

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pengembangan dan pembangunan pariwisata secara langsung akan melibatkan masyarakat, oleh karenanya bisa memberi beberapa pengaruh pada warga setempat, baik pengaruh buruk ataupun baik. Pendayagunaan sumber daya baik sumber daya di sekitar desa wisata yang terorganisir dengan optimal, akan memberi pengaruh pada warga setempat. Hasil yang didapatkan melalui aktivitas desa wisata akan dikembalikan kepada warga sekitar maka bisa mengembangkan kesejahteraan warganya. Disamping dalam mengembangkan kesejahteraan, konsep desa wisata akan membuat sebuah desa menjaga kelestarian lingkungan dan alam, tradisi dan budaya desa tersebut (dalam Pitana N. Nurhajati : 2017).

Perkembangan dunia bisnis pada bidang pariwisata di Indonesia yang bertambah pesat menjadikan pasar bertambah luas atau kesempatan semakin terbuka lebar bagi para pengusaha. Namun bukan tidak mungkin semakin banyak pengusaha yang terjun untuk mencoba bisnis biro jasa perjalanan maka semakin ketat pula persaingan dalam sektor bisnis tersebut. Tujuan penyediaan jasa transportasi untuk masyarakat luas salah satunya supaya terwujud kepuasan dan kemudahan warga selaku konsumen yang mempergunakan jasa transportasi yang sangatlah krusial untuk kehidupan.

Perkembangan ilmu pengetahuan maupun teknologi yang bertambah maju mengharuskan perusahaan berkompetisi lebih inovatif dan kreatif. Hal ini memotivasi

perkembangan dunia bisnis yang bertambah pesat maupun persaingan pasar yang bertambah ketat, maka mengharuskan terdapatnya strategi yang bertambah baik dalam semua perusahaan yang beroperasi dalam bidang jasa dan industri. Bertambah pesat persaingan menjadikan perusahaan harus lebih ketat pada upaya mempertahankan konsumen.

Kepuasan pelanggan tidak muncul dengan sendirinya dalam hal ini kepuasan yang dirasakan pelanggan dalam menggunakan sebuah jasa tidak muncul dengan otomatis namun diberikan pengaruh oleh beberapa variabel diantaranya adalah kelengkapan fasilitas dan kepercayaan. Meningkatnya kelengkapan fasilitas dan menguatnya kepercayaan pelanggan dapat dijadikan sebagai jaminan kepuasan yang akan dirasakan pelanggan ketika memutuskan menggunakan jasa yang sama kembali. Fasilitas menunjukkan segala kelengkapan yang ditawarkan kepada pelanggan dari pihak yang menawarkan jasa. Fasilitas bertujuan meningkatkan kenyamanan yang dirasakan oleh pelanggan dalam menggunakan sebuah jasa. Semakin lengkap fasilitas akan lebih meningkatkan rasa puas dalam diri pelanggan yang menggunakan jasa. Fasilitas yang dimaksud berkaitan dengan atribut tambahan yang bersifat melengkapi rasa puas yang dirasakan pelanggan dalam menggunakan sebuah jasa. Dan bagi pelanggan kepercayaan merupakan jaminan yang akan mendorong mereka kembali mendapatkan kepuasan ketika mereka memutuskan menggunakan merek jasa yang sama dalam jangka waktu tertentu.

Kompetisi persaingan antara sesama perusahaan biro jasa perjalanan lainnya mendorong pihak perusahaan untuk berusaha meningkatkan nilai kepuasan

yang dirasakan oleh pelanggan. Semakin menurunnya kepuasan yang dirasakan konsumen. Semakin menurunnya kepuasan yang dialami para konsumen dalam menggunakan jasa PT. Bulan Biru Wisata mendorong pelanggan mencari biro jasa perjalanan lain yang lebih menjanjikan kepuasan. Jika kondisi tersebut terus diabaikan maka akan dapat merusak eksistensi PT. Bulan Biru Wisata. Saat menghadapi persaingan yang ketat, membedakan penggunaan strategi sangatlah penting agar mampu menjamin kelangsungan hidup perusahaan dan kepuasan pelanggan merupakan suatu keharusan bagi perusahaan, maka PT. Bulan Biru Wisata harus siap berkompetisi dalam persaingan bisnis ini.

Fasilitas-fasilitas yang memadai dapat menjadi formula yang ampuh bagi perusahaan dalam upaya terus menjaga kepercayaan dan kepuasan pelanggan terhadap PT. Bulan Biru Wisata. Sesuai pemaparan Richard Oliver (dalam Zeithaml., dkk 2018), kepuasan konsumen merupakan respon pemenuhan dari konsumen pada sebuah pelayanan dan produk tersebut sendiri yang sudah memuaskan harapan dan kebutuhan konsumen.

