

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pariwisata ialah industri penting yang berperan besar dalam meningkatkan perekonomian suatu negara. Berdasarkan data-data hasil survey Badan Pusat Statistik (BPS) Kontribusi terhadap pendapatan domestik bruto (PDB) pariwisata pada tahun 2022 meningkat 3,6% secara signifikan dari tahun 2021 yang berkisar 40% (InfoPublik, diakses Maret 2023). Dengan adanya peningkatan tersebut memperlihatkan bahwa sektor pariwisata memiliki peran penting dalam memacu pertumbuhan ekonomi suatu wilayah. Menurut Wahid (2015), Pariwisata ialah perjalanan dari satu lokasi ke lokasi lain, baik secara pribadi maupun golongan individu, dalam upaya mencari keselarasan serta rasa bahagia dalam ruang lingkup sosial, budaya, alam, dan sains.

Jumlah wisatawan yang berwisata serta kemajuan industri pariwisata sangat dipengaruhi oleh jumlah wisatawan yang berkunjung. Menurut Nyoman (2003), wisatawan merupakan seorang individu yang pergi dalam waktu singkat menuju suatu tempat maupun daerah yang sama sekali tidak dikenalnya atau baru. Kemudian Sihite menjelaskan (2000) jenis wisatawan terdapat kedalam dua kelompok, yaitu wisatawan domestik dan wisatawan mancanegara. Wisatawan domestik adalah pengunjung yang bepergian ke lokasi di luar tempat tinggalnya, namun masih di dalam negara tempat tinggalnya selama minimal empat jam untuk berbagai alasan. Pada 2022, Sandiaga Salahuddin Uno, Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif menyatakan bahwa jumlah target pergerakan

wisatawan domestik telah melampaui ‘*all time record*’ atau disebut sebagai puncak tertinggi dengan lebih dari 800 juta pergerakan wisatawan domestik. (liputan6.com, diakses Maret 2023). Wisatawan yang melakukan perjalanan umumnya melibatkan jasa Biro Perjalanan Wisata (BPW) selaku satu-satunya asosiasi yang mengkoordinir perjalanan wisata tanpa henti. Menurut Damardjati (2010) BPW yakni sebuah asosiasi yang menjual, merancang, serta mengatur perjalanan wisata dalam bentuk paket wisata dilengkapi dengan aspek pendukung perjalanan wisata lainnya.

BPW sebagai pemberi pelayanan wisata tentunya akan berupaya dalam memberikan pelayanan wisata terbaik kepada konsumennya. Mulai dari keberangkatan, kelancaran saat berwisata, hingga akhir perjalanan wisata. Membuat orang-orang yang ingin merencanakan liburan memilih biro perjalanan sebagai solusi terbaik sebagai pengatur perjalanan yang didalamnya menjual paket wisata dengan berbagai pilihan. Paket Wisata memiliki peran penting dalam keberlangsungan BPW, Camilleri (2019) mendefinisikan Paket Wisata sebagai tur yang menggabungkan semua layanan semacam, pengaturan transportasi serta akomodasi yang dipesan oleh wisatawan dengan satu harga.

BPW yang memberikan pelayanan untuk konsumen menempatkan nilai tinggi pada kualitas selaku suatu tolak ukur utama, serta faktor keinginan dan pertimbangan wisatawan saat memakai jasa biro perjalanan. Kualitas pelayanan yang baik yakni yang dapat memuaskan pelanggan serta memenuhi kebutuhannya. Lima aspek penting yang menjadi kriteria kualitas pelayanan yang dijelaskan oleh Tjiptono (2016), yakni selaku berikut: *Tangible* (Bukti

Fisik), *Emphaty* (Empati), *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Cepat Tanggap), dan *Assurance* (Jaminan).

Kualitas yakni sebuah tolak ukur yang menjadi tujuan utama BPW dalam memberikan pelayanannya sesuai dengan keinginan konsumen. Kepuasan pelanggan meningkat secara proporsional dengan kualitas layanan yang diberikan.

Nuartha Tours yakni salah satu biro perjalanan yang berlokasi di Jl. Gegerkalong Girang Baru No.13, Isola, Sukasari, Bandung. Berawal pada tahun 2015 dengan nama perusahaan PT Nuartha Global Indonesia yang berfokus pada bantuan berkualitas dari tim internal dengan kemajuan teknis yang juga memberikan kemudahan serta kenyamanan. Nuartha Tours berusaha guna menjadi penyedia layanan perjalanan serta pariwisata yang terpercaya, termasuk pemesanan transportasi umum serta pribadi, penginapan, perjalanan, *outbound*, serta hiburan.

Nuartha Tours memiliki visi menjadi BPW yang fokus pada kemudahan, kepuasan, serta kenyamanan pelanggan selain menyediakan barang serta jasa berkualitas tinggi. Perencanaan yang mudah, pengetahuan mengenai barang dan biaya, pilihan pembayaran, serta kemampuan menyesuaikan paket perjalanan dengan kebutuhan konsumen. Dengan hal ini, konsumen akan mencapai kepuasan dengan layanan yang baik dan pengalaman edukatif baru yang didapatkan. Kenyamanan yang akan didapatkan oleh konsumen berupa layanan dengan standar perusahaan seperti transportasi, akomodasi, rumah makan, serta program acara yang dibuat. Produk yang dijual oleh Nuartha Tours yakni:

TABEL 1
DATA PRODUK NUARTHA TOURS BANDUNG

NO.	PRODUK	TARGET PASAR
1.	Paket Wisata (Domestik & Internasional)	<i>Corporate</i>
2.	Reservasi Hotel (Domestik)	
3.	Penyedia jasa paket MICE (<i>Meeting, Incentives, Convention, Exhibition</i>)	
4.	Paket Outward Bound (<i>Team Building Programmed dan Personal & Group Games</i>)	
5.	Penyedia jasa aktivitas alam (<i>Rafting, Paintball, Berkuda, Archery Battle, Memanah, Camping, dan Offroad</i>)	
6.	Sub agen tiket pesawat (Domestik & Internasional)	
7.	Penyewaan transportasi pariwisata (Minibus & Bus)	

Sumber: Nuartha Tours Bandung, 2023

Salah satu produk yang dijual oleh Nuartha Tours adalah paket wisata Yogyakarta, adalah salah satu paket wisata yang banyak diminati kedua setelah Dufan Trip. Perjalanan dalam paket wisata ini memiliki durasi 3 (tiga) Hari 2 (dua) Malam dengan harga Rp 950.000/pax, wisatawan akan mengunjungi beberapa atraksi wisata seperti Pantai Ngrawe/Mesra Gunung Kidul dan Merapi Lava Jeep Tour. Selanjutnya terdapat data penjualan Yogyakarta Trip sebagai berikut:

TABEL 2
DATA PESERTA PAKET WISATA YOGYAKARTA

BULAN	TAHUN		
	2018	2022	2023
Januari	25	-	8
Februari	30	-	12
Maret	37	-	11
April	41	-	9
Mei	56	-	15
Juni	39	-	
Juli	30	-	
Agustus	52	11	
September	31	10	
Oktober	46	24	
November	32	27	
Desember	59	23	
TOTAL	478	95	55

Sumber: Nuartha Tours Bandung, 2023

Dari data peserta paket wisata Yogyakarta, dapat disimpulkan bahwa terjadi penurunan dari tahun 2018, 2022, dan 2023. Nuartha Tours sempat tidak beroperasi dikarenakan pandemi COVID-19 dan baru memulai memasarkan paket wisata Yogyakarta pada pertengahan tahun 2022.

Selain terjadi penurunan peserta tur, data penjualan tur di Nuartha Tours terjadi penurunan yang signifikan setiap tahunnya. Tahun 2018 Nuartha Tours

mendapatkan Rp461.650.030,00 dari hasil penjualan tur, lalu pada tahun 2022 mengalami penurunan menjadi Rp183.902.500.

