

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Indonesia, sebagai negara kepulauan terbesar di dunia, memiliki keragaman budaya, sumber daya alam yang melimpah, dan taat letak geografinya. Menurut laman pada Detik.com negara Indonesia memiliki lebih dari 17.000 pulau yang membentang dari ujung barat yaitu pulau sabang dan di ujung timur yaitu pulau merauke [1]. Keberagaman budaya Indonesia yang luar biasa mempesona menjadi daya tarik wisatawan yang ingin datang berkunjung Indonesia. Negara yang memiliki lebih dari 700 bahasa bahasa daerah yang berbeda dan 300 suku bangsa, serta memiliki tradisi, adat istiadat, dan aneka ragam agama yang berkumpul di negara Indonesia. Indonesia dianugerahi berbagai sumber daya yang melimpah dengan potensi ekonomi yang besar dari sumber daya alam. Keanekaragam geografisnya Indonesia menjadi tempat tersebarnya berbagai spesies flora dan fauna endemik, gunung berapi yang aktif, pantai-pantai yang indah, dan hutan hujan tropis membuatnya menjadi daya tarik biodiversitas dunia.

Beberapa tahun terakhir, Indonesia menjadi sorotan utama sebagai destinasi wisata yang berkembang pesat di dunia. Pendorong fenomena ini disebabkan berbagai faktor diantaranya promosi pariwisata, kemajuan infrastruktur, dan meningkatnya minat wisatawan domestik dan internasional untuk menjelajahi keindahan alam dan kebudayaan melimpah. Indonesia adalah surga wisata yang menawarkan pengalaman yang tidak terlupakan

bagi para wisatawan. Keindahan alam yang menakjubkan seperti gunung berapi, pantai pasir putih, hutan hujan tropis, dan terumbu karang yang memesona hingga warisan budaya yang kaya seperti candi, tradisi tari, dan musik, serta festival budaya yang meriah.

Semakin berkembangnya transportasi di Indonesia menjadi faktor penting untuk meningkatkan daya tarik destinasi negara maupun antar wilayah daerah. Perkembangan ini memberikan dampak yang signifikan dalam memperlancar arus barang dan manusia, meningkatkan pertumbuhan ekonomi, serta membentuk pola hubungan antar daerah secara global. Mobilitas yang semakin meningkat menimbulkan kebutuhan transportasi umum menjadi privat dan lebih fleksibel.[2] Salah satu fasilitas untuk mengembangkan dan memajukan suatu daerah, transportasi adalah salah satu fasilitas yang dapat meningkatkan aksesibilitas atau hubungan suatu daerah karena daerah sering dikaitkan dengan aksesibilitas.[3] Dengan demikian, transportasi tidak hanya menjadi sarana perpindahan, tetapi juga menjadi fondasi yang mendukung berbagai aspek kehidupan sosial dan ekonomi. Berbagai pilihan transportasi memberikan kemudahan bagi wisatawan untuk menjelajahi destinasi pariwisata dengan nyaman.

Industri pariwisata di Indonesia terus berkembang pesat, sehingga menciptakan peluang bisnis yang menjanjikan di sektor industri perjalanan dan industri pariwisata. Bisnis *travel*, termasuk agen perjalanan dan layanan akomodasi sehingga biro *travel* menjadi inovatif dalam menawarkan paket-paket wisata yang beraneka ragam dan menarik. Adanya *platform daring*

dapat memudahkan wisatawan untuk merencanakan dan memesan perjalanan dengan efektif bisa dimanapun dan kapanpun. Dengan keadaan tersebut banyak startup dan usaha kecil berfokus di pariwisata lokal, seperti penyedia jasa penginapan dan penyedia *tour dan travel* lokal sehingga memberikan kontribusi dalam mempromosikan destinasi wisata di Indonesia yang dapat memperluas pilihan wisatawan. Meningkatnya pertumbuhan industri pariwisata dan industri perjalanan secara terus menerus menciptakan peluang ekonomi yang berkelanjutan. Salah satu industri pariwisata dan perjalanan yang ada di wilayah Mojokerto ialah Mutiara Bunda *tour and travel*. Biro *travel* ini menyediakan berbagai macam paket diantaranya, *outing class, tour and travel, family gathering, rekreasi, outbound, sewa transportasi dan penginapan*.

Berbagai pelaku bisnis jasa, berlomba-lomba bersaing untuk mendapatkan perhatian konsumen sehingga berbagai upaya yang ditawarkan salah satunya ialah kualitas pelayanan dari masing-masing biro *travel*. Kualitas pelayanan merupakan faktor penting bagi citra biro *travel* sehingga dengan kualitas pelayanan yang tinggi akan menjadi *icon* biro *travel*. Menurut Tjiptono dalam penelitian (alfian &edi) kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan produk atau jasa yang dibarengi dengan keinginan konsumen serta ketepatan cara penyampaiannya agar dapat memenuhi harapan dan kepuasan pelanggan tersebut.[4]"Menurut penelitian terbaru yang dilakukan oleh Khan dan Rahman (2022) dalam jurnal (alfian &edi), kualitas pelayanan tidak hanya dilihat dari perspektif teknis, tetapi juga dari pengalaman emosional

pelanggan dalam interaksi dengan penyedia layanan. Mereka menyoroti pentingnya memahami aspek-aspek psikologis dan emosional dalam menciptakan pengalaman pelanggan yang memuaskan dan berkelanjutan."

Pengambilan keputusan untuk memakai suatu jasa juga tidak terlepas dari adanya pertimbangan fasilitas yang akan didapatkan oleh konsumen yang telah disediakan oleh penyedia produk/jasa dengan tujuan konsumen dapat melakukan pembelian ulang dan merekomendasikan produk/jasa kepada orang lain. Fasilitas ini merujuk pada sesuatu yang disediakan oleh penyedia jasa untuk memberikan kemudahan atau kegunaan kepada orang atau kelompok. Apabila fasilitas yang disediakan cukup memadai dan memenuhi kebutuhan, maka konsumen akan merasa bahagia dan nyaman[5]. Fasilitas merupakan sumber daya dalam bentuk fisik, fasilitas merupakan suatu yang sangat penting dan harusnya terlebih dahulu ada sebelum pihak penyedia jasa memberikan penawaran kepada konsumen, contoh bentuk fasilitas adalah kondisi fasilitas itu sendiri, kelengkapan, dan desain interior serta suasana, fasilitas harusnya berkaitan erat dengan saran yang diberikan konsumen secara langsung (Tjiptono 2004:19) [6]. Dalam jasa *travel* Mutiara Bunda fasilitas yang diberikan sangatlah beragam mulai dari transportasi yang aman dan nyaman, *free ticket* terbatas, *cashback*, destinasi wisata yang menarik dan menyediakan tempat untuk beristirahat, penanganan medis, serta dokumentasi foto maupun video selama liburan. Konsumen tidak akan segan untuk melakukan keputusan pembelian jika sebanding dengan fasilitas yang ditawarkan.

Industri *travel* mengalami pertumbuhan pesat seiring dengan meningkatnya minat masyarakat untuk bepergian, baik untuk tujuan wisata maupun bisnis. Dalam konteks ini, harga menjadi variabel yang sangat penting karena berpengaruh langsung terhadap keputusan konsumen dalam memilih layanan *travel*. Menurut Kotler dan Keller (2016), harga merupakan salah satu elemen bauran pemasaran yang paling fleksibel, yang dapat diubah dengan cepat untuk merespons perubahan permintaan dan kondisi pasar. Penetapan harga yang tepat tidak hanya mempengaruhi daya saing perusahaan *travel*, tetapi juga mempengaruhi persepsi konsumen terhadap nilai dan kualitas layanan yang ditawarkan. Menurut Schiffman dan Kanuk (2010), harga yang dirasa terlalu tinggi atau tidak sesuai dengan kualitas yang ditawarkan dapat mengurangi minat konsumen untuk menggunakan layanan tersebut. Fluktuasi harga yang terjadi akibat faktor-faktor eksternal seperti musim liburan, biaya bahan bakar, dan kebijakan pemerintah menambah kompleksitas dalam menentukan strategi harga yang efektif. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis berbagai faktor yang mempengaruhi harga dalam industri *travel* dan bagaimana strategi harga yang diterapkan dapat memengaruhi pengambilan keputusan. Dengan memahami dinamika harga ini, diharapkan perusahaan *travel* dapat mengembangkan strategi yang lebih adaptif dan kompetitif dalam menghadapi perubahan pasar.

Berdasarkan tiga faktor tersebut dapat memicu peristiwa pengambilan keputusan membeli/menggunakan suatu produk/jasa. Pengambilan keputusan merupakan suatu proses pemilihan alternatif terbaik dari beberapa alternatif

secara sistematis untuk ditindak lanjuti atau untuk digunakan sebagai suatu cara pemecahan masalah [7]. Sehingga dengan adanya banyak pertimbangan dan pilihan yang disajikan maka konsumen dapat memilih sesuai yang dibutuhkan dan yang diinginkan untuk memuaskan hasrat konsumen.

Industri pariwisata merupakan salah satu sektor ekonomi yang penting dan terus berkembang di banyak negara. Penelitian ini dapat memberikan wawasan yang berharga tentang faktor-faktor yang memengaruhi keputusan pembelian dalam industri ini, yang dapat membantu penyedia jasa *tour and travel* seperti Mutiara Bunda untuk memahami pasar dan meningkatkan daya saing mereka. Dengan persaingan yang semakin ketat dalam industri pariwisata, industri Mutiara Bunda perlu memahami apa yang membuat mereka unik dan bagaimana mereka dapat menarik pelanggan dengan menawarkan pengalaman yang berbeda. Penelitian ini dapat membantu dalam mengidentifikasi faktor-faktor yang dapat digunakan untuk membedakan diri dari pesaing dan menarik pelanggan potensial.

Namun sebagai penyedia jasa *tour and travel* pemula masih kurang dalam kemampuan SDM serta fasilitas sesuai harga dalam memberikan pelayanan agar sesuai dengan berbagai karakteristik *customer*. Maka dengan mempertimbangkan potensi penyedia jasa *travel* dan agar mendapat inovasi baru supaya lebih baik maka peneliti mengambil judul penelitian "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Harga Terhadap Pengambilan Keputusan Penggunaan Jasa Mutiara Bunda *Tour and Travel* Mojokerto".

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap pengambilan keputusan penggunaan jasa Mutiara Bunda *Tour and Travel* Mojokerto?
2. Apakah fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap pengambilan keputusan penggunaan jasa Mutiara Bunda *Tour and Travel* Mojokerto?
3. Apakah harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap pengambilan keputusan penggunaan jasa Mutiara Bunda *Tour and Travel* Mojokerto?

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.1.1 Tujuan Penelitian

Penelitian ini dilakukan memiliki tujuan tertentu. Adapun tujuan penelitian ini dilakukan :

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap pengambilan keputusan penggunaan jasa Mutiara Bunda *Tour and Travel* Mojokerto?
2. Untuk mengetahui pengaruh fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap pengambilan keputusan penggunaan jasa Mutiara Bunda *Tour and Travel* Mojokerto?

3. Untuk mengetahui pengaruh harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap pengambilan keputusan penggunaan jasa Mutiara Bunda *Tour and Travel* Mojokerto?

1.1.2 Manfaat Penelitian

Berikut adalah beberapa manfaat penelitian untuk skripsi mengenai "Mutiara Bunda *Tour and Travel*":

1.3.2.1 Manfaat Akademis

1. Pengembangan Ilmu Pengetahuan:

Penelitian ini dapat menambah khazanah ilmu pengetahuan dalam bidang manajemen pariwisata, khususnya mengenai strategi pemasaran dan manajemen operasional agen *travel*.

2. Referensi untuk Penelitian Selanjutnya:

Hasil penelitian ini bisa menjadi referensi atau dasar bagi penelitian-penelitian berikutnya yang berhubungan dengan industri *travel* dan pariwisata.

3. Inovasi dalam Metodologi Penelitian:

Memberikan kontribusi dalam pengembangan metodologi penelitian di bidang studi yang bersangkutan.

1.3.2.2 Manfaat Praktis

1. Peningkatan Kinerja Perusahaan:

Temuan dari penelitian ini bisa memberikan masukan berharga bagi *Travel* Mutiara Bunda untuk meningkatkan kinerja operasional dan layanan mereka.

2. Strategi Pemasaran yang Lebih Efektif:

Identifikasi strategi pemasaran yang efektif berdasarkan hasil penelitian dapat membantu perusahaan dalam menarik lebih banyak pelanggan. Peningkatan Kepuasan Pelanggan:

3. Peningkatan Kepuasan Pelanggan :

Rekomendasi dari penelitian ini dapat membantu perusahaan dalam meningkatkan kualitas layanan sehingga kepuasan pelanggan meningkat.

1.3.2.3 Manfaat Sosial

1. Peningkatan Kesejahteraan Masyarakat:

Dengan meningkatnya kinerja *Travel* Mutiara Bunda, diharapkan terjadi peningkatan kunjungan wisata yang bisa berdampak positif pada ekonomi masyarakat sekitar destinasi wisata.

2. Peningkatan Kesadaran Pariwisata:

Penelitian ini juga dapat membantu dalam meningkatkan kesadaran masyarakat akan pentingnya pariwisata dan dampaknya terhadap perekonomian lokal.

1.3.2.4 Manfaat Ekonomi

1. Penumbuhan Ekonomi Lokal:

Dengan peningkatan jumlah wisatawan yang menggunakan layanan *Travel Mutiara Bunda*, ekonomi lokal di destinasi wisata bisa ikut berkembang.

2. Penambahan Lapangan Kerja:

Perbaikan dan pengembangan layanan *travel* dapat membuka peluang kerja baru bagi masyarakat setempat. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan dan peningkatan kinerja perusahaan, tetapi juga memiliki dampak positif bagi masyarakat dan ekonomi lokal secara keseluruhan.