Fasilitas adalah sarana prasarana yang utama pada upaya mengembangkan kepuasan misal memberikan kemudahan, mencukupi kebutuhan maupun kenyamanan untuk pemakai jasa. PT. Bulan Biru Wisata berusaha untuk selalu memberikan fasilitas yang selaras dengan harapan konsumen, berdasar hal ini yaitu fasilitas yang memadai seperti bus/mobil yang selalu diperhatikan kelayakannya dengan cara selalu memperhatikan setiap kondisi armadanya supaya tidak mengalami hal yang tidak dikehendaki dipergunakan sehingga mampu memberikan kepuasan tersendiri bagi pelanggan yang telah menggunakan jasa PT. Bulan Biru

Wisata.

Kepercayaan adalah suatu keinginan pelanggan untuk menjalin komunikasi yang baik dan dapat memberikan hasil yang positif. Persaingan dalam usaha biro jasa perjalanan/travel di Jawa Timur khususnya daerah Kabupaten Sidoarjo yang semakin sengit mendorong PT. Bulan Biru Wisata semakin terpacu agar bisa memberi yang paling baik untuk konsumen, salah satunya secara terus berupaya untuk menjaga kepercayaan pelanggan dengan memberikan fasilitas-fasilitas yang sesuai keinginan pelanggan, dengan demikian kepercayaan pelanggan senantiasa terjaga untuk PT. Bulan Biru Wisata. Referensi bagus dari suatu pelanggan ke pelanggan lainnya membuat perusahaan terus berkembang dan kepercayaan pelanggan terhadap PT. Bulan Biru Wisata kian tumbuh besar. Kepercayaan hanya bisa diperoleh bila mana perusahaan bisa memunculkan juga mampu menjaga hubungan emosional yang baik dengan pelanggan. Hubungan emosional yang baik ini haruslah diwujudkan dalam jangka waktu panjang tetapi haruslah dilaksanakan dengan konsisten dan konsisten.

Dalam Penelitian ini adalah PT. Bulan Biru Wisata yang bergerak bidang biro jasa perjalanan. PT. Bulan Biru Wisata terus berusaha memuaskan kebutuhan pelanggan berdasar hal memenuhi kenyamanan dan kebutuhan menggunakan beberapa fasilitas atau berbagai jenis layanan untuk menjaga kepercayaan pelanggan agar selalu menggunakan jasa PT. Bulan Biru Wisata, memiliki tujuan akhir kepuasan pelanggan sesudah mempergunakan jasa PT. Bulan Biru Wisata. Bila kedua hal itu tidak bisa dipenuhi sehingga kepuasan pelanggan tidak akan tercapai pada PT. Bulan Biru Wisata.

Berdasarkan uraian ringkas latar belakang, terlihat bahwa kelengkapan fasilitas dan kepercayaan menjadi elemen penting yang dapat mendorong terbentuknya kepuasan pelanggan, akan tetapi penilaian terhadap kelengkapan fasilitas, munculnya kepercayaan dan adanya nilai kepuasan dalam diri masing-masing individu relatif tidak sama antar satu dengan lainnya. Oleh karenanya peneliti tertarik untuk membuat sebuah penelitian baru yang akan membahas sejumlah variabel yang akan mempengaruhi kepuasan pelanggan. Maka penulis ingin meneliti dengan mengambil judul penelitian **“Analisis Dampak Kepercayaan Dan Kelengkapan Fasilitas Terhadap PT. Bulan Biru Wisata”**.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan permasalahan penelitian yaitu :

1. Apakah Kepercayaan mempunyai dampak yang signifikan pada kepuasan pelanggan PT. Bulan Biru Wisata ?
2. Apakah Kelengkapan Fasilitas mempunyai dampak yang signifikan pada kepuasan pelanggan PT. Bulan Biru Wisata ?
3. Apakah Kepercayaan dan kelengkapan fasilitas mempunyai dampak yang signifikan pada kepuasan pelanggan PT. Bulan Biru Wisata ?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Menganalisis apakah ada dampak kepercayaan dan kelengkapan fasilitas secara bersama-sama terhadap kepuasan pelanggan PT. Bulan Biru Wisata.
2. Menganalisis apakah ada dampak kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan PT. Bulan Biru Wisata.

3. Menganalisis apakah ada dampak kelengkapan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan PT. Bulan Biru Wisata.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi Peneliti

Diharap penelitian bisa memberi manfaat bagi sarana mengembangkan ilmu pengetahuan atau pembelajaran pada penelitian dan menyelesaikan tugas dalam aktivitas akhir perkuliahan. Dapat dijadikan acuan bagi penelitian selanjutnya.

2. Bagi Perusahaan

Diharap penelitian bisa memberi informasi maupun masukan untuk pihak manajemen PT. Bulan Biru Wisata dalam mengambil suatu kebijakan atau keputusan dalam meningkatkan kualitas perusahaan.

3. Bagi Almamater

Penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat menjadi kajian dalam melakukan penelitian lebih mendalam, secara menggantikan dan menambahkan variabel lainnya, dan juga bisa menjadi referensi atau bahan masukan dalam penelitian yang sama pada penelitian mendatang.