

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pariwisata merupakan salah satu sektor yang diandalkan di Indonesia. Hal ini terbukti dari data Badan Pusat Statistik (BPS) yang menyebutkan pada tahun 2014 penyumbang devisa negara terbesar keempat adalah pariwisata. Dengan rincian devisa dari sektor minyak dan gas mencapai 32 miliar dollar AS, devisa dari batubara 24 miliar dollar AS, dan devisa dari kelapa sawit 15 miliar dollar AS, sementara pariwisata menyumbang devisa 10 miliar dollar AS. Meningkatnya orang-orang melakukan perjalanan wisata itu menuntut pula peningkatan pelayanan Biro Perjalanan Umum, *Tour Operator*, dan Agen Perjalanan. Dengan perkataan lain diperlukan peningkatan pelayanan pengatur perjalanan wisata yang lebih baik dan semuanya ini akhirnya sangat tergantung pada sumber daya manusia yang profesional yang mengelolanya (Yoeti, 2001).

Paramuda *Tour & Transport* merupakan salah satu perusahaan yang bergerak pada bidang Biro Perjalanan Wisata (BPW). Adapun sarana dan prasarana yang tersedia diantaranya penyewaan angkutan transportasi wisata dan paket wisata. Dalam perkembangannya, Paramuda *Tour & Transport* membuka paket *tour* wisata domestik seperti Malang, Bali, Lombok, Jakarta, Bandung dan Jogja. Mengingat pentingnya pariwisata, tidak menutup kemungkinan bagi seseorang yang ingin melakukan perjalanan ke tempat-tempat pariwisata yang diinginkan akan memilih Paramuda *Tour & Transport*.

Paramuda *Tour & Transport* mempunyai jumlah pelanggan sekitar 1462 orang pada tahun 2013 sampai dengan 2015. Jumlah pelanggan Paramuda *Tour & Transport* dapat dilihat pada Gambar 1.1.



Gambar 1.1 Jumlah Pelanggan Paramuda *Tour