

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Sumber daya alam yang dimiliki Indonesia sangat melimpah karena negara kepulauan dengan iklim tropis. Bersumber dari data Badan Pusat Statistik (BPS), jumlah pulau yang dimiliki Indonesia ada sebanyak kurang lebih 17,001 pulau. Keanekaragaman, keindahan alam, dan banyaknya budaya lokal membuat Indonesia menjadi tempat yang bagus untuk pariwisata. Peninggalan bersejarah, sumber daya alam yang luar biasa, keanekaragaman flora dan fauna, dan warisan seni budaya adalah semua bukti kekayaan Indonesia.

Keanekaragaman adalah sumber daya dan modal utama untuk kemajuan kepariwisataan. Pariwisata kini berkembang menjadi satu dari sekian sektor besar dan merupakan sumber utama pendapatan asing negara. Indonesia yang masih dalam kategori negara berkembang, terus berupaya mengelola dan mengembangkan sumber dayanya dengan semaksimal mungkin, salah satunya adalah industri pariwisata. Sektor ini dapat berperan sebagai penggerak utama ekonomi negara.

Salah satu strategi utama Indonesia untuk meningkatkan ekspor non-migas adalah sektor pariwisata. Wisata telah berkembang menjadi kebutuhan dan keinginan, sehingga dapat meningkatkan pertumbuhan ekonomi Indonesia. Ini dapat dilihat dari tingginya minat para wisatawan untuk melakukan perjalanan, yang memungkinkan pertumbuhan industri pariwisata

Pariwisata didefinisikan sebagai semua kegiatan yang berkaitan dengan pariwisata, yang mencakup berbagai aspek dan disiplin, seperti interaksi antara wisatawan dan masyarakat setempat, pemerintah, pemerintah daerah, dan pengusaha, serta kebutuhan negara dan individu berdasarkan kepada Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2009, tentang Kepariwisataan. Dan wisata adalah perjalanan individu atau sekelompok orang ke lokasi tertentu dalam jangka waktu terbatas untuk kesenangan, pertumbuhan pribadi, atau untuk mengetahui daya tarik wisata tempat tersebut. Mereka yang melakukan perjalanan disebut wisatawan.

Pariwisata adalah suatu perjalanan yang dilakukan untuk sementara waktu, yang diselenggarakan dari satu tempat ketempat yang lain, dengan maksud bukan untuk berusaha atau mencari nafkah ditempat yang dikunjungi tetapi semata-mata untuk menikmati perjalanan hidup guna bertamasya dan rekreasi atau memenuhi keinginan yang beraneka ragam (Yoeti, 1996).

Orang yang melakukan wisata adalah wisatawan. Pariwisata dalam arti modern adalah gejala kehidupan modern yang didasarkan pada kebutuhan akan kesejahteraan dan penggantian udara, penghargaan yang lebih besar terhadap keindahan alam, kesenangan, dan kenikmatan alam semesta, serta peningkatan interaksi antar negara dan kelas sosial sebagai akibat dari pertumbuhan bisnis, industri, dan sistem transportasi yang berkembang.

Minat masyarakat untuk berwisata meningkat sebagai akibat dari pertumbuhan industri pariwisata Indonesia yang cepat. Yogyakarta merupakan salah satu daerah tujuan wisata paling diminati di Indonesia karena berbagai atraksi alam, sejarah, dan budaya yang luar biasa. Sebagai

akibat dari meningkatnya minat wisatawan terhadap Yogyakarta, permintaan akan layanan perjalanan yang berkualitas tinggi juga meningkat.

Kota Yogyakarta adalah kota yang terkenal dengan budaya dan sejarah yang unik. Kota ini adalah salah satu tujuan wisata utama di Indonesia karena memiliki banyak tempat menarik, seperti Keraton Yogyakarta, Candi Borobudur, dan Candi Prambanan. Yogyakarta juga terkenal dengan makanan khasnya, seperti gudeg dan bakpia, yang sangat disukai oleh turis.

TABEL 1
DATA JUMLAH KUNJUNGAN WISATAWAN YOGYAKARTA 2023

Tahun	Jumlah Kunjungan Wisatawan di Daerah Tujuan Pariwisata
2019	27.365.291
2020	10.830.143
2021	7.590.233
2022	19.275.989

Sumber : Dinas Pariwisata DIY, 2023

Berdasarkan Data yang diperoleh dari Dispar DIY pada tahun 2023 mengindikasikan bahwa potensi pariwisata di Yogyakarta masih cukup besar, meskipun mengalami penurunan pada tahun 2020 hingga 2021 akibat adanya pandemi COVID-19. Namun, dengan adanya peningkatan jumlah kunjungan wisatawan pada tahun 2022, dapat disimpulkan bahwa Yogyakarta tetap menjadi salah satu pilihan utama bagi wisatawan dalam berwisata.

