

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Era globalisasi ini, perkembangan dunia usaha semakin pesat dalam menghadapi kondisi perekonomian yang semakin maju. Adanya persaingan tersebut memerlukan antisipasi dengan suatu pemikiran yang kritis dan pemanfaatan secara optimal sumber daya yang dimiliki suatu bisnis. Sebagai salah satu bentuk organisasi, suatu bisnis atau perusahaan bertujuan untuk menghasilkan laba, tumbuh berkembang, dan dapat mempertahankan kelangsungan hidupnya. Dengan tujuan tersebut tentunya mendorong perusahaan untuk mencari sumber-sumber dana yang efektif dalam menjalankan usahanya.

Situasi usaha yang kompetitif mencerminkan maraknya perkembangan dunia bisnis pada saat ini. Keberhasilan perusahaan dalam persaingan sangat ditentukan oleh antisipasi dan tanggapan pelanggan yang cepat terhadap setiap perubahan kebutuhan maupun perilaku konsumen. Hal ini akan memicu setiap perusahaan untuk semakin berorientasi kepada pelanggan dengan memberikan pelayanan dan fasilitas yang semakin baik guna mengambil hati para pelangganya untuk terus memakai produk perusahaan serta mempertahankan eksistensi perusahaan tersebut ditengah-tengah persaingan bisnis yang semakin ketat.

Perkembangan kegiatan ekonomi senantiasa memberikan pengaruh terhadap aspek pemasaran. Manajemen perusahaan dituntut untuk mempunyai konsep pemasaran yang tepat agar senantiasa mampu mengatasi persaingan dalam dunia bisnis. Pada umumnya, setiap perusahaan menganut sistem pemasaran yang

berorientasi kepada konsumen yaitu sistem pemasaran yang senantiasa berusaha untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen. Dalam perkembangannya, sektor pariwisata turut berperan penting dalam mendukung pertumbuhan perekonomian nasional karena dengan keberadaannya dapat memberikan sumbangan pemasukan bagi pendapatan daerah, memperluas lapangan kerja, serta memperkenalkan keindahan alam Jawa Barat sehingga patut untuk dikembangkan.

Secara umum industri jasa memiliki karakteristik yang berbeda dengan manufaktur, karena pada industri jasa produk yang dihasilkan tidak berwujud secara fisik. Karakteristik yang berbeda pada industri jasa seringkali menyebabkan pelanggan sulit untuk melakukan evaluasi terhadap kualitas sehingga ukuran kualitas sering mengacu pada persepsi pelanggan. Kualitas layanan harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir dengan kepuasan pelanggan serta persepsi positif terhadap kualitas layanan.

Kepuasan seseorang untuk menggunakan biro jasa wisata merupakan suatu proses yang kompleks dan dipengaruhi oleh berbagai faktor, selain kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan terhadap konsumennya, perusahaan harus mempunyai kelebihan seperti menetapkan harga yang kompetitif dan juga sarana dan prasarana yang diberikan. Perusahaan jasa wisata transportasi dalam hal ini menyediakan sebuah alat transportasi, akomodasi maupun paket perjalanan. Biasanya konsumen dalam menggunakan layanan jasa akan membandingkan harga, memilih layanan jasa atau yang harga dasarnya murah, memilih layanan jasa atau produk yang harganya sebanding dengan kualitasnya atau berbagai alasan lainnya.

Dalam jubar digital service, Provinsi Jawa Barat menjadi salah satu provinsi yang memiliki berbagai kawasan wisata, provinsi yang beribu kotakan Bandung ini memiliki banyak kawasan wisata yang sedang berkembang dengan pesat, selain itu Jawa Barat juga memiliki banyak kawasan yang berpotensi untuk dijadikan sebagai kawasan wisata. Jawa Barat merupakan salah satu provinsi yang memiliki penduduk terbanyak di Negara kita dan memiliki 3 suku suku asli, yakni suku Betawi, suku Sunda dan suku Jawa sehingga tidak hanya wisatawan domestik, wisatawan mancanegara menjadikan Provinsi Jawa Barat sebagai salah satu destinasi untuk dijadikan kawasan wisata yang ingin dikunjungi karena selain memiliki berbagai kebudayaan dan destinasi wisata yang beragam, berbagai kawasan wisata di Jawa Barat juga sangat menarik.

Salah satu wisata offroad yang ada di Bandung adalah wisata offroad yang bernama *Garage Rover Adventure* Bandung adalah sebuah perusahaan yang bergerak di bidang pariwisata/wisata *offroad* Bandung yang di dalamnya berisi kumpulan generasi muda yang memiliki hobby mobil antik *offroad* yang ber merek *land rover*. Club mobil antik *offroad* tersebut memiliki ide untuk membuka sarana wisata di Lembang Jawa Barat dengan memfasilitasi tamu wisata agar dapat mengelilingi hutan dengan menggunakan kendaraan yang dimiliki oleh anggota club tersebut. *Garage Rover Adventure* ini sudah menjalankan usahanya semenjak 2017, dan sudah mengembangkan wisata offroadnya hingga menjelajahi hutan di sekitaran jawa barat.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh *Garage Rover Adventure* terdapat masalah yang berkaitan dengan kepuasan konsumen yaitu :

1. Kepuasan Konsumen Keseluruhan (*Overall Customer Satisfaction*)

Kurang nyamanya para konsumen terhadap pelayanan kepuasan konsumen keseluruhan sehingga konsumen belum merasa puas. Contoh : Ketika konsumen sedang melakukan *Tour Offroad, itinerary Garage Rover Adventure* yang kinerjanya kurang optimal saat konsumen waktunya dikasih makanan tetapi pada kenyatannya terlambat dikasih makan oleh Garage Rover Adventure yang membuat konsumen kurang nyaman.

