

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Dewasa ini Indonesia menjadi negara yang sangat berkembang dibidang ekonomi dan pariwisata, dalam hal ini Indonesia merupakan negara yang sangat kaya akan keindahan alam yang sudah dikenal baik turis lokal maupun mancanegara. Indonesia sebagai Negara kepulauan yang memiliki berbagai keindahan alam yang belum banyak diketahui oleh masyarakat luar tentunya dapat menjadi kebanggaan tersendiri. Untuk itu ditempat atau dikota-kota di Indonesia khususnya dikota Bandung terdapat banyak agen travel yang menawarkan jasa perjalanan wisata.

Tempat tujuan wisata semakin banyak berdiri seiring bertumbuhnya ekonomi dan kebutuhan masyarakat akan kebutuhan untuk berlibur, terutama kota tujuan wisata seperti Bandung. Potensi yang ada sangat besar untuk dijadikan objek wisata andalan dan dengan dukungan juga pengelolaan yang baik dari pemerintah. Untuk meningkatkan pendapatan dalam sebuah travel diperlukan adanya kerjasama yang baik didalam sebuah manajemen yang tentu saja tidak mudah dilakukan seorang diri, maka diperlukanlah karyawan yang memiliki kompetensi dan kinerja baik bagi kemajuan sebuah organisasi.

Kinerja para karyawan baik secara langsung maupun tidak langsung akan meningkatkan kualitas pelayanan dan tentunya berpengaruh pada tingkat kepuasan pengguna jasa travel.

Kepuasan pelanggan atau pengguna jasa merupakan perbandingan yang dirasakan oleh pelanggan atau pengguna jasa antara tingkatan dari manfaat yang dirasakan terhadap manfaat yang diharapkan oleh pelanggan. Atau dengan kata lain kepuasan tersebut merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesan terhadap kinerja atau hasil suatu

Menurut Tjiptono & Chandra (2011:292), “komponen dari kepuasan pelanggan memiliki tiga komponen utama yaitu 1. Kepuasan pelanggan merupakan respon (emosional atau kognitif). 2. Respon tersebut menyangkut focus tertentu (ekspektasi, produk, pengalaman, dan konsumsi). 3. Respon terjadi pada waktu tertentu (setelah dikonsumsi, setelah pemilihan produk/jasa, berdasarkan pengalaman akumulatif”.

Di Travel Day Trans Bandung, karyawan reservasi merupakan salah satu diantara karyawan yang berhubungan langsung dengan pengguna jasa travel. Karyawan reservasi bertugas mendata pelanggan yang akan menggunakan jasa travel, kemudian mengatur jadwal keberangkatan dan kedatangan dari pelanggan atau pengguna jasa tersebut. Selain itu karyawan reservasi bertugas untuk mengumpulkan data pengguna juga mengumpulkan jumlah biaya yang dikenakan oleh pelanggan ketika akan bepergian menggunakan travel. Jumlah karyawan reservasi yang ada di Travel DayTrans Bandung berjumlah 4 orang dengan jam kerja rata-rata 8 jam perhari atau office hour dengan 2 shift setiap hari. 2 orang bertugas melayani reservasi.

Karyawan reservasi merupakan garis depan pelayanan jasa sebuah unit usaha yang memiliki pengaruh besar pada citra unit usaha tersebut. Tidak hanya kompetensi, sikap mereka melayani pelanggan menjadi penentu kepuasan pelanggan. Pada jam-jam sibuk atau ketika jumlah pengguna jasa banyak, kecepatan melayani dan sikap ramah serta sabar tetap harus diperlihatkan. Pada kebanyakan perusahaan travel karyawan yang mau bersikap ramah pada pelanggan dalam kondisi apa pun sulit ditemui. Pelayanan prima berdasarkan konsep sikap meliputi tiga prinsip yaitu:

1. Melayani pelanggan berdasarkan penampilan yang sopan dan serasi..
2. Melayani pelanggan dengan berpikiran positif, sehat dan logis.
3. Melayani pelanggan dengan sikap menghargai.

Berdasarkan uraian diatas peneliti tertarik untuk mengetahui dan menganalisis lebih dalam mengenai *“Tanggapan Pelanggan Terhadap Kinerja Karyawan Reservasi Di Travel Day Trans Bandung”*.

B. Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan, maka rumusan masalah penelitian ini adalah :

1. Bagaimana Karyawan Reservasi di Travel DayTrans Bandung memberikan pelayanan?
2. Bagaimana tanggapan pelanggan Travel DayTrans terhadap pelayanan reservasi yang diberikan?

C. Tujuan Penelitian

Secara umum penelitian ini bertujuan:

1. Untuk mengetahui tatacara atau SOP(Standar Operasional Prosedur) karyawan reservasi di Travel DayTrans Bandung .
2. Untuk menganalisis tanggapan pengguna Travel DayTrans Bandung.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian yang diharapkan ialah:

1. Bagi penulis, dapat menambah pengetahuan, wawasan, pengalaman, dan pemahaman tentang kepariwisataan dalam mengelola suatu Travel. Selain itu dapat mengimplementasikan ilmu yang didapat diperkuliahan.
2. Bagi pengelola, data penelitian ini dapat digunakan untuk mengevaluasi kinerja karyawan reservasi.

E. Struktur Organisasi Skripsi

Untuk memudahkan membaca urutan penulisan laporan ini, penulis mencoba menyusunnya secara sistematis sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Berisikan pendahuluan yang terdiri dari latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, definisi operasional dan sistematika penulisan.

BAB II KAJIAN PUSTAKA

Berisikan berbagai teori-teori yang berkaitan dengan topic bahasan penulis yang dikemukakan oleh beberapa ahli dari berbagai referensi yang kemudian menjadi landasan bagi penulis untuk menulis tugas akhir.

BAB III METODE PENELITIAN

Berisikan lokasi penelitian, metode penelitian, definisi operasional, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, alat yang digunakan untuk mengambil data, dan teknik analisis data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Berisikan tentang hasil dari data-data yang telah diperoleh kemudian diolah menjadi suatu pembahasan.

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

Berisi kesimpulan dari seluruh pembahasan dan rekomendasi dari penulis.



Rivan Eka Nur Fajar, 2014

Tanggapan pelanggan terhadap kinerja karyawan reservasi di Travel Daytrans Bandung

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu