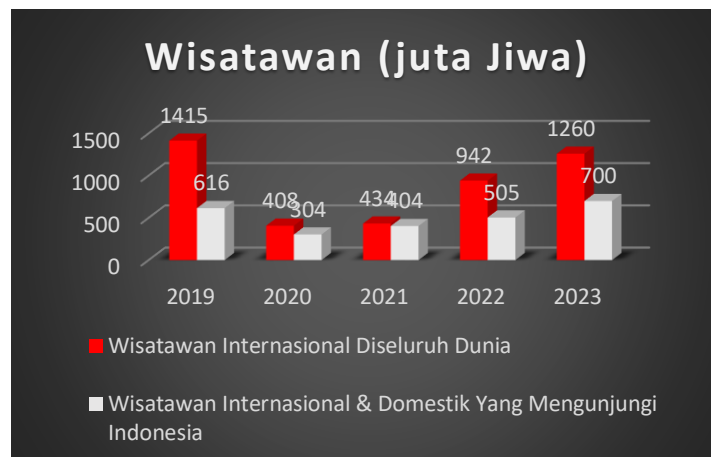


# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Di tengah pesatnya perkembangan globalisasi, industri pariwisata dan travel mengalami perubahan yang signifikan. Globalisasi telah mempermudah akses perjalanan lintas negara maupun daerah, menjadikan berbagai destinasi wisata lebih mudah dijangkau oleh wisatawan dari seluruh dunia. Berikut data wisatawan internasional diseluruh dunia dan yang mengunjungi Indonesia.



Gambar 1. 1 Wisatawan Internasional di Seluruh Dunia  
Sumber : (BPS, 2024a; UNWTO, 2024)

Berdasarkan gambar 1.1 dalam beberapa tahun terakhir, sektor pariwisata di Indonesia menunjukkan tren pertumbuhan positif. Data menunjukkan bahwa jumlah wisatawan internasional dan domestik diseluruh dunia maupun yang berkunjung ke Indonesia terus meningkat, mencerminkan pulihnya industri ini dan meningkatnya minat wisatawan terhadap destinasi unggulan di Indonesia.

Berdasarkan keterangan diatas dapat disimpulkan bahwa pada tahun 2023 mulai pemulihan dan ini menunjukkan bahwa wisatawan terus meningkat. Dalam webinar *Tourism Industry Roadmap in 2024-2029 Challenges and Potential of Sustainable of tourism* di Jakarta, Sandiaga Salahuddin Uno mengatakan bahwa peningkatan wisatawan mancanegara pada tahun 2023 melonjak sangat signifikan ini merupakan capaian yang besar dalam

pembangunan pariwisata dan ekonomi kreatif di Indonesia dan diharapkan terus meningkat di tahun depan.(ANTARA, 2023)

Indonesia memiliki 17.001 pulau yang terdata di BPS dan terkenal memiliki keindahan alam nya. Setiap daerah memiliki keragaman, keunikan, serta keindahannya tersendiri mulai dari budaya, alam, dan makanannya. Di Indonesia, setiap daerah atau provinsi terdapat tempat wisatanya, bahkan beberapa wisata menjadi daya tarik wisatawan untuk berkunjung. Terdapat 10 daerah wisata yang sangat diminati oleh wisatawan menurut provinsi tujuan pada tahun 2023. (BPS, 2024b)



Gambar 1. 2 Jumlah perjalanan wisatawan menurut provinsi tujuan 2023  
sumber : (BPS, 2024b)

Dari data ini, terlihat bahwa provinsi di Pulau Jawa mendominasi sebagai destinasi utama bagi wisatawan. Jawa Timur dan Jawa Barat memiliki jumlah wisatawan jauh lebih tinggi dibandingkan provinsi-provinsi lain. Hal ini mungkin disebabkan oleh aksesibilitas, keberagaman destinasi, serta infrastruktur wisata yang lebih baik. Sementara itu, provinsi di luar Pulau Jawa, seperti Sumatera Utara, Sulawesi Selatan, dan Bali, tetap memiliki daya tarik tersendiri meski jumlahnya lebih sedikit dibandingkan provinsi-provinsi di Jawa.

Di mata Dunia, Pariwisata Indonesia menurut *Travel and Tourism Development Index* (TTDI) yang dirilis oleh *World Economic Forum* (WEF) pada 21 Mei 2024 Indonesia menempati peringkat 22 dari 119 negara. Serta Indonesia meraih penghargaan pada September 2024 yaitu “*Asia’s Leading Adventure Tourism Destination 2024*” dari *World Travel Awards*, sehingga Indonesia dijuluki sebagai ‘*Oscar*’ dalam industri perjalanan, pariwisata, dan perhotelan. Menteri parekraf, Sandiaga Salahudin Uno mengatakan penghargaan tersebut menunjukkan bahwa pariwisata Indonesia semakin berkualitas dan berkelas dunia.(Kemenparekraf, 2024)

Melihat tren wisatawan yang terus meningkat serta penghargaan yang telah diraih oleh Indonesia, hal ini membuka peluang besar bagi penyedia jasa pariwisata. Namun, di tengah peluang tersebut, industri perjalanan wisata juga menghadapi tantangan baru. Beberapa daerah di Indonesia, seperti DKI Jakarta, Jawa Barat, Jawa Tengah, Sumatera Barat, dan Banten, telah mengeluarkan kebijakan pelarangan atau pembatasan study tour bagi siswa sekolah. Kebijakan ini umumnya diberlakukan dengan alasan keamanan, efisiensi anggaran pendidikan, serta dampak sosial-ekonomi (Puspapertiwi & Dzulfaroh, 2024)

Pembatasan ini berdampak langsung pada perusahaan travel yang selama ini mengandalkan paket perjalanan edukatif sebagai salah satu layanan unggulan. Oleh karena itu, perusahaan travel perlu menyesuaikan strategi bisnisnya agar tetap relevan dan kompetitif di tengah perubahan kebijakan ini serta meningkatkan kualitas layanan. kualitas layanan kini menjadi salah satu faktor kunci yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan merupakan respons emosional, baik positif atau negatif, yang dialami setelah mengevaluasi perbedaan antara harapan individu dan persepsi mereka tentang kinerja atau hasil produk/layanan (Kotler et al., 2024)

Pelanggan memiliki ekspektasi atau harapan terhadap layanan yang akan mereka terima. Pengalaman ini akan secara signifikan mempengaruhi tingkat kepuasan mereka. Ketika layanan yang diberikan terkesan baik bagi pelanggan, maka pelanggan akan merasa senang dan termotivasi untuk terus menggunakan

layanannya kembali di kemudian hari. Dan sebaliknya, ketika layanan yang diberikan terkesan buruk bagi pelanggan, maka pelanggan dengan mudah beralih ke kompetitor. Dilansir dari Verint.com mengenai laporan keadaan pengalaman pelanggan digital 2024 yang ditulis oleh Josh Ballard, sekitar 70% pelanggan yang mengalami layanan buruk cenderung berpindah ke kompetitor (Josh Ballard, 2024)

Hal ini menjadi sorotan bagi perusahaan untuk semakin selaras dengan permintaan atau kebutuhan pelanggan. Karena kualitas layanan yang baik tidak lagi sekadar nilai tambah, tetapi menjadi faktor penting untuk menjaga loyalitas dan daya saing dalam persaingan global yang semakin ketat. Oleh karena itu, sangat penting bagi perusahaan untuk menerapkan strategi yang efektif dalam meningkatkan kualitas layanan mereka.

Salah satu perusahaan yang bergerak di bidang ini adalah Nuartha Tours and Travel, sebuah agen perjalanan yang berdiri sejak tahun 2015 dengan menyediakan layanan perjalanan domestik dan internasional, termasuk paket wisata, pemesanan tiket, dan layanan perjalanan bisnis. Dalam menghadapi persaingan industri yang ketat, Nuartha Tours and Travel perlu memastikan bahwa layanan yang diberikan memenuhi harapan pelanggan. Namun berdasarkan data yang dimiliki perusahaan mengenai keluhan yang disampaikan oleh pelanggan melalui formulir umpan balik setelah perjalanan wisata. Rekapitulasi keluhan tersebut telah dilakukan sejak tahun 2018 dan menunjukkan adanya sejumlah aspek layanan yang masih perlu mendapatkan perhatian dan perbaikan, sebagaimana ditunjukkan pada tabel berikut.

Tabel 1. 1 Rekapitulasi keluhan Nuartha Tours & Travel 2018-2024

TAHUN	KELUHAN
2018	Kondisi kendaraan yang digunakan dinilai kurang baik dan tidak nyaman.
	Air mineral tidak tersedia di dalam bus.
	Pemilihan hotel belum memenuhi standar yang diharapkan pelanggan.
	Tour leader kurang komunikatif dalam memberikan arahan.
	Jadwal perjalanan kurang tepat, sehingga banyak waktu terbuang.

