

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

CV Dania Abadi Utama merupakan perusahaan yang bergerak dibidang jasa. Perusahaan ini berdiri sejak tahun 2016 dan telah memiliki banyak pengalaman dalam menangani beragam kegiatan. Perusahaan tersebut memiliki penyedia jasa pariwisata bernama *Dania Tour & Travel*. Dalam perkembangannya, *Dania Tour & Travel* membuka paket tour wisata domestic seperti Malang, Bali , Lombok, Jogja, Jakarta, Bandung, Bogor. Mengingat pentingnya dan minat seseorang untuk melakukan pariwisata, tidak menutup kemungkinan bagi seseorang yang ingin melakukan perjalanan ke tempat-tempat pariwisata yang diinginkan akan memilih *Dania Tour & Travel*.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Daniah selaku Owner (CEO) di CV Dania Abadi Utama menyediakan beberapa layanan jasa paket *tour* wisata yaitu *Open Trip*, *Private Trip*, dan *Honeymoon*. Untuk *Open Trip* yang dimana pihak CV Dania Abadi Utama yang menetapkan destinasi dan target jumlah peserta dan bersifat terbuka jadi siapapun bisa mengikuti trip ini seperti, sedangkan *Private Trip* dimana pelanggan dapat menentukan destinasi wisata dan siapa saja yang akan ikut dalam trip sesuai keinginan dalam artian grup seperti *Family Gathering*, dan untuk *Honeymoon* paket ini khusus untuk pasangan yang baru menikah dan menawarkan destinasi wisata yang romantis dan kegiatan-kegiatan yang dirancang untuk menciptakan momen spesial. CV Dania Abadi Utama bekerja sama dengan pihak ketiga seperti bus untuk kendaraan antar kota dan pesawat untuk kendaraan antar pulau atau negara yang dipakai untuk melakukan perjalanan wisata, penginapan, serta cathering.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Elsi selaku Manager Pemasaran (*Marketing*) di *Dania Tour & Travel*, menjelaskan bahwa *Dania Tour & Travel* membutuhkan penilaian untuk memantau kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggan. Jika hasilnya memuaskan dalam rentang waktu tersebut, layanan akan dipertahankan. Namun, jika hasilnya kurang memuaskan, perusahaan akan melakukan

evaluasi terhadap layanan tersebut. Sampai saat ini, *Dania Tour & Travel* hanya menerima penilaian melalui mulut ke mulut (*Word Of Mouth*), sehingga *Dania Tour & Travel* tidak mengetahui layanan yang perlu ditingkatkan dan layanan yang perlu dipertahankan.

Kurangnya sistem penilaian dan evaluasi yang terstruktur di *Dania Tour & Travel* telah menyebabkan penurunan kualitas layanan, terutama dalam aspek-aspek seperti kenyamanan bus, respons tour leader yang lambat, dan kurangnya profesionalisme tim servis, yang menyebabkan ketidakpuasan di kalangan pelanggan. Ketergantungan pada penilaian lisan melalui word of mouth membuat perusahaan sulit mengidentifikasi secara jelas layanan mana yang membutuhkan perbaikan. Akibatnya, jumlah pelanggan turun dari 160 pada tahun 2022 menjadi 122 pada tahun 2023, yang berdampak signifikan pada profit perusahaan dan meningkatkan risiko kehilangan pelanggan lebih lanjut kepada kompetitor. Untuk mengatasi masalah ini, diperlukan pengembangan sistem perbaikan kualitas layanan berbasis web menggunakan metode Servqual, yang akan membantu perusahaan dalam mengumpulkan dan menganalisis data pelanggan secara lebih terstruktur, sehingga memungkinkan peningkatan kualitas layanan dan kepuasan pelanggan secara berkelanjutan.

Berdasarkan hasil survei dan wawancara dengan Manager Pemasaran, *Dania Tour & Travel* belum pernah mencatat keluhan dari pelanggan, dan sebelumnya hanya ada kritik yang disampaikan secara lisan dari mulut ke mulut. Maka dari itu, disebarkan kuesioner awal untuk mengetahui pada layanan apa saja *Dania Tour & Travel* ini yang perlu ditingkatkan dan diperbaiki, kuesioner disebar ke 35 pelanggan, lalu didapatkan 30 responden yang mengisi kuesioner tersebut, dari 30 responden tersebut 17 pelanggan menyatakan tidak puas terhadap bus yang digunakan, respon *tour leader*, dan servis tim pada *Dania Tour & Travel*. Setelah dilihat dari kuesioner awal yang sudah disebar terdapat ada beberapa keluhan dari pelanggan yang muncul pada layanan *Dania Tour & Travel*, dengan adanya keluhan tersebut besar kemungkinan pelanggan akan beralih ke penyedia jasa pariwisata lain. Oleh karena itu pihak *Dania Tour & Travel* perlu mengetahui rekomendasi perbaikan layanan, dan menentukan perbaikan dan peningkatan kualitas layanan.

