Bab 1
Pendahuluan

1.1. Latar Belakang Masalah

Industri pelayanan jasa travel semakin dibutuhkan, untuk memudahkan para wisatawan mendapatkan fasilitas tiket pesawat, *booking* hotel, tempat tujuan wisata, *tour guide*, dan fasilitas pendukung lainnya sehingga wisatawan merasa puas ketika liburan menggunakan fasilitas travel. Kegiatan ini sangat menguntungkan bagi pihak travel di Indonesia dan masyarakat sekitar meningkatkan perekonomian lebih dari wisatawan yang datang ke tempat destinasi wisata sekitarnya.

PT. Jasa Belitung Utama *Tours* dan *Travel* merupakan usaha dibidang pariwisata yang didirikan dengan izin *tour* dan travel international dengan focus bisnis menyediakan jasa perjalanan wisata international, dengan pembentukan perusahaan pada PT Jasa Belitung Utama, merupakan perusahaan agen perjalanan tertua yang berdiri di JASA BELITUNG UTAMA Belitung sejak tahun 1991, Provinsi Bangka Belitung. *Tour*s & Travel Perusahaan ini sebagai konsorsium dengan Tin Pension Jl. Pratista Raya 38 Antapani Karyawan Corporation [KOPENKAR]. BANDUNG - INDONESIA Corporation ini menjadi anggota sahamnya di antara agen travel / Fax +62.22.727335 chariman@etsdc.org nicojbu@indosat.net.id

Tingginya tingkat pemesanan *tour* dan persaingan pada bisnis jasa ini sangat mempengaruhi kepercayaan dan juga kepuasan konsumen untuk selalu berlangganan kepada PT. Jasa Belitung Utama *Tour*s dan Travel, dengan persaingan pelayanan yang semakin tinggi maka peneliti mengangkat permasalahan meningkatkan kualitas jasa yang disediakan PT. Jasa Belitung Utama *Tour*s dan Travel dan memperbaiki kekurangan pelayanan apa saja yang tidak di miliki PT. Jasa Belitung Utama *Tour*s dan Travel, karena pelayanan jasa yang dirasakan belum tentu sesuai dengan Pada Program *Tour* dengan persepsi yang diinginkan konsumen

dan permasalahan yang di angkat oleh peneliti ini ada dalam GAP 5 antara jasa yang dipersepsikan dan jasa yang diharpkan. “Gap ini berarti bahwa jasa yang dipersepsikan pada perusahaan tidak konsisten dengan jasa yang diharapkan”. (Fandy Tjiptono, Ph.D. dan Gregroius Chandra: Service Quality dan Satisfacton(2016:151)

Berdasarkan masalah di atas peneliti akan melakukan **“Analisis Kualitas Pelayanan Pada Program *Tour* Di PT. Jasa Belitung Utama”** dan juga analisis dipengaruhi oleh pilihan tujuan wisata, pilihan penginapan, dan makanan yang akan disiapkan bagi *tour guide* yang sedang melayani, respon ketika di hubugi oleh konsumen untuk pemesanan, komunikasi mudah dimengerti. Harapan dari penelitian ini dapat memberikan solusi yang tepat untuk meningkatkan pelayanan jasa bagi para konsumen sehingga PT. Jasa Belitung Utama *Tour*s dan Travel bisa meningkatkan pelayanan untuk mampu bertahan dan perusahaan dapat terus mengembangkan usahanya secara baik serta meningkatkan tingkat loyalitas bagi para konsumen.

1.2.Perumusan Masalah

Bagian permasalahan dalam penelitian ini adalah pengukuran kepuasan pelanggan *tour* PT. Jasa Belitung Utama *Tour*s dan Travel terhadap pelayanan jasa yang telah di terima kepada konsumen.

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, permasalahan yang dapat dirumuskan adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana mengukur pelayanan jasa yang dirasakan pada kegiatan *tour* yang dilakukan PT. Jasa Belitung Utama pada *tour* tujuan travel?
2. Bagaimana Memetakan kualitas pelayanan terhadap kepentingan dan kenyataan di PT. Jasa Belitung Utama terhadap pelanggan?
3. Bagaimana menentukan perbaikan kualitas dan skala prioritas untuk kualitas dengan mengukur dan memetakan jasa di PT. Jasa Belitung Utama?

1.3. Tujuan Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan sebagai berikut:

1. Mengetahui cara mengukur dan menentukan kategori ukuran penilaian konsumen terhadap kualitas pelayanan jasa.
2. Mengetahui pemetaan harapan kualitas pelayanan terhadap kepentingan dan kenyataan di PT. Jasa Belitung Utama terhadap pelanggan pelayanan jasa yang diberikan PT. Jasa Belitung Utama terhadap konsumen dan prioritas perbaikan.
3. Mengetahui dan menentukan prioritas perbaikan dengan mengukur dan memetakan pelayanan konsumen pada pelayanan jasa yang diberikan oleh PT. Jasa Belitung Utama

1.4. Pembatasan Masalah

Dalam pelaksanaan penelitian digunakan batasan-batasan sebagai berikut:

1. Responden yang digunakan adalah konsumen yang mengikuti langsung *tour* pada PT. Jasa Belitung Utama.
2. Pengambilan data dilakukan selama 3 bulan dengan data perminggu di ambil 30 responden
3. Pengangkatan masalah pada PT. Jasa Belitung Utama *Tours* dan Travel difokuskan pada persepsi konsumen dan harapan dari konsumen.
4. Peneletian ini dilakukan terhadap (mahasiswa dan mahasiswi Unjani jurusan hubungan *international*) konsumen yang mengikuti *tour* karena sesuai dengan data tahunan yang diberikan.

1.5. Asumsi

Asumsi yang digunakan dalam penelitian adalah sebagai berikut:

1. Data yang digunakan dalam waktu 3 tujuan travel dikatakan cukup untuk mewakili jumlah data konsumen yang mengikuti *tour* dan trip PT. Jasa Belitung Utama *Tour*s dan Travel