

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada saat ini bisnis di bidang jasa transportasi mengalami pertumbuhan yang semakin cepat dan menggiurkan bagi seluruh masyarakat. Semakin banyaknya ragam jasa yang ditawarkan kepada konsumen untuk memenuhi segala kebutuhan dalam kehidupan lapisan masyarakat. Dengan mengikuti perkembangan dari kepentingan industri jasa yang semakin pesat, maka diiringi pula pertumbuhan berbagai perusahaan di bidang jasa transportasi yang mencoba untuk memenuhi segala aspek kebutuhan transportasi masyarakat.

Seluruh masyarakat yang ingin berpergian dari satu tempat ke tujuan tempat yang untuk melakukan suatu kegiatan tertentu tanpa menggunakan transportasi pribadi, maka jasa transportasi umum atau biro perjalanan yang akan menjadi suatu sarana transportasi pilihan. Bidang usaha biro perjalanan yang menjadi pilihan untuk sarana transportasi pada saat ini merupakan bidang usaha yang sangat dibutuhkan oleh seluruh lapisan masyarakat, baik untuk melakukan kegiatan wisata, bisnis, ibadah dan lain-lain. Pada umumnya kegiatan biro perjalanan ini meliputi manajemen tiket, penyelenggaraan paket wisata, paket ibadah, atau pemesanan akomodasi, manajemen dokumen perjalanan, dan sebagai penyedia alat transportasi.

Dengan adanya perusahaan yang bergerak di bidang usaha biro perjalanan tampaknya sangat dipengaruhi oleh banyaknya permintaan masyarakat yang cenderung untuk mendapatkan kemudahan, kenyamanan, kualitas dan harga dalam melakukan perjalanan. Dengan tujuan, tidak dipersulit dengan segala macam hal yang terkait untuk keperluan perjalanannya seperti pemesanan tiket, reservasi hotel, paket wisata, paket ibadah, keperluan dinas ataupun bisnis dan lain-lain. Banyaknya penduduk yang besar, wilayah yang sangat luas dan obyek wisata yang tidak sedikit pula baik dalam negeri maupun luar negeri merupakan

potensi besar bagi perusahaan bidang usaha biro perjalanan. Biro perjalanan terus mengalami perkembangan, dan dalam perkembangannya dapat pula menyelenggarakan kegiatan MICE (*meeting, incentive, conference, and exhibiton*) serta perjalanan untuk ibadah haji dan umrah.

Dalam pemilihan berbagai biro perjalanan yang ada di Surabaya, maka konsumen juga harus secara teliti memilih biro perjalanan wisata dengan menyesuaikan harga, pelayanan yang diberikan, kualitas dan fasilitas dari pelayanan perusahaan biro perjalanan tersebut. Maka, Perusahaan jasa juga harus menentukan berapa besarnya jumlah uang yang akan di keluarkan oleh konsumen dalam membeli produk atau jasa tersebut, dan itulah yang disebut keputusan penentuan harga. Keputusan penentuan harga ini berperan penting dalam proses bauran pemasaran, karena penentuan harga terkait langsung nantinya dengan pendapatan yang diterima oleh perusahaan.

Dengan banyaknya persaingan perusahaan bidang usaha biro perjalanan yang semakin ketat. Maka oleh karena itu, pengusaha juga harus berupaya dalam mempertahankan usahanya dengan melakukan segala perbaikan guna meningkatkan kepuasan konsumen dengan melihat dari pengaruh dalam kualitas layanan administrasi, ibadah dan penentuan harga, yang menggunakan jasa biro perjalanan. Usaha biro perjalanan yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah PT. Patra Jaya Humairah (Humairah Tour & Travel Haji, Umrah) yaitu sebuah perusahaan yang bergerak di bidang usaha biro perjalanan yang menyediakan segala macam kebutuhan untuk perjalanan wisata, paket ibadah haji dan Umrah, pemesanan tiket, reservasi hotel dan lain-lain, dimana lokasi perusahaan terletak di Ruko City Pride Palacio, Jl. Nginden Semolo No. 42 Blok B-8, Surabaya. Humairah Tour dan Travel ini telah menjalani usaha dengan kurun waktu 3 tahun, dan dalam 3 tahun tersebut telah melayani banyak konsumen baik dalam perjalanan wisata domestic maupun luar negeri, dan jamaah haji maupun umrah. Dari uraian tersebut, maka dapat diketahui Humairah Tour dan Travel perlu mengevaluasi segala aspek kualitas pelayanan dengan metode Servqual untuk mengatasi keluhan-keluhan pada fasilitas, pelayanan yang dirasakan oleh