TAHUN	KELUHAN
	Kebersihan unit kendaraan tidak terjaga dengan baik.
2019	Air mineral dan snack tidak tersedia selama perjalanan.
	Kondisi kendaraan masih kurang layak dan tidak nyaman.
	Obat-obatan darurat tidak disediakan dengan baik.
	Pemilihan hotel dan tempat makan belum sesuai harapan pelanggan.
	Manajemen waktu perjalanan masih kurang efektif.
	Tour leader kurang tegas dalam mengatur waktu.
	Komunikasi dengan peserta perlu ditingkatkan.
	Dokumentasi perjalanan tidak tersedia secara memadai.
	Harga paket wisata dinilai terlalu mahal.
2020	Kendaraan yang digunakan masih dinilai kurang baik.
	Jadwal keberangkatan tidak tepat waktu.
	Admin kurang responsif dalam memberikan pelayanan.
	Harga paket yang mahal dan tidak sesuai dengan kualitas layanan.
2022	Jadwal keberangkatan tidak tepat waktu, mengakibatkan banyak waktu perjalanan terbuang.
	Supir dinilai kurang sigap dalam menjalankan tugas.
	Kendaraan yang digunakan masih kurang layak.
	Akomodasi yang disediakan belum memberikan kenyamanan.
	Fasilitas transportasi terbatas.
	Layanan dokumentasi melalui fotografer belum optimal.
	Durasi perjalanan terlalu singkat.
	Snack tidak tersedia selama perjalanan.
	Menu makanan yang disajikan kurang bervariasi.
	Destinasi wisata yang ditawarkan kurang beragam.
2023	Menu makanan yang disediakan kurang bervariasi.
	Kondisi kendaraan dinilai kurang baik dan tidak nyaman.
	Pemilihan akomodasi masih belum memuaskan.
	Tempat duduk di bus terlalu sempit.
	Dokumentasi perjalanan tidak menyeluruh.
	Pemilihan tempat makan masih dinilai kurang tepat.
	Kualitas bus belum sesuai harapan.
	Durasi perjalanan terlalu lama sehingga menimbulkan rasa lelah.
	Pengaturan penginapan tidak efektif.
	Fasilitas tambahan di bus kurang memadai.
	Pelayanan staf dinilai belum memuaskan.
	Variasi destinasi wisata terbatas.
	Harga paket wisata murah tetapi tidak sebanding dengan kualitas layanan.

TAHUN	KELUHAN
2024	Destinasi wisata yang ditawarkan kurang variatif.
	Tour leader masih kurang komunikatif.
	Kualitas bus belum sesuai dengan standar kenyamanan.
	Pelayanan secara keseluruhan masih kurang memuaskan.
	Dokumentasi perjalanan tidak merata.
	Menu makanan yang disediakan kurang bervariasi.
	Manajemen waktu perjalanan masih kurang tegas.
	Snack tidak tersedia selama perjalanan.

Berdasarkan tabel 1.1, dapat dilihat bahwa selama periode 2018–2024 masih terdapat berbagai keluhan yang disampaikan pelanggan terkait layanan Nuartha Tours & Travel. Keluhan tersebut umumnya berkaitan dengan kondisi kendaraan yang kurang layak, keterbatasan fasilitas dasar seperti air mineral, snack, dan dokumentasi perjalanan, serta manajemen waktu yang kurang efektif sehingga menimbulkan keterlambatan dan pemborosan waktu. Selain itu, aspek pelayanan sumber daya manusia juga kerap menjadi sorotan, di mana tour leader maupun admin dinilai kurang komunikatif dan responsif. Beberapa keluhan lain meliputi pemilihan akomodasi, menu makanan, serta variasi destinasi yang dinilai belum memenuhi harapan pelanggan.

Berbagai keluhan tersebut menunjukkan bahwa kualitas layanan Nuartha Tours & Travel masih belum sepenuhnya memenuhi harapan pelanggan. Permasalahan kualitas layanan yang tidak ditangani secara optimal bukan hanya berdampak pada kepuasan pelanggan, tetapi juga berpotensi menimbulkan risiko yang lebih serius. Salah satu buktinya dapat dilihat dari kasus kecelakaan yang terjadi pada perjalanan wisata di kawasan Lembang, yang menurut pemberitaan disebabkan oleh kendala teknis berupa rem blong serta kurang optimalnya pemeriksaan terhadap kelayakan unit kendaraan sebelum digunakan. Insiden tersebut tidak hanya menimbulkan keresahan di masyarakat tetapi juga berimplikasi lebih luas, di mana sejumlah pemerintah daerah di Indonesia akhirnya menerapkan kebijakan pelarangan kegiatan *study tour* sebagai langkah preventif. Kondisi ini semakin menegaskan bahwa peningkatan kualitas layanan pada perusahaan travel menjadi suatu keharusan tidak hanya dalam hal

pemenuhan kenyamanan tetapi juga dalam menjamin keselamatan dan kepercayaan pelanggan.