2. Dimensi Kepuasan Konsumen

Dimensi kepuasan konsumen dari aspek fasilitas layanan yang diberikan efektif yang dilakukan oleh Garage Rover Adventure dalam melayani konsumen. Contoh : Pada saat perjalanan *Offroad* para konsumen tidak diberikan peralatan yang *safety* dimana pihak tidak memberikan helm pelindung dimana agar terhindar dari hal-hal yang tidak diinginkan.

Permasalahan yang berkaitan dengan kepuasan konsumen tersebut diduga terjadi karena kualitas pelayanan yang belum optimal, yang disebabkan oleh :

1. *Reliabilitas*

Pelayanan yang dijanjikan oleh pihak Garage Rarage Rover mengenai jam makan yang tidak sesuai dengan ekspetasi konsumen yang akhirnya kinerjanya kurang optimal.

2. *Tangibilitas*

Peralatan seadanya yang diberikan oleh pihak Garage Rover Adventure pada saat *Offroad* berlangsung seperti tidak adanya helm membuat konsumen merasa takut dikarenakan peralatan yang diberikan tidak sesuai atau tidak *safety*. Seharusnya pihak Garage Rover Adventure memberikan fasilitas berupa helm.

Oleh karena itu untuk memenangkan suatu persaingan dalam perusahaan biro jasa wisata sebuah perusahaan harus mempertimbangkan aspek-aspek untuk memenuhi kepuasan konsumen dan mampu merebut pasar dengan penawaran harga dan fitur yang diberikan. Penetapan kualitas pelayanan diharapkan dapat membantu para pelaku bisnis dalam memberikan kepuasan bagi konsumen, dan dapat menyusun strategi agar perusahaan tersebut menjadi perusahaan yang kuat, sehingga perusahaan dapat bertahan dan terus maju dalam persaingan dunia usaha yang semakin ketat.

Berdasarkan uraian tersebut maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dan menjadikan persoalan tersebut sebagai topik dalam menulis penelitian dengan mengambil judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Wisata *Offroad Garage Rover Adventure* di Lembang”.

B. Identifikasi dan Perumusan Masalah

1. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas, rumusan permasalahan yang akan diteliti mengenai analisis strategi pelayanan yang dilakukan oleh Jasa Wisata *Offroad Garage Rover Adventure* adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana gambaran objek penelitian pada Garage Rover Adventure di Lembang ?
2. Bagaimana pelaksanaan Kualitas Pelayanan pada Garage Rover Adventure di Lembang ?
3. Bagaimana kondisi kepuasan pelanggan pada Garage Rover Adventure di Lembang ?

4. Sebarapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Garage Rover Adventure di Lembang ?
5. Hambatan – hambatan apa saja yang dihadapi Garage Rover Adventure di Lembang dalam pelaksanaan kualitas pelayanan yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan ?
6. Usaha apa saja yang dihadapi Garage Rover Adventure di Lembang dalam pelaksanaan yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan ?

2. Perumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah tersebut, maka peneliti membuat perumusan masalah sebagai berikut : **Adanya Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Garage Rover Adventure di Lembang.**

C. Tujuan Penelitian dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian diatas, adapun tujuan dari penelitian mengenai penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Untuk mengetahui bagaimana gambaran objek penelitian kualitas pelayanan pada Garage Rover Adventure di Lembang.
- b. Untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan kualitas pelayanan pada Garage Rover Adventure di Lembang.
- c. Untuk mengetahui bagaimana kondisi kepuasan pelanggan pada Garage Rover Adventure di Lembang.
- d. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Garage Rover Adventure di Lembang.

- e. Untuk mengetahui hambatan – hambatan apa saja yang dihadapi Garage Rover Adventure di Lembang dalam pelaksanaan kualitas pelayanan yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.
- f. Untuk mengetahui usaha apa saja yang dihadapi Garage Rover Adventure di Lembang dalam pelaksanaan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

2. Kegunaan Penelitian

a. Secara Teoritis

Hasil yang dapat dari penelitian ini dapat memberikan sumbangsih ilmu pengetahuan administrasi bisnis dalam ruang lingkup pelayanan dan kepuasan pelanggan . Penelitian ini dapat menambah khasanah pengetahuan yang ilmiah dalam bidang administrasi bisnis di Indonesia.

b. Secara Praktis

- a. Penelitian ini dapat menjadi motivasi dan pengetahuan baru bagi masyarakat khususnya untuk para pelanggan *Jasa Wisata Offroad Garage Rover*.
- b. Bagi pemerintah, penelitian ini dapat menjadi saran penentuan kebijakan dalam mengelola *Jasa Wisata Offroad Garage Rover* yang merupakan salah satu bisnis wisata di Indonesia.
- c. Bagi *Jasa Wisata Offroad Garage Rover*, penelitian ini akan menjadi sumbangan informasi agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanngan dalam mencapai tujuan atau target yang ditentukan dalam periode yang akan datang.

- d. Penelitian ini sebagai sumbangan literatur untuk perpustakaan dalam bentuk karya ilmiah, sehingga dapat dijadikan bahan referensi untuk penelitian selanjtnya.
- e. Bagi pembaca, penelitian ini dapat memberikan sebuah ilmu pengetahuan baru dan memotivasi pembaca.

D. Lokasi Dan Jadwal Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Dalam penyusunan penelitian ini, maka peneliti akan melakukan penelitian pada Jasa Wisata *Offroad Garage Rover Adventure* yang beralamatkan di Lembang, Kabupaten Bandung Barat.

2. Jadwal Penelitian

Pelaksanaan penelitian akan dimulai dari bulan Oktober sampai dengan bulan November 2022

