

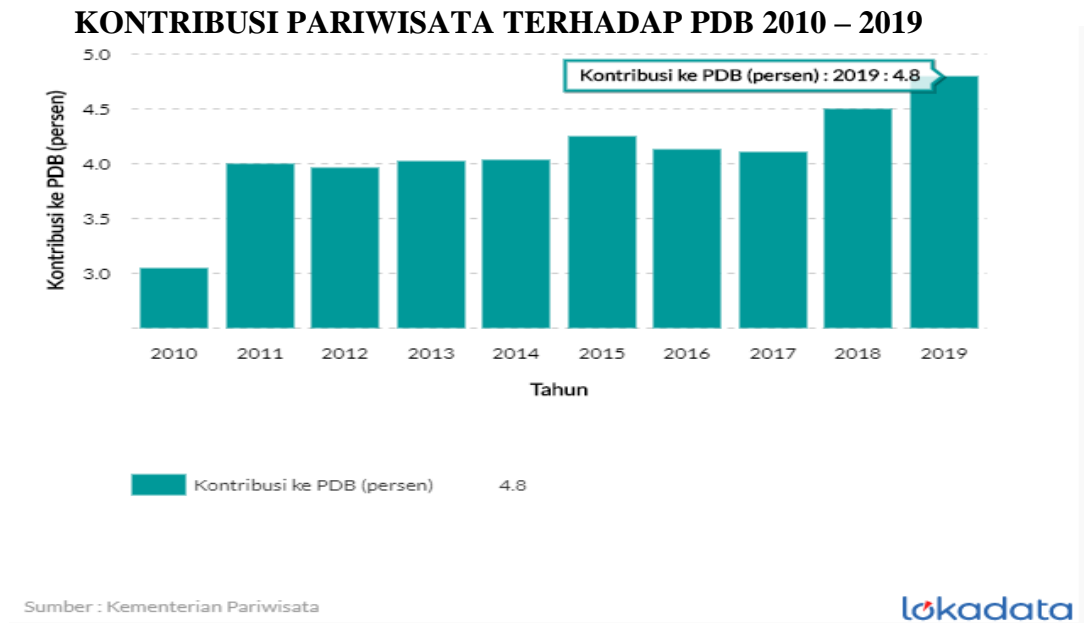
BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Menurut *World Tourism Organization (WTO)* Pariwisata adalah Perilaku manusia yang bermigrasi ke dan tinggal di daerah tujuan di luar lingkungan rutin mereka. Industri pariwisata menjadi salah satu sektor industri menguntungkan bagi pendapatan Negara maupun masyarakatnya.

GAMBAR 1



Sumber: <https://lokadata.id/data/kontribusi-pariwisata-terhadap-pdb-2010-2019-1582001327>

Menurut data dari Lokadata mengenai kontribusi sektor industri pariwisata pada pemasukan Produk Domestik Bruto di tahun 2019 telah menyumbang

sebesar 4,8%, hal ini membuktikan bahwa sektor industri pariwisata adalah salah satu sektor industri yang penting bagi pemasukan kas Negara Indonesia.

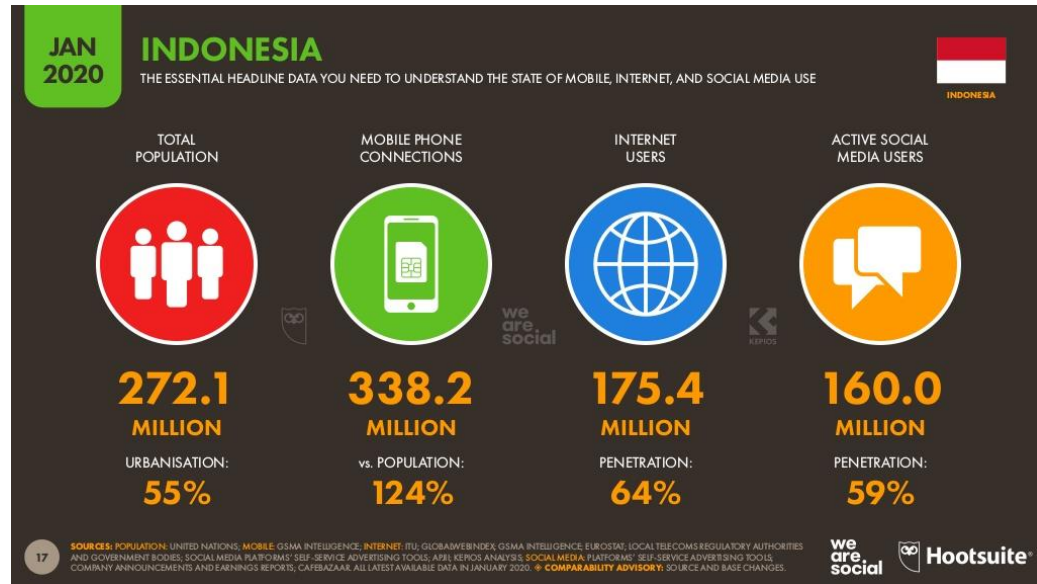
Dalam meningkatkan pendapatan dari sektor pariwisata, *Travel Agent* turut mengambil peran dengan melakukan penjualan produk-produk komponen pariwisata. *Travel Agent* adalah sebuah perusahaan yang berjalan dalam bidang jasa yang menawarkan produk-produk seperti Tiket Transportasi, Paket Perjalanan Wisata, dan Fasilitas penunjang perjalanan lainnya. Perusahaan *Travel Agent* melayani masyarakat yang ingin melakukan perjalanan wisata baik masyarakat domestik maupun masyarakat luar negeri.

Travel Agent melakukan kegiatan berjualan produk serta layanan jasa yang mereka miliki menggunakan teknologi yang kini telah berkembang pesat, para *travel agent* menggunakan teknologi untuk memfasilitasi kegiatan operasional penjualan yang dilakukan perusahaan kepada para konsumennya. Dengan teknologi yang ada para konsumen dari *travel agent* juga mengalami kemudahan dalam melakukan pembelian produk di *travel agent* tersebut, sehingga teknologi yang ada membuat peningkatan pada pendapatan serta layanan yang diberikan oleh *travel agent*.

Salah satu teknologi yang digunakan oleh *travel agent* adalah *Website*, teknologi ini digunakan sebagai media pemasaran produk-produk yang dimiliki oleh perusahaan *travel agent*.

GAMBAR 2

HOOTSUITE INDONESIAN DIGITAL REPORTS 2020



Sumber: <https://wearesocial.com/global-digital-report-2020>

Dari data tersebut menunjukkan bahwa penggunaan internet oleh masyarakat Indonesia cukup masif, hal ini membuat promosi menggunakan media *website* ini adalah salah satu teknik pemasaran internet yang pas untuk mendapatkan pasar pengguna internet di Indonesia, menurut Chaffey pada buku “*Internet marketing: strategy, implementation and practice*” *Internet marketing* adalah Aplikasi internet dan berbagai inovasi yang muncul terkait untuk mencapai tujuan dari aktivitas pemasaran. *Internet marketing* menjadi sebuah teknik promosi yang sering digunakan para perusahaan *travel agent* dalam melakukan kegiatan pemasaran produk wisata serta layanan jasa yang dimilikinya, salah satu media dalam kegiatan *internet marketing* yang dilakukan perusahaan adalah *website*.

Website adalah salah satu media internet atau jaringan komputer yang berisikan teks, gambar, video atau gabungan dari semuanya yang menjadikan sebuah konten informasi untuk para pengunjung *website*. *Website* yang baik dan menarik dapat menarik perhatian para pengunjung yang membuka *website* tersebut sehingga meningkatkan minat beli terhadap produk-produk atau layanan jasa yang ditampilkan, berikut adalah unsur-unsur yang ada dalam membuat sebuah *website* :

1. *Domain* adalah alamat unik internet yang digunakan untuk mengidentifikasi sebuah *website*, *domain* menjadi sebuah gambaran bagi sebuah *website*.
2. Rumah tempat *website* (*hosting*) Merupakan media penyimpanan untuk semua konten atau data Situs. *Hosting* situs web dapat menggunakan layanan penyewaan atau menggunakan komputer server Anda sendiri dalam operasi.
3. *HTML* (*HyperText Markup Language*) adalah bahasa pemrograman yang digunakan pada pembuatan sebuah *website*, yang kemudian menjadi sebuah konten atau informasi pada laman *website*.
4. Konten adalah output dari sumber informasi digital untuk digunakan sebagai materi utama dalam situs *website*.
5. Desain *website* adalah tampilan *website* yang terdiri dari kumpulan konten-konten, tampilan *website* ini juga diproses dengan menggunakan bahasa program untuk *website* yaitu *HTML*.

Kebutuhan akan fasilitas yang ada pada *website* kian meningkat, seiring dengan meningkatnya pengguna internet di Indonesia. Pengunjung *website* membutuhkan fasilitas-fasilitas yang dapat mempermudah transaksi pembelian pada media *website travel agent*, sehingga inovasi-inovasi harus dibuat untuk memberikan pelayanan kepada para pelanggan yang melakukan kunjungan ke *website*.

Berdasarkan uraian di atas, peneliti menyadari *website travel agent* memerlukan penelitian tentang pentingnya fasilitas-fasilitas didalam *website* yang dapat membantu para pengunjung *website* tersebut, penelitian akan dilakukan dengan menggunakan metode *eMICA* yang berisi indikator-indikator fasilitas didalam *website*. Oleh Karena itu, peneliti memutuskan judul untuk penelitian ini adalah “Pengukuran Kualitas Layanan *Website Atourin.com* Dengan Model *eMICA*.”

B. Rumusan Masalah Rumusan Masalah dan Pembatasan Masalah

1. Rumusan Masalah

Dalam penelitian ini, peneliti akan meneliti indikator-indikator yang dibutuhkan bagi para pengunjung *website* berdasarkan model *eMICA*, sehingga meningkatkan kualitas pelayanan yang terjadi pada *website Atourin.com*. Penelitian ini akan dilakukan dengan cara membandingkan antara ekspektasi pengunjung *website* terhadap persepsi yang ada pada *website Atourin.com*.

Berdasarkan indikator yang ada pada model *eMICA* yang menjadi tolok ukur penggunaan yang baik dan efisien, berikut adalah daftar rumusan masalah berdasarkan indikator dari model *eMICA*:

- a. Bagaimana ekspektasi pengunjung *website Atourin.com* terhadap 3 dimensi Model EMICA ?
- b. Bagaimana Persepsi pengunjung *website Atourin.com* terhadap 3 dimensi Model EMICA ?

2. Pembatasan Masalah

Untuk menjaga penelitian ini tetap pada topik yang diteliti, peneliti membatasi masalah yang dihadapi yaitu penelitian ini hanya berfokus kepada pengukuran kualitas pelayanan yang ada pada *website* berdasarkan model *eMICA*.

C. Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui kebutuhan para pengunjung *website Atourin.com*.
- b. Untuk mengetahui tingkat kualitas *website* terhadap model *eMICA*.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat membantu *developer website Atourin.com* untuk meningkatkan kualitas layanan dengan fasilitas-fasilitas pada *website Atourin.com* untuk meningkatkan pelayanan kepada para pengunjung *website Atourin.com*.