Sektor pariwisata adalah salah satu yang paling cepat berkembang di era globalisasi dan mobilitas yang meningkat. Salah satu bisnis yang bergerak dalam industri pariwisata adalah agen perjalanan wisata yang berperan penting dalam menyediakan pengalaman wisata yang unik dan berkesan bagi konsumen. Enhaii Travel adalah sebuah agen perjalanan wisata yang berlokasi

di Bandung. Enhaii Travel merupakan perusahaan yang didirikan pada tahun 1994 dan berada di bawah naungan Politeknik Pariwisata NHI Bandung yang bergerak dibidang pelayanan dan penyediaan produk wisata. Sejak mulai beroperasi, Enhaii Travel hanya melayani kebutuhan perjalanan dari Politeknik Pariwisata NHI Bandung seperti perjalanan dinas dan praktek lapangan para mahasiswa. Dikarenakan perusahaan ini telah melampaui batas lingkungan kampus, pada bulan Maret 2023 Enhaii Travel mengambil langkah signifikan dengan menyelenggarakan perjalanan wisata massal, seperti tur ke Jogja yang diikuti oleh karyawan dari Harris Hotel & Conventions Festival Citylink Bandung.

Dengan meluasnya jangkauan pasar dari yang sebelumnya hanya terbatas di lingkungan kampus hingga sekarang merambah ke luar kampus merupakan sebuah fenomena yang menarik untuk diteliti lebih lanjut. Menjalankan tugas sebagai pengatur perjalanan wisata massal pada tour Jogja dengan peserta yaitu karyawan Harris Hotel & Convention Festival Citylink Bandung membuat Enhaii Travel memiliki peluang dalam menjangkau pasar yang lebih luas. Penelitian ini bertujuan untuk secara mendalam menggali bagaimana kualitas pelayanan mereka berperan dalam membangun reputasi yang kuat di luar lingkungan kampus.

Penelitian ini akan membahas bagaimana Enhaii Travel menangani kesulitan dan peluang ketika perusahaan berkembang ke lingkungan di luar kampus. Ini berkaitan dengan perluasan layanan. Salah satu transformasi yang menandai kemampuan Enhaii Travel dalam mengatasi kompleksitas organisasi dan memberikan pengalaman pelanggan yang tak terlupakan

adalah mengelola perjalanan wisata massal dengan peserta dari Harris Hotel.

Maka dengan demikian penting untuk mengetahui seberapa baik tingkatan kualitas pelayanan pada tur Yogyakarta yang diselenggarakan oleh Enhaii Travel agar perusahaan dapat mengetahui apakah layanan yang diberikan sudah memenuhi harapan wisatawan atau masih perlu ditingkatkan. Dengan mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan kepada peserta tur, perusahaan dapat memperbaiki layanan yang kurang memuaskan, meningkatkan kualitas pada tawaran produk dan jasa yang diberikan, serta memperkuat citra perusahaan dalam industri pariwisata.

B. Rumusan Masalah

Tujuan penelitian ini adalah untuk menilai kualitas layanan yang ditawarkan Enhaii Travel kepada para peserta *tour* Jogja, seperti yang diuraikan di atas. Rumusan masalah yang dihasilkan dari penelitian yaitu :

1. Bagaimana kualitas pelayanan Enhaii Travel kepada peserta *tour* Jogja berdasarkan dimensi *Reliability*?
2. Bagaimana kualitas pelayanan Enhaii Travel kepada peserta *tour* Jogja berdasarkan dimensi *Responsiveness*?
3. Bagaimana kualitas pelayanan Enhaii Travel kepada peserta *tour* Jogja berdasarkan dimensi *Assurance*?
4. Bagaimana kualitas pelayanan Enhaii Travel kepada peserta *tour* Jogja berdasarkan dimensi *Empathy*?
5. Bagaimana kualitas pelayanan Enhaii Travel kepada peserta *tour* Jogja berdasarkan dimensi *Tangibles*?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari dilakukannya penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Tujuan Formal

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memenuhi salah satu persyaratan akademik dari semester 8 (Delapan) Program Diploma IV (Empat) Usaha Perjalanan Wisata di Politeknik Pariwisata NHI Bandung, Jurusan Perjalanan.

2. Tujuan Operasional

Untuk membantu bisnis memenuhi harapan konsumen dengan meningkatkan kualitas pelayanan, tujuan operasional dari penelitian ini adalah untuk menemukan jawaban atas pertanyaan yang telah diidentifikasi sebelumnya.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Penulis

Bagi penulis, pelaksanaan penelitian ini memberikan manfaat sebagai penambah wawasan penulis tentang kualitas pelayanan terhadap paket *tour* Jogja di Enhaii Travel.

2. Bagi Perusahaan

Dengan adanya penelitian ini, penulis berharap dapat menjadi pertimbangan sebagai masukan kepada Enhaii Travel dalam meningkatkan kualitas layanan akan diterima oleh pelanggan.