta wawasan mengenai bagaimana standar kualitas pelayanan tur di suatu industri perjalanan.
2. Manfaat praktis penelitian sebagai penambah masukan dan evaluasi guna memperbaiki layanan perusahaan agar ditingkatkan menjadi lebih prima atau layanan yang lebih baik lagi.