Oleh karena itu, diperlukan suatu kajian yang mampu mengidentifikasi faktor-faktor penyebab permasalahan kualitas layanan secara lebih sistematis. Untuk mencapai hal tersebut, penelitian ini menggunakan pendekatan *Service Quality* (SERVQUAL), *Importance Performance Analysis* (IPA), dan *Quality Function Deployment* (QFD) untuk menganalisis kualitas layanan serta merancang perbaikan yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Service Quality (SERVQUAL), yang pertama kali diperkenalkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry pada tahun 1988. Metode ini mengukur kesenjangan (gap) antara harapan pelanggan dengan persepsi terhadap layanan yang diterima berdasarkan lima dimensi utama, yaitu tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy (Ariani D, 2021). Hasil pengukuran dengan SERVQUAL kemudian dianalisis lebih lanjut menggunakan Importance Performance Analysis (IPA), yang dikembangkan oleh Martilla dan James pada tahun 1977. Metode ini berfungsi untuk memetakan tingkat kepentingan dan kinerja setiap atribut layanan sehingga dapat diketahui prioritas perbaikan yang harus segera dilakukan Perusahaan (Martilla et al., 1977). Selanjutnya, untuk merancang strategi peningkatan layanan secara sistematis, digunakan pendekatan Quality Function Deployment (QFD). Metode ini pertama kali diperkenalkan oleh Yoji Akao di Jepang pada tahun 1966, kemudian dikembangkan lebih luas pada dekade 1970-an. QFD berfungsi untuk menerjemahkan suara pelanggan (voice of customer) yang diperoleh dari hasil analisis menjadi rencana perbaikan yang lebih terukur pada aspek operasional Perusahaan (Ariani D, 2021).

Integrasi ini tidak hanya membantu memahami kekurangan dalam pelayanan, tetapi juga menyediakan kerangka kerja untuk merancang layanan yang lebih responsif, tepat sasaran, dan selaras dengan tujuan perusahaan. Pendekatan ini memungkinkan pengambilan keputusan yang lebih objektif dan berbasis data, sehingga mengurangi subjektivitas dalam perencanaan perbaikan layanan (Junior et al., 2022).

Beberapa penelitian sebelumnya telah menunjukkan bahwa integrasi metode evaluasi kualitas layanan dapat membantu dalam merancang perbaikan yang lebih tepat sasaran. (Fuad & Nadlifatin, 2024) mengungkapkan bahwa penggunaan SERVQUAL dan QFD berhasil mengidentifikasi empat atribut layanan umrah yang perlu ditingkatkan, seperti kenyamanan pendaftaran dan kesopanan pelayanan, yang belum memenuhi harapan pelanggan. Sementara itu, (Wulandari et al., 2020) dalam penelitiannya pada Online Travel *Agent* Pegipegi, menggunakan QFD untuk mengidentifikasi atribut layanan yang paling diharapkan oleh konsumen, seperti keamanan data dan keandalan sistem transaksi, serta menyarankan strategi layanan berbasis kebutuhan pelanggan untuk meningkatkan daya saing. Selanjutnya, (Sari et al., 2019) salah satu dari sedikit studi yang mengintegrasikan SERVQUAL, IPA, dan QFD dalam menganalisis kualitas layanan jasa transportasi. Mereka menemukan bahwa mayoritas atribut memiliki kesenjangan negatif dan IPA berhasil memetakan prioritas kebutuhan pelanggan yang kemudian diterjemahkan ke dalam spesifikasi teknis melalui QFD.

Meskipun berbagai studi sebelumnya telah menggunakan metode SERVQUAL, IPA atau QFD secara terpisah dalam mengevaluasi dan meningkatkan kualitas layanan, masih terbatas penelitian yang mengintegrasikan SERVQUAL, IPA, dan QFD secara bersamaan dalam konteks industri jasa pariwisata, khususnya pada perusahaan travel agent seperti PT Nuartha Tours & Travel. Belum banyak studi yang memanfaatkan kombinasi ketiganya untuk tidak hanya mengidentifikasi kesenjangan layanan, tetapi juga memprioritaskan atribut yang paling krusial dan kemudian menerjemahkannya ke dalam perbaikan operasional yang teknis dan aplikatif. Dengan demikian, penelitian ini berkontribusi dalam mengisi celah tersebut dengan pendekatan yang lebih holistik dan terintegrasi.

Dengan latar belakang ini, peneliti mengangkat judul “**Metode Service Quality (Servqual), Importance Performance Analysis (IPA) Dan Quality**

## ***Function Deployment (Qfd) Sebagai Upaya Peningkatan Kepuasan Pelanggan ”.***

### **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang sudah dijelaskan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana gambaran tingkat kualitas layanan Nuartha Tours & Travel?
2. Bagaimana perusahaan dapat mengidentifikasi kesenjangan antara harapan pelanggan dengan kualitas layanan yang diberikan menggunakan metode Service Quality (SERVQUAL)?
3. Bagaimana perusahaan dapat menentukan prioritas perbaikan layanan berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerja yang dirasakan oleh pelanggan?
4. Bagaimana perusahaan dapat merancang strategi perbaikan layanan yang tepat dengan menerjemahkan kebutuhan pelanggan ke dalam aspek teknis operasional perusahaan?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui gambaran tingkat kualitas layanan Nuartha Tours & Travel.
2. Untuk memahami kesenjangan antara apa yang diharapkan pelanggan dan apa yang mereka rasakan dari layanan yang diberikan Nuartha Tours and Travel dengan menggunakan Metode Service Quality (SERVQUAL).
3. Untuk mengetahui prioritas atribut layanan yang perlu ditingkatkan berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerja yang dirasakan pelanggan dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA).
4. Untuk merumuskan langkah-langkah perbaikan kualitas layanan yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan melalui penerapan metode *Quality Function Deployment* (QFD).

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat dari penelitian ini adalah :

#### 1.4.1 Manfaat Teoritis

Bagi akademisi dan peneliti, penelitian ini memperkaya literatur tentang metode kualitas layanan dengan menggunakan metode *Service Quality* (SERVQUAL), *Importance Performance Analysis* (IPA), dan *Quality Function Deployment* (QFD) khususnya dalam konteks industri pariwisata dan travel sebagai upaya peningkatan kepuasan pelanggan serta dapat menjadi referensi untuk penelitian lebih lanjut. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu manajemen khususnya manajemen operasi terkait peningkatan kualitas layanan.

#### 1.4.2 Manfaat Praktis

##### a. Bagi perusahaan

Penelitian ini dapat memberikan pemahaman mengenai harapan pelanggan yang digunakan sebagai acuan untuk merancang strategi peningkatan kualitas layanan yang berfokus pada kepuasan pelanggan

##### b. Bagi penelitian selanjutnya

Penelitian ini dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya dalam mengkaji mengenai kualitas layanan industri pariwisata dan travel sebagai upaya peningkatan kepuasan berbasis data persepsi pelanggan dengan menggunakan metode-metode yang relevan pada ilmu manajemen khususnya manajemen operasi.

### 1.5 Struktur Organisasi Penelitian

Sistematika penulisan skripsi yang disusun oleh peneliti mengacu kepada Buku Pedoman Penulisan Karya Ilmiah Universitas Pendidikan Indonesia Tahun 2024 (Saud, 2024) Sistematika yang digunakan peneliti di dalam penelitian ini adalah:

- a. Bab I pendahuluan, yang dimana pada bab ini terdiri dari latar belakang penelitian, rumusan masalah penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan struktur organisasi penelitian yang digunakan.
- b. Bab II kajian pustaka, yang dimana pada bab ini terdiri dari beberapa kajian pustaka yang terdiri dari teori-teori dari para ahli yang menurut peneliti

sesuai dengan penelitian ini dan desain penelitian yang dilakukan peneliti, penelitian terdahulu yang relevan, Kerangka berpikir, dan hipotesis penelitian.

- c. BAB III metode penelitian, yang dimana pada bab ini peneliti menjelaskan mengenai objek penelitian, metode penelitian yang berisi jenis penelitian dan metode yang digunakan, operational variabel, jenis dan sumber data, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, pengujian validitas dan realibilitas, rancangan analisis data
- d. BAB IV temuan dan pembahasan, yang dimana pada bab ini peneliti menjelaskan temuan penelitian berdasarkan hasil pengolahan dan analisis data dengan berbagai kemungkinan bentuknya sesuai dengan urutan rumusan permasalahan penelitian, dan pembahasan temuan penelitian untuk menjawab pertanyaan penelitian yang telah dirumuskan sebelumnya.
- e. Bab V simpulan, implikasi, dan rekomendasi, yang dimana pada bab ini peneliti menjelaskan simpulan, implikasi, dan rekomendasi atas hasil penelitian yang telah dilakukan.