

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan ekonomi menjadikan industri pariwisata semakin diminati oleh masyarakat luas, hal ini menjadikan setiap negara ingin memiliki ciri khasnya sendiri termasuk Indonesia terutama di kota Jakarta. Jakarta sendiri merupakan kota metropolitan dengan kawasan yang strategis sehingga memberikan peluang untuk berkembangnya industri pariwisata semakin besar terutama di bidang travel. Menurut Agustian travel merupakan sebuah perusahaan yang menjual rancangan perjalanan secara langsung kepada masyarakat dan secara khusus menjual transportasi udara, darat, laut, akomodasi penginapan, pelayaran wisata, wisata paket, asuransi perjalanan, dan produk lainnya yang berhubungan. Dalam usaha biro perjalanan wisata, paket yang disediakan yaitu paket wisata domestik, internasional, umroh dan lain sebagainya. Selain menyediakan rancangan perjalanan, perusahaan travel juga berperan untuk memberikan pelayanan kepada pelanggan agar perjalanan yang telah dirancang memberikan kesan yang baik terhadap pelanggan¹.

Pada dasarnya travel adalah suatu perusahaan yang memberikan pelayanan jasa, pelayanan dan kepercayaan adalah kepentingan utama yang diberikan oleh perusahaan, hal ini dapat menjadi daya tarik perusahaan untuk konsumen ketika memilih travel yang akan digunakannya. Menurut Nahdi dan Putri kualitas pelayanan sangat berpengaruh kepada kepuasan pelanggan, tingkat kualitas pelayanan yang baik akan membuat perusahaan mendapatkan kesan yang baik dari pelanggan sehingga menjadikan pelanggan tersebut akan kembali menggunakan jasa travel atau merekomendasikannya kepada orang lain².

¹ Agustian, V. T. 'Sistem Informasi Reservasi Tour & Travel Berbasis Web Pada A-Raya Tour & Travel Jember', 2018

² Nahdi, M. R. & Putri, K.A. S. 'Peran Service Quality Terhadap Kepuasan Wisatawan Pada Taman Nasional Baluran', 2022

Travel MyHajiUmroh merupakan perusahaan yang bergerak di bidang jasa travel dengan fokus perjalanan yaitu di bagian perjalanan umroh dan wisata halal. dengan slogan MyHajiUmroh yaitu Teramanah, Terjamin, Terbaik, MyHajiUmroh menjaga kualitas pelayanan terhadap jamaah sebaik mungkin sehingga MyHajiUmroh akan terus dikenal sebagai perusahaan umroh terbaik di Indonesia.

Berikut merupakan data jamaah umroh dan perkembangan jamaah umroh yang menggunakan jasa pelayanan Travel MyHajiUmroh dari tahun 2020-2023:

Tabel. 1.1 Data jamaah umroh yang menggunakan jasa pelayanan Travel Myhajiumroh

No	Tahun	Jumlah Jamaah
1.	2020	102
2.	2021	-
3.	2022	267
4.	2023	482
Total		851

Sumber: Data Perusahaan, (2024)

Berdasarkan data yang ditampilkan, dapat dilihat bahwa jumlah jamaah umroh yang diberangkatkan oleh Myhajiumroh bertambah setiap tahunnya walaupun terdapat kekosongan jamaah umroh yang diberangkatkan pada tahun 2021 akibat pandemi *Covid-19* yang pada saat itu pemerintah Arab memberi larangan untuk memberangkatkan umroh selama masa pandemi *Covid-19*. Selama masa pandemi *Covid-19* tersebut, Myhajiumroh mampu mempertahankan keberadaannya di dunia travel, dimana menurut Sekjen Asosiasi Travel Agent Indonesia (Astindo) dalam jurnal Apriani dkk mengungkapkan bahwa banyak perusahaan travel yang mengalami penutupan dan tidak mampu mempertahankan perusahaannya selama masa *Covid-19* berlangsung.³ Setelah masa *Covid-19* mereda pada tahun 2022, Myhajiumroh dapat memberangkatkan 267 jamaah umroh, hal ini membuktikan bahwa Myhajiumroh telah melewati kondisi terpuruk yang dialami oleh hampir seluruh perusahaan travel yang ada di Indonesia.

³ Apriani, G. P., Syarweni, N., & Firdaus, R. Z. 'Dampak Covid-19 terhadap perusahaan tour and travel di depok', Jurnal Penelitian Pendidikan Sosial Humaniora. 2022

Melalui kondisi tersebut, peneliti melihat bahwa terdapat faktor pendukung lain yang dapat membuat Myhajiumroh mampu bersaing dengan perusahaan travel lain yaitu dengan adanya kepuasan konsumen yang dipengaruhi oleh kualitas pelayanan Travel MyHajiUmroh. Pokok permasalahan pada penelitian ini yaitu untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan karyawan Travel MyHajiUmroh pada saat konsumen berkunjung pertama kali untuk membeli paket perjalanan umroh atau wisata halal yang disediakan oleh perusahaan.

Berdasarkan uraian diatas dan didukung dengan informasi awal yang diberikan, peneliti tertarik untuk meneliti lebih jauh mengenai “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Travel MyHajiUmroh”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, maka dapat dibuat rumusan masalah yaitu:

1. Bagaimana Pengaruh *Tangibles* terhadap Kepuasan Konsumen pada Travel Myhajiumroh?
2. Bagaimana Pengaruh *Reliability* terhadap Kepuasan Konsumen pada Travel Myhajiumroh?
3. Bagaimana Pengaruh *Responsiveness* terhadap Kepuasan Konsumen pada Travel Myhajiumroh?
4. Bagaimana Pengaruh *Assurance* terhadap Kepuasan Konsumen pada Travel Myhajiumroh?
5. Bagaimana Pengaruh *Empathy* terhadap Kepuasan Konsumen pada Travel Myhajiumroh?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini, yaitu:
Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Travel MyHajiUmroh

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Akademisi

Manfaat dari penelitian ini, secara akademis adalah agar dapat memberikan kontribusi mengenai informasi kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen serta menjadi referensi bahan penelitian di kalangan mahasiswa Universitas Negeri Jakarta khususnya pariwisata.

1.4.2 Manfaat Praktis

Manfaat dari penelitian ini adalah untuk memberikan pemahaman tentang kualitas pelayanan dalam dunia travel. Penelitian ini juga diharapkan dapat membantu pembaca dalam mempelajari tentang teori kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen serta menjadi referensi pemikiran ilmiah untuk penelitian selanjutnya di masa depan.

