

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pariwisata merupakan sektor yang berkaitan dengan perjalanan dan kunjungan seseorang ke tempat-tempat yang menarik dan memiliki daya tarik wisata. Hal ini melibatkan aktivitas seperti liburan, rekreasi, pengalaman budaya, dan kunjungan ke situs-situs bersejarah atau alam yang menarik. Industri pariwisata sangat penting dalam perekonomian banyak negara di seluruh dunia. Pariwisata dapat memberikan kontribusi signifikan terhadap pertumbuhan ekonomi suatu negara dengan menciptakan lapangan kerja, menghasilkan pendapatan dari wisatawan, dan merangsang pertumbuhan sektor lain seperti perhotelan, restoran, transportasi, dan perdagangan. Selain dampak ekonomi, pariwisata juga memiliki dampak sosial dan budaya. Wisatawan sering kali berinteraksi dengan masyarakat lokal, belajar tentang budaya dan tradisi mereka, serta memberikan kesempatan untuk pertukaran budaya yang positif. Kemajuan pariwisata merupakan indikator pertumbuhan dan perkembangan sektor pariwisata di suatu negara atau wilayah tertentu. Beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kemajuan pariwisata meliputi infrastruktur, promosi pariwisata, kebijakan pemerintah, stabilitas politik dan keamanan, serta kualitas pengalaman wisatawan.

Salah satu pendukung yang berperan penting dalam pariwisata adalah biro perjalanan wisata atau *travel agent*. *Travel agent* adalah usaha yang menjual jasa bertujuan untuk membantu mempersiapkan suatu rencana perjalanan bagi

seseorang yang mengadakannya. Bidang usaha yang digerakan dalam *travel agent* yaitu melayani konsumen untuk membeli tiket pesawat baik domestik maupun internasional. Memberikan pelayanan dalam mengurus dokumen perjalanan seperti passpor dan visa, membuat paket wisata tour. Biro perjalanan merupakan suatu perusahaan yang secara khusus mengatur serta mengusahakan perjalanan konsumen dari suatu tempat ketempat lain. Hal ini yang membuat konsumen termotivasi untuk menggunakan pelayanan di *travel agent* karena menyediakan jenis kebutuhan yang dibutuhkan. Salah satunya adalah dalam mereservasi tiket pesawat.

Tujuan adanya *travel agent* yaitu karena adanya kebutuhan dari manusia yang ingin bepergian untuk memesan tiket, terutama tiket pesawat internasional dan membutuhkan adanya pelayanan pemesanan tiket sehingga *travel agent* dibutuhkan karena dapat memberikan pelayanan secara langsung seperti menawarkan pilihan tiket atau fasilitas yang lebih baik kepada konsumen dan staf atau travel konsultan dapat memberikan produk yang cocok dengan keinginan konsumen, Staf dan konsumen dapat berinterkasi secara langsung dan terciptanya rasa aman dan nyaman karena adanya interaksi langsung tersebut dan jika mengalami kendala dalam reservasi atau yang tidak sesuai dengan keinginan konsumen maka staf dapat langsung memberikan penjelasan informasi yang lebih mudah dimengerti atau memperbaiki masalah seperti mengembalikan tiket, pengursan dokumen perjalanan dan lain-lain. Hal ini yang membuat konsumen termotivasi untuk menggunakan pelayanan di *travel agent* karena menyediakan jenis kebutuhan yang dibutuhkan. Salah satunya adalah dalam mereservasi tiket pesawat.

Reservasi tiket sebagai yang paling penting dalam mejadwalkan suatu perjalanan karena penumpang harus reservasi guna mengetahui arahan sebelum melakukan perjalanan yang terdiri dari jadwal keberangkatan, harga tiket pesawat, dan informasi mengenai *seat* yang masih tersedia sesuai dengan kelas yang diinginkan konsumen (Sari, n.d.). Mentari Tour and Travel atau PT Global Mentari adalah salah satu *travel agent* yang berbasis di Bandung. Mentari tour & travel Bandung menyediakan jasa penjualan tiket pesawat, *voucher* hotel, transportasi, MICE, *insentive tour*, haji dan umroh, dan juga melayani jasa pengurusan dokumen perjalanan (*visa* dan *passport*), *event*, *weding organizer*. Mentari tour & travel memiliki keanggotaan atau *membership* dari ASITA (*Asosiasi Of The Indonesia Tour and Travel Agencies*). Dalam mereservasi tiket internasional Mentari tour & travel menggunakan *Sabre Travel Network Indonesia*.

Sabre Travel Network Indonesia merupakan perusahaan GDS (*Global Distribution System*) yang memberikan pelayanan kepada travel agent dan juga *airlines* sehingga menyediakan sistem reservasi, *Sabre Travel Network* merupakan *market leader* dalam industri GDS dikawasan *Asia Pasific* (Ariana, 2016). Sistem ini di buat untuk membantu *travel agent* dalam melaksanakan bisnisnya sehingga pelayanan yang diberikan kepada penumpang terutama dalam hal pembelian informasi penerbangan lebih cepat dan akurat. *Sabre Travel Netrwok Indonesia* mengadakan program dengan memberikan pelatihan menggunakan GDS *Sabre* kepada *travel agent* yang baru akan memulai bisnisnya, tujuan dari program ini adalah untuk meberikan subtansi kepada pelaku usaha di bidang perjalanan untuk menggunakan sistem GDS *Sabre*

Travel Network Indonesia. Sistem ini melakukan pendekatan yang bertujuan untuk mengetahui keinginan konsumen sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan sesuai dengan kebutuhan dari calon pembeli tiket dengan menggunakan sistem *Sabre*. *Sabre* merupakan salah satu jaringan dari sistem yang bernama *Global Distribution system* (GDS) yang merupakan jaringan dari agen perjalanan yang menguatkan antara *Computer Reservation System* (CRS) pada *airlines* dan agen perjalanan bisa saling terhubung satu sama lain. Perbedaan GDS dan CRS yaitu CRS adalah sistem reservasi yang digunakan *airline* sedangkan GDS digunakan oleh pelaku usaha perjalanan seperti *travel agent* untuk reservasi tiket pesawat sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dari calon pembeli tiket pesawat dengan menggunakan sistem *Sabre*.

Dalam reservasi tiket Internasional Mentari tour & travel menggunakan sistem *Sabre Travel Network Indonesia* yang merupakan perusahaan GDS (*Global Distribution System*) dalam memberikan pelayanan kepada biro perjalanan dan juga *airlines* sehingga menyediakan sistem reservasi. Sistem ini dibuat untuk membantu biro perjalanan dalam melaksanakan bisnisnya.. Dalam memenuhi kebutuhannya manusia dapat memenuainya yaitu dengan menggunakan bantuan dari orang lain karena adanya keterbatasan dalam kemampuan untuk memenuhi kebutuhan secara individu. Maksud dari memenuhi kebutuhan ini adalah manusia perlu adanya kontribusi dari orang lain dalam melakukan proses layanan sehingga diciptakan adanya jasa pelayanan salah satunya adalah pelayanan reservasi dengan melakukan pengecekan jasa, pengecekan setelah reservasi dan setelah menggunakan

pelayanan kepada perusahaan. Pelayanan yang dilakukan dalam reservasi adalah dengan menghubungi pelanggan dengan menggunakan telepon kantor atau melalui nomor *WhatsApp* perusahaan para staf reservasi. Sehingga jika terjadi kesalahan maka pelanggan dapat langsung menghubungi staf reservasi agar dapat melakukan perbaikan terhadap keluhan konsumen (Fauzi et al., 2019)

Dari hasil wawancara yang dilakukan penulis dengan staf reservasi di Mentari *tour and travel* bahwa dalam mengoperasikan sistem *Sabre* terdapat beberapa kendala yang terjadi ketika sedang mereservasi tiket yaitu seperti kesalahan dalam memasukan data diri penumpang, kesalahan memasukan tanggal keberangkatan atau kepulangan yang diinginkan konsumen, dan harga *seat* kelas yang tiba tiba berubah padahal informasi mengenai tiket sudah di informasikan kepada konsumen dan sudah adanya proses pembayaran ini terjadi jika sistem *sabre* yang *down* maka hal ini membuat konsumen yang menggunakan jasa tiket reservasi internasional merasa kecewa dan dapat membuat citra yang kurang baik dari konsumen mengenai pelayanan yang diberikan oleh pihak *travel agent* sehingga, dapat mengurangi *income* yang akan dicapai oleh perusahaan.

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dipaparkan di atas, oleh karena itu penulis tertarik untuk mengambil penelitian ini karena ingin mengetahui bagaimana kualitas pelayanan yang dilakukan oleh staf atas kendala yang terjadi pada saat mereservasi tiket pesawat internasional dilihat dari dimensi kualitas pelayanan, menurut Tiptono,(2011) ada 5 dimensi kualitas pelayanan yaitu *Reliability, Responsiveness, Assurance, Empaty, Tangible*, maka penulis

mengangkat penelitian ini dengan judul “**Kualitas Pelayanan Reservasi Tiket Pesawat Menggunakan Sistem *Sabre* di Mentari *Tour and Travel*”**

B. Rumusan Masalah

Dari uraian latar belakang maka penulis merumuskan penelitian ini adalah:

1. Bagaimana dimensi *Reliability* (keandalan) yang dilakukan staf reservasi tiket di Mentari Tour and Travel dalam menggunakan sistem *sabre*?
2. Bagaimana dimensi *Responsive* (Daya tanggap) yang dilakukan staf reservasi tiket pada saat melakukan pelayanan reservasi?
3. Bagaimana dimensi *Assurance* (Jaminan) yang diberikan perusahaan kepada pelanggan jika terjadi kesalahan pada saat reservasi tiket dengan menggunakan *Sabre*?
4. Bagaimana dimensi *Tangibel* (Wujud Fisik) yang dilakukan staf dalam melakukan pelayanan reservasi tiket?
5. Bagaimana dimensi *Empathy* (Empati) dari staf reservasi tiket dalam memahami masalah yang dialami oleh konsumen?

C. Tujuan Penelitian

Penulis melakukan penelitian terhadap Mentari tour & travel Bandung ini dengan memiliki dua tujuan yaitu:

1. Tujuan Formal

Penelitian ini dibuat untuk memenuhi salah satu persyaratan akademis dalam menempuh studi pada program Diploma IV, Program Studi Usaha Perjalanan Wisata di Politeknik Pariwisata NHI Bandung.

2. Tujuan Operasional

Penelitian ini dilakukan dengan bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan dalam menggunakan sistem *Sabre* dan efektivitas penggunaan sistem *Sabre* dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Mentari *tour & travel* dan mengetahui kendala yang dihadapi terkait penggunaan sistem *Sabre* serta cara menaggulangi kendala yang dihadapi.

D. Keterbatasan Penelitian

Keterbatasan dalam penelitian ini terletak pada sampel dan objek penelitian yang terbatas karena jumlah konsumen yang sudah menggunakan jasa reservasi tiket internasional di Mentari *tour and travel* masih sedikit, penelitian ini baru mengungkap fenomena di sebuah agent perjalanan saja. Dalam penelitian ini penulis hanya terfokus kepada kualitas reservasi dengan menggunakan sistem *Sabre* di Mentari *tour & travel*.

E. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian yang dilakukan adalah sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

Dari segi teori, penelitian ini bermanfaat untuk menjadi sumber referensi bagi pembaca untuk memahami dan mengetahui mengenai dunia pelayanan reservasi sehingga akan menjadi dorongan pada pihak lain untuk melakukan penelitian lebih lanjut.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Penulis

Untuk penerapan ilmu pengetahuan yang didapatkan selama masa kuliah.

b. Bagi perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan referensi dalam upaya penggunaan sistem *Sabre* dalam meningkatkan pelayanan dan juga efektivitas usahanya terhadap konsumen di Mentari *tour & travel*.