Kebutuhan akan pelayanan jasa yang baik terletak pada kemampuan perusahaan untuk menghadirkan kualitas dan kenyamanan dalam setiap layanan yang diberikan. Pelayanan harus mampu memfasilitasi perencanaan perjalanan wisata yang tidak hanya nyaman tetapi juga berkualitas, sejalan dengan misi untuk memudahkan klien dalam setiap aspek perjalanan. Selain itu, pentingnya menyediakan pilihan yang beragam dan berkualitas dalam paket wisata, workshop, dan capacity building menunjukkan bahwa pelayanan yang baik harus mampu memenuhi berbagai kebutuhan klien dengan harga yang kompetitif. Kemudahan dan fleksibilitas dalam pemesanan tiket, transportasi, dan akomodasi juga menjadi kebutuhan utama yang harus dipenuhi agar klien dapat merasakan pengalaman yang sesuai dengan preferensi mereka. Akhirnya, kepentingan terhadap kepuasan klien, seperti yang ditekankan dalam misi perusahaan, menuntut adanya evaluasi dan perbaikan layanan secara berkelanjutan untuk memastikan bahwa setiap aspek pelayanan mampu memenuhi atau bahkan melebihi ekspektasi klien, sehingga menciptakan pengalaman yang memuaskan dan berkesan.

Dari permasalahan diatas dalam menghadapi penurunan jumlah pelanggan akibat ketidakpuasan terhadap layanan yang ada di *Dania Tour & Travel*, maka dibutuhkan suatu sistem yang dapat membantu perusahaan untuk meningkatkan kualitas layanan tersebut, pihak *Dania Tour & Travel* harus memahami apa yang diharapkan oleh pelanggan, dan pelanggan berhak untuk menilai layanan yang diterimanya. Data yang didapatkan dari kuesioner yang diberikan kepada pelanggan dan data keluhan pelanggan. Data tersebut akan diolah menggunakan metode *Servqual*, metode *servqual* sangat relevan dengan kasus yang dihadapi oleh *Dania Tour & Travel*, di mana perusahaan perlu memahami secara mendalam perbedaan antara harapan pelanggan dan pengalaman nyata mereka terhadap layanan yang diberikan. *Servqual* tidak hanya membantu mengidentifikasi area-area di mana layanan tidak memenuhi harapan, tetapi juga memberikan kondisi kerja yang jelas untuk merencanakan perbaikan. Dengan pendekatan analisis gap sesuai dengan permasalahan yang terjadi. Maka akan dibangun sebuah “Sistem Perbaikan Kualitas Layanan Dengan Metode *Servqual*” berbasis web agar dapat diakses dimanapun dan kapanpun bertujuan agar terjadinya peningkatan kualitas layanan dan terjadi peningkatan jumlah pelanggan pada setiap tahunnya.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka masalah yang terjadi di Dania *Tour & Travel* yaitu:

1. CEO kesulitan dalam mengetahui penilaian kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggan.
2. CEO kesulitan dalam menentukan layanan yang harus dilakukan perbaikan sesuai dengan harapan pelanggan.

1.3 Maksud dan Tujuan

Maksud dari penelitian ini adalah untuk membangun Sistem Perbaikan Kualitas Layanan dengan Metode *Servqual*.

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Membantu CEO dalam mengetahui penilaian layanan yang diberikan kepada pelanggan.
2. Membantu CEO dalam menentukan layanan mana yang harus dilakukannya perbaikan kualitas layanan.

1.4 Batasan Masalah

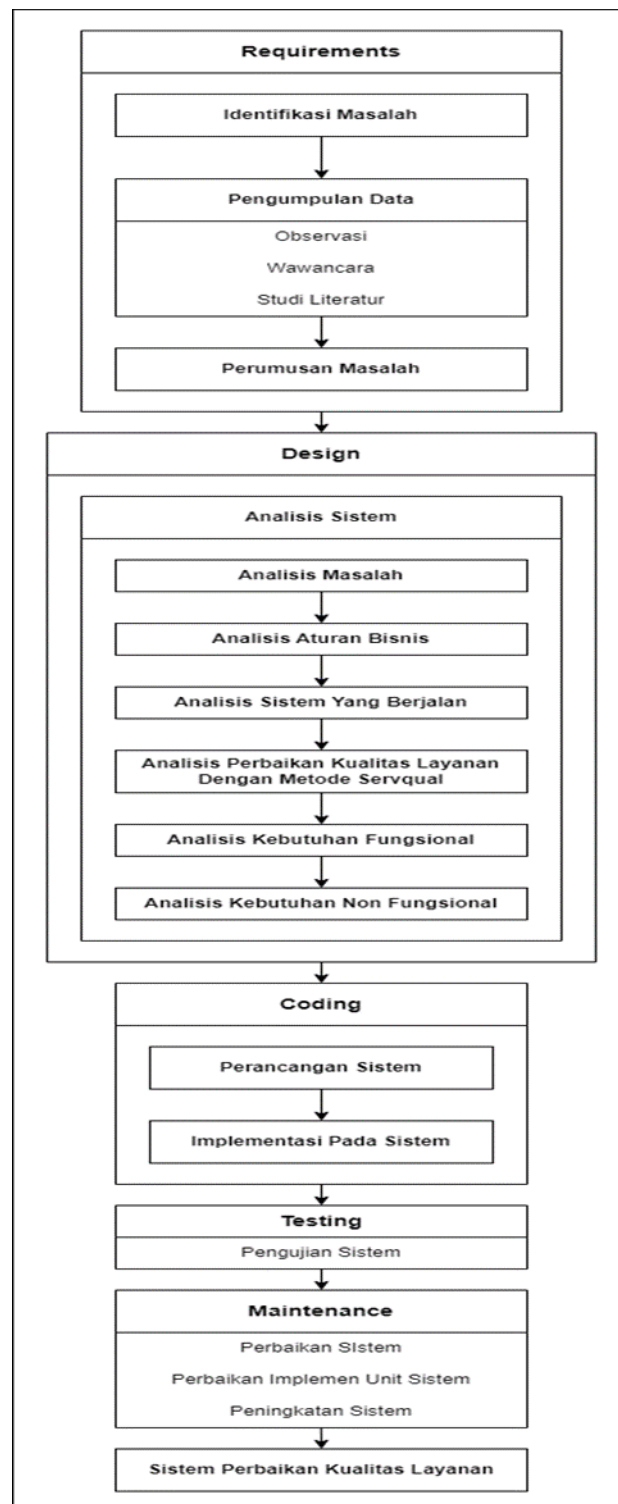
Adapun batasan-batasan masalah dari Penelitian Tugas Akhir ini sebagai berikut:

1. Data yang akan digunakan dalam penelitian adalah:
 - a. data jenis layanan
 - b. data kuisisioner
 - c. data keluhan
 - d. data pelanggan
2. Metode yang digunakan adalah metode *Servqual*.
3. Informasi yang dihasilkan oleh sistem yang akan dibangun ialah untuk mengolah jawaban kuesioner sistem menggunakan lima dimensi kualitas layanan.
4. *Database Management System* (DBMS) yang digunakan adalah MySQL
5. Sistem yang dibangun dalam penelitian ini yaitu berbasis website dengan menggunakan bahasa pemrograman PHP (*Hypertext Preprocessor*), CSS (*Cascading Style Sheets*), HTML (*Hypertext Markup Language*).

6. Model analisis yang digunakan adalah analisis terstruktur yang meliputi BPMN (*Business Process Model and Nation*), ERD (*Entity Relationship Diagram*), DFD (*Data Flow Diagram*).

1.5 Metodologi Penelitian

Metodologi penelitian merupakan suatu proses untuk mengetahui hasil dari sebuah permasalahan yang logis. Metode penelitian yang digunakan yaitu metode penelitian kuantitatif. Metode kuantitatif adalah pendekatan dalam penelitian ilmiah yang menggunakan data angka untuk mengumpulkan informasi. Metode ini didasarkan pada pengumpulan data yang dapat diukur secara angka, yang kemudian dianalisis dengan menggunakan teknik statistik, yang bertujuan untuk mengukur dan menguji hipotesis.



Gambar 1.1 Metodologi Penelitian

1.5.1 Metode Pengumpulan Data

Adapun metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari beberapa metode yaitu:

a. Observasi

Pengumpulan data dengan cara melakukan pengamatan dan analisa terhadap kondisi di lapangan yang bertempat di *Dania Tour & Travel*.

b. Wawancara

Pengumpulan data dengan cara tanya jawab kepada pihak yang terlibat dalam penelitian. Pada penelitian ini dilakukan kepada ibu Diah Daniah selaku Owner dan Kak Elsi selaku Manajer Pemasaran untuk mengetahui permasalahan yang ada di *Dania Tour & Travel*.

c. Studi Literatur

Pengumpulan data dengan cara mengumpulkan dan mengkaji sumber - sumber yang berkaitan dengan masalah yang diteliti. Sumber yang digunakan untuk bahan studi literatur ini berupa jurnal, dan internet.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan laporan tugas akhir ini terbagi dalam beberapa pokok bahasan sebagai berikut:

1. BAB 1 PENDAHULUAN, membahas tentang latar belakang masalah, identifikasi masalah, batasan masalah, maksud dan tujuan, metodologi penelitian, dan sistematika penulisan.
2. BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA, membahas tentang sejarah singkat tentang perusahaan, struktur organisasi, dan teori teori pendukung lainnya.
3. BAB 3 ANALISIS DAN PERANCANGAN, membahas mengenai analisis dan perancangan sistem yang akan dibangun, mulai dari analisis masalah, analisis metode, analisis fungsional dan non fungsional, dan analisis kebutuhan perangkat lunak.
4. BAB 4 IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN, membahas tentang implementasi dari hasil analisis dan perancangan yang telah dibuat disertai juga dengan hasil pengujian perangkat lunak.

5. BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN, membahas tentang rangkuman dari seluruh permasalahan yang telah dibahas serta dilengkapi dengan saran-saran yang dapat dijadikan masukan dalam pengembangan dari hasil tugas akhir.