Penulis juga telah merekap beberapa keluhan yang disampaikan oleh peserta tur yang telah mengikuti perjalanan pada paket wisata Yogyakarta di Nuartha Tours Bandung, berikut adalah datanya :

TABEL 3
DAFTAR KELUHAN KONSUMEN

Tahun	Tour	Keluhan
2018	Yogyakarta	Pemilihan restoran yang kurang memadai karena ada beberapa makanan yang tidak dapat dimakan
		Kursi bus kurang lega (ada 5 kursi namun hanya dapat diisi oleh 4 orang karena sempit) sehingga berdesakan
		Kebersihan hotel yang kurang baik
		Manajemen waktu yang kurang efektif
		Pemilihan bus harus diperhatikan ukuran luasnya
		Variasi dalam memilih makanan ditingkatkan
		Pastikan kondisi kendaraan dalam keadaan baik dan nyaman
		Permasalahan transportasi diminimalisir agar tidak mengganggu jadwal perjalanan
2022		Nuartha Tours bisa meminta data kepada setiap konsumen agar mengetahui jika ada alergi makanan atau tidak
		Jarak kursi di dalam bus lebih diperluas
		Menjelaskan secara detail setiap atraksi wisata yang didatangi (seperti sejarahnya)
		Lebih ditingkatkan lagi kedisiplinan waktunya agar perjalanan lebih efektif

Sumber: Nuartha Tours Bandung, 2023

Berdasarkan penjelasan di atas, penulis masih melihat bahwa Nuartha Tours belum memaksimalkan kualitas pelayanan pada paket wisata Yogyakarta. Jika tidak diperhatikan maka akan terjadi penurunan kualitas pelayanan serta akan berpengaruh pada perusahaan tersebut. Dengan adanya keluhan yang

disampaikan serta penurunan peserta tur, oleh karena itu penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul **“KUALITAS PELAYANAN PAKET WISATA YOGYAKARTA DI NUARTHA TOURS BANDUNG”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang diuraikan di atas, adapun rumusan masalah penelitian ini adalah : **“Bagaimana Kualitas Pelayanan Paket Wisata Yogyakarta di Nuartha Tours Bandung”**.

Penulis memaparkan masalah melalui identifikasinya selaku berikut sesuai dengan rumusannya :

1. Kualitas pelayanan Paket Wisata Yogyakarta di Nuartha Tours Bandung ditinjau dari aspek *Tangible*
2. Kualitas pelayanan Paket Wisata Yogyakarta di Nuartha Tours Bandung ditinjau dari aspek *Emphaty*
3. Kualitas pelayanan Paket Wisata Yogyakarta di Nuartha Tours Bandung ditinjau dari aspek *Reliability*
4. Kualitas pelayanan Paket Wisata Yogyakarta di Nuartha Tours Bandung ditinjau dari aspek *Responsiveness*
5. Kualitas pelayanan Paket Wisata Yogyakarta di Nuartha Tours Bandung ditinjau dari aspek *Assurance*

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari dilakukannya penelitian ini antara lain, yaitu :

1. Tujuan Formal

Tujuan formal dalam penelitian yang dilakukan ini adalah sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan program Diploma IV (Empat) yang mana pada saat ini penulis merupakan mahasiswa semester akhir sehingga diwajibkan untuk membuat Proyek Akhir sebagai standar kelulusan dari Program Studi Usaha Perjalanan Wisata, Jurusan Perjalanan di Politeknik Pariwisata NHI Bandung.

2. Tujuan Operasional

Secara operasional, tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan yang diberikan oleh Nuartha Tours Bandung pada paket wisata Yogyakarta, serta dapat memberikan rekomendasi kepada Nuartha Tours Bandung guna meningkatkan hal-hal apa saja dalam kualitas pelayanan yang masih perlu untuk ditingkatkan.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diperoleh dari penelitian ini terbagi menjadi tiga bagian, yaitu:

1. Manfaat Praktis

Diharapkan dengan adanya penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi Nuartha Tours Bandung sebagai bahan evaluasi atas pelayanan yang diberikan pada paket wisata Yogyakarta untuk meningkatkan kepuasan konsumen kedepannya. Serta manfaat bagi penulis adalah penulis

berkesempatan untuk melatih cara berpikir secara metodologis, sistematis, mampu menemukan permasalahan, menganalisis dan memberikan rekomendasi kepada Nuartha Tours Bandung.

2. Manfaat Teoritis

Diharapkan dengan adanya penelitian ini dapat menambah dan mengembangkan ilmu pengetahuan mengenai kualitas pelayanan, khususnya di bidang industri perjalanan.