

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan industri pariwisata tidak dapat dipungkiri telah meningkatkan peran biro perjalanan wisata (biro perjalanan). Berdasarkan data terbaru dari Badan Pusat Statistik (BPS), terdapat 6.994 biro perjalanan wisata di Indonesia pada tahun 2022. Data ini bersumber dari Survei Industri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Tahun 2021 yang dilakukan di 34 provinsi di Indonesia.

Biro perjalanan menawarkan kemudahan bagi wisatawan dengan menyediakan paket wisata yang terstruktur dan lengkap, mulai dari akomodasi, transportasi, hingga aktivitas wisata. Keberadaan biro perjalanan memungkinkan wisatawan untuk menikmati wisata dengan mudah dan nyaman, tanpa perlu repot mengurus detail-detailnya sendiri.¹

Semakin berkembangnya industri pariwisata, semakin besar pula kebutuhan tenaga kerja di biro perjalanan atau travel agent.² Biro perjalanan atau travel agent membutuhkan tenaga kerja profesional dan terampil untuk melayani wisatawan dengan baik. Kemampuan interpersonal, komunikasi, dan pengetahuan tentang destinasi wisata menjadi bekal utama bagi para pekerja di biro travel. Pertumbuhan industri pariwisata membuka peluang bagi biro perjalanan untuk berkembang, dan sebaliknya, kehadiran biro perjalanan semakin meningkatkan minat wisatawan untuk mengunjungi berbagai destinasi wisata. Ekosistem ini tidak hanya berdampak positif bagi para pelaku usaha, tetapi juga bagi masyarakat sekitar yang terserap dalam lapangan pekerjaan.³ Pada saat ini, persaingan dunia usaha pelayanan jasa saat ini semakin ketat. Dengan bertambahnya jumlah pesaing dan meningkatnya intensitas persaingan menuntut para pengusaha untuk

¹ Al-Tijary Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam and Romi Putra Saroji UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 'Industri Pariwisata Terhadap Penyerapan Tenaga Kerja Ditinjau Dari Perspektif Ekonomi Islam (Studi Pada Hotel, Biro Perjalanan Wisata, Kuliner Dan Objek ...',

² NMNJ Suardani, ... L Fadliyanti - Jurnal Konstanta, and undefined 2023, 'Analisis Penyerapan Tenaga Kerja Pada Industri Pariwisata Di Provinsi Nusa Tenggara Barat Tahun 2017-2021',.

³ Al-Tijary Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam and Romi Putra Saroji UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 'Industri Pariwisata Terhadap Penyerapan Tenaga Kerja Ditinjau Dari Perspektif Ekonomi Islam (Studi Pada Hotel, Biro Perjalanan Wisata, Kuliner Dan Objek ...',.

memperhatikan kebutuhan dan keinginan peserta serta memenuhi loyalitas peserta. Agar suatu perusahaan bertahan lama, diperlukan beberapa strategi untuk mengatasinya, salah satunya memberikan pelayanan yang optimal. Dengan bertambahnya jumlah biro perjalanan terlihat dari data Badan Pusat Statistik (BPS) atau travel agent dan meningkatnya intensitas persaingan, pengusaha dituntut untuk memperhatikan kebutuhan dan keinginan peserta serta memenuhi loyalitas mereka agar perusahaan dapat bertahan lama. Salah satu strategi yang diperlukan adalah memberikan pelayanan yang optimal, karena loyalitas terhadap konsumen menjadi kunci utama keberhasilan suatu usaha agar dapat berjalan dengan lancar dan mencapai tujuan utama, yaitu memperoleh laba.

Bagi perusahaan yang bergerak di bidang pelayanan biro perjalanan, terutama di *outbound tour*, kualitas pelayanan menjadi hal penting dalam memuaskan peserta. Dengan memahami apa yang diinginkan dan diharapkan peserta dari kualitas pelayanan yang diberikan, perusahaan akan mendapatkan nilai tambah tersendiri.

Salah satu contoh industri atau bidang kerja yang menyangkut hal-hal yang berhubungan dengan masalah pelayanan yaitu perusahaan biro perjalanan wisata *outbound tour*. Perusahaan biro perjalanan *outbound tour* adalah perjalanan yang dilakukan oleh sekelompok orang luar negeri untuk tujuan pariwisata. Biro perjalanan *Outbound tour* memberikan pengalaman dan perspektif yang lebih luas bagi pesertanya karena dilakukan di luar lingkungan tempat tinggal mereka.

Biro perjalanan *outbound tour*, yang memfasilitasi wisata ke luar negeri, dihadapkan pada berbagai tantangan dalam menjalankan bisnisnya. Salah satu permasalahan utama adalah pemilihan destinasi negara yang tepat. Biro perjalanan perlu mempertimbangkan minat wisatawan, tren wisata global, dan kondisi politik dan ekonomi negara tujuan. Di sisi lain, pengurusan dokumen visa pun menjadi tantangan bagi banyak biro perjalanan. Proses pengurusan visa yang rumit dan memakan waktu seringkali menjadi kendala bagi wisatawan yang ingin bepergian ke luar negeri.

