

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Dalam Dekade ini perkembangan pariwisata sudah demikian pesat dan terjadi suatu fenomena yang sangat global dengan melibatkan jutaan manusia, baik dikalangan masyarakat, industri pariwisata maupun kalangan pemerintah dengan biaya yang cukup tinggi.

Di negara maju telah diketahui bahwa pariwisata sudah bukan hal yang baru lagi bahkan orang melakukan suatu perjalanan sudah merupakan suatu kebutuhan hidup setiap manusia. Namun demikian di negara-negara yang sedang berkembang pariwisata baru dalam taraf perkembangan. Dapat dirasakan dari tahun ke tahun jumlah wisatawan internasional yang mengunjungi Indonesia mengalami peningkatan. Demikian juga dengan masyarakat Indonesia yang ingin melakukan perjalanan keluar negeri, sehingga perusahaan-perusahaan dihadapkan pada persoalan bagaimana menata produk-produk pariwisata agar dapat diminati.

Melihat sebagaimana meningkatnya permintaan masyarakat yang ingin melakukan perjalanan keluar negeri, membuat perusahaan dituntut untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi konsumen. Selain itu, perusahaan juga harus dapat mempertahankan dan meningkatkan jumlah pelanggannya.

Dalam penulisan ini produk yang di bahas adalah penyelenggaraan paket tour untuk tujuan ke luar negeri. Paket tour ke luar negeri merupakan salah satu produk yang di tawarkan, dimana jasa ini merupakan salah satu bentuk perusahaan sekunder. Dimana para pemakai jasa ini adalah konsumen dengan tingkat ekonomi menengah ke atas. Sebab bagi masyarakat kelas ini harga yang di tawarkan bukanlah faktor utama yang mempengaruhi keputusan, yang diutamakan lebih adalah tingkat pelayanannya .

Hal ini membuktikan bahwa pemakai jasa tour ke luar negeri akan selalu mencari perusahaan yang dapat memberikan pelayanan terbaik. Dengan kata lain bahwa semakin baik tingkat pelayanannya maka semakin banyak pula perusahaan tersebut di percaya oleh konsumen.

Berkaitan penjelasan di atas maka hal yang pertama harus di laksanakan oleh PT. PURI ASTRINATA adalah berusaha mendapatkan loyalitas dari para konsumen agar selalu menggunakan jasa paket perjalanan yang di tawarkan.

Sehingga perusahaan perlu memperhatikan kebijaksanaan pelayanan yang diberikan agar sesuai yang diharapkan oleh konsumen. Oleh karena itu baik buruknya citra perusahaan sangat dipengaruhi oleh bagaimana tanggapan para pelanggan terhadap faktor-faktor pelayanan yang diberikan. Kesimpulannya bahwa pelayanan yang di berikan oleh PT. Puri Astrinata memegang peranan penting dalam meningkatkan penjualan.

TABEL 1.1

## Jumlah Wisatawan ke Indonesia (Tahun 1994 – 1999)

Tahun	Jumlah Wisatawan	Pertumbuhan	Devisa (US \$ juta)	Pertumbuhan
1994	700.911	9,7%	0,52	
1995	749.351	6,9%	0,53	1,9 %
1996	825.035	10,1%	0,59	11,3 %
1997	1.060.247	28,5%	0,84	47,2 %
1998	1.301.049	22,7%	1,03	22,6 %
1999	1.625.965	25%	1,28	24,3 %

Sumber : Dirjen. Pariwisata

TABEL 1.2

## Perkembangan Usaha Perjalanan Wisata (Tahun 1994 – 2000)

Tahun	Biro Perjalanan Umum	Cabang Perjalanan Umum	Agen Penjualan	Jumlah	Pertumbuhan
1994	199	111	139	449	
1995	207	123	138	468	4,2
1996	228	137	137	502	7,3
1997	298	159	150	605	20,5
1998	377	209	165	751	24,13
1999	489	238%	191	918	22,23
2000	597	279	202	1078	17,43

Sumber : Dirjen. Pariwisata

TABEL 1.3

**Total Pelanggan Wisata Luar Negeri pada  
PT. Puri Astrinata Tour dan Travel (Tahun 1996-2000)**

Tahun	Jumlah Pemakai Jasa (Orang)	Pertumbuhan (%)
1996	2810	
1997	3464	23,27
1998	4166	20,27
1999	4938	18,53
2000	5763	16,71

Sumber : Data PT. Puri Astrinata Tour and Travel

### B. Identifikasi dan Pembatasan Masalah

Mengingat ruang lingkup pemasaran PT. Pri Astrinata yang amat luas, maka penulis membatasi pada permasalahan yang berkaitan dengan pelayanan pada divisi paket tour luar negeri (outbound) dan tingkat kepuasan konsumen.

### C. Permasalahan Penelitian

Berdasarkan uraian di atas maka masalah penelitian dapat dirumuskan sebagai berikut, yaitu :

1. Bagaimana tingkat pelayanan jasa paket tour luar negeri pada PT. Puri Astrinata Tour and Travel ?

2. Bagaimana hubungan antara pelayanan yang diberikan oleh PT. Puri Astrinata dengan tingkat kepuasan konsumen ?

#### **D. Tujuan Penelitian**

Penelitian yang dilaksanakan bertujuan agar :

1. Untuk mengetahui pelaksanaan pelayanan jasa paket tour luar negeri pada PT. Puri Astrinata Tour and Travel.
3. Untuk mengetahui hubungan antara pelayanan yang sudah diberikan oleh PT. Puri Astrinata dengan tingkat kepuasan konsumen.

#### **E. Kegunaan Penelitian**

Kegunaan penelitian yang dilakukan sebagai berikut :

1. Bagi perusahaan, untuk dijadikan sebagai evaluasi terhadap kebijakan pelayanan yang telah ditempuh perusahaan, agar dapat mengambil langkah-langkah perencanaan yang efektif terhadap peningkatan pelayanan di masa-masa yang akan datang.
2. Bagi penulis, untuk memenuhi sebagian persyaratan dalam memperoleh gelar sarjana ekonomi.