konsumen dan memberikan saran untuk perbaikan dengan menggunakan metode. Serta melakukan analisis hubungan dalam kualitas pelayanan, kepuasan dan loyalitas konsumen dengan menggunakan metode SEM dengan tujuan untuk mengetahui seberapa besar hubungannya, meneliti faktor-faktor tersebut, dan untuk tetap bertahan dalam melayani pelanggan untuk menggunakan jasa biro perjalanan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang di atas yang menjadi permasalahan pokok adalah sebagai berikut:

1. Adakah Peningkatan Kepuasan Konsumen Yang Dipengaruhi Oleh Kualitas Layanan Administrasi Di PT. Patra Jaya Humairah Surabaya ?
2. Adakah Peningkatan Kepuasan Konsumen Yang Dipengaruhi Oleh Kualitas Layanan Ibadah Di PT. Patra Jaya Humairah Surabaya ?
3. Adakah Peningkatan Kepuasan Konsumen Yang Dipengaruhi Oleh Harga Di PT. Patra Jaya Humairah Surabaya ?
4. Adakah Peningkatan Kepuasan Konsumen Yang Dipengaruhi Oleh Kualitas Layanan Administrasi, Ibadah Dan Harga Di PT. Patra Jaya Humairah Surabaya?

1.3 Tujuan Penelitian dan Manfaat

A. Tujuan

Adapun tujuan umum dari penelitian ini adalah menjawab rumusan masalah yang telah dirumuskan, adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui adanya peningkatan kepuasan konsumen yang dipengaruhi oleh kualitas layanan administrasi di T. Patra Jaya Humairah Surabaya
2. Untuk mengetahui adanya peningkatan kepuasan konsumen yang dipengaruhi oleh kualitas layanan ibadah di PT. Patra Jaya Humairah Surabaya
3. Untuk mengetahui adanya peningkatan kepuasan konsumen yang dipengaruhi oleh harga di PT. Patra Jaya Humairah Surabaya

4. Untuk mengetahui adanya peningkatan kepuasan konsumen yang dipengaruhi oleh kualitas layanan administrasi, ibadah dan harga di PT. Patra Jaya Humairah Surabaya

B. Manfaat

Kegunaan Penelitian ini adalah :

1. Bagi Peneliti

Penelitian yang dilakukan ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan pengalaman kepada peneliti dalam menerapkan, menganalisa teori-teori yang sudah dipelajari di dalam perkuliahan dengan praktek yang terjadi sebenarnya di perusahaan. Penelitian ini dilakukan dalam rangka untuk memenuhi salah satu persyaratan menjadi sarjana di jurusan Teknik Industri, Fakultas Teknologi Industri di Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.

2. Bagi Perusahaan

Hasil ini diharapkan dapat memberikan informasi untuk kesempurnaan dan pengembangan usaha dengan lebih baik lagi, mengenai pengaruh kualitas pelayanan, sehingga dapat dijadikan bahan untuk pengambilan keputusan strategi pemasaran yang efektif untuk mempertahankan atau meningkatkan kepuasan para penggunanya.

3. Bagi Pembaca dan Pihak Lain

Memberikan wawasan kepada pembaca mengenai kualitas pelayanan, memberikan informasi kepada masyarakat mengenai jasa transportasi *travel*, sebagai bahan pertimbangan masyarakat dalam memilih jasa transportasi yang nyaman dan juga sebagai referensi bagi para penelitian lain dalam melakukan penelitian selanjutnya.