Peponi Travel PT. Aku Bisa Liburan merupakan salah satu perusahaan yang khususnya bergerak pada bidang *outbound tour* yang berlokasi di Jakarta. Pelayanan yang diberikan Peponi adalah *outbound tour* yaitu pelayanan, sebelum keberangkatan, pada saat keberangkatan, hingga kepulangan. Menurut Peponi dengan menerapkan standar pelayanan yang baik, Peponi yakin dapat membangun kepercayaan dan loyalitas pelanggannya. Hal ini pada akhirnya akan membantu Peponi untuk bertahan lebih lama di tengah persaingan bisnis yang semakin ketat.

Meskipun Peponi terkenal dengan standar pelayanannya yang baik, industri *outbound tour* masih dihadapkan pada beberapa tantangan yang perlu diatasi. Salah satu tantangan utama adalah keterbatasan destinasi wisata yang ditawarkan setiap tahunnya. Destinasi tersebut seperti Finland yang diadakan pada saat awal tahun dan Iceland yang diadakan pada akhir tahun dan awal tahun saja. Dan masing-masing destinasi tersebut hanya membuka 2 – 3 batch saja, setiap batchnya hanya 24 orang. Hal ini dapat membuat wisatawan merasa kecewa dikarenakan mereka sudah menunggu lama untuk mengikuti trip tersebut tapi tidak dapat *seat* di Peponi.

Menurut Manajemen Peponi tantangan lain adalah menciptakan *itinerary* yang unik dan menarik. Peponi perlu terus berinovasi dan menghadirkan *itinerary* yang berbeda dari kompetitor agar dapat menarik minat wisatawan. Selain itu, Peponi perlu mempertimbangkan kebijakan visa yang tidak mewajibkan pengurusan melalui Peponi. Hal ini dapat membuat wisatawan memilih untuk mengurus visa sendiri, sehingga Peponi kehilangan potensi pendapatan dari layanan pengurusan visa dan potensi visa ditolak jika pengurusan mandiri. Jika visa ditolak dan pengurusan mandiri ada syarat dan ketentuan pengembalian dana jika peserta tidak melanjutkan *trip*.

Peponi perlu melakukan strategi yang tepat untuk mengatasi berbagai tantangan ini. Melakukan riset pasar secara mendalam, menjalin kerjasama dengan mitra terpercaya di berbagai negara, dan menawarkan paket wisata yang variatif dan menarik adalah beberapa kunci untuk meraih kesuksesan dalam bisnis *outbound tour*.

Terkait hal tersebut, maka Peponi Travel memberikan loyalitas kepada peserta yang sudah mengikuti *trip* di Peponi. Seperti masuk ke *club* Peponi di

Whatsaap, *club* tersebut bertujuan untuk mendapatkan informasi kepada peserta *green* jika terdapat *tripterbaru* sebelum di promosikan melalui Instagram dan Website. Peponi memiliki kategori atau klasifikasi peserta setiap trip. Kategori didasarkan pada jumlah trip yang telah diikuti, untuk peserta yang mengikuti sebanyak 1-4 trip dikategorikan sebagai *green* kemudian yang telah mengikuti 5-8 trip dikategorikan sebagai *silver* dan yang mengikuti lebih dari 8 trip dikategorikan sebagai *gold*. Untuk peserta *green* terdapat lebih dari 1000 orang, *silver* 2 orang sedangkan untuk kategori *gold* belum diisi oleh satu peserta pun. Terdapat beberapa benefit atau keuntungan yang bisa dimanfaatkan oleh peserta dari masing-masing kategori, seperti potongan harga dan souvenir foto ukuran 5R untuk keuntungan *green*. Sedangkan untuk *silver* dan *gold* seperti potongan harga, cetak foto, internet(wifi) saat *trip*, dan dapat satu aktivitas opsional yang diberikan oleh Peponi.

1.2 Rumusan Masalah

1. Apa saja TERRA yang diberikan oleh Peponi Travel kepada peserta *outbound tour*?
2. Adakah pengaruh TERRA terhadap kepuasan peserta *outbound tour* di Peponi Travel?
3. Berapa besar pengaruh X terhadap Y?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui TERRA yang diberikan oleh Peponi kepada peserta *outbound tour* di Peponi Travel.
2. Untuk mengetahui kepuasan peserta *outbound tour* terhadap pelayanan di Peponi Travel.
3. Untuk mengetahui berapa besar pengaruh X terhadap Y.

1.4 Manfaat Penelitian

- a) Bagi Akademisi: Melalui penelitiandiharapkan memperluas dan mengembangkan pengetahuan dalam berbagai bidang ilmu. Melalui penelitian, penemuan baru dapat dibuat, teori dapat diuji, dan pemahaman

kita tentang dunia dapat diperdalam. Penelitian berperan penting dalam memajukan disiplin ilmu dan memberikan dasar bagi pengembangan lebih lanjut.

- b) Bagi Perusahaan: Melalui penelitian, perusahaan memberikan masukan dan informasi mengenai tingkat kepuasan peserta *outbound tour* terhadap dimensi pelayanan yang diberikan oleh Peponi Travel. Hal ini dapat menjadi dasar bagi Peponi Travel untuk terus meningkatkan kualitas pelayanannya sesuai dengan harapan dan kebutuhan pelanggan. Dan mengidentifikasi dimensi pelayanan mana yang memiliki pengaruh paling besar terhadap kepuasan peserta tour. Dengan mengetahui hal ini, Peponi Travel dapat lebih fokus untuk mempertahankan dan meningkatkan kinerja pada dimensi-dimensi pelayanan tersebut. *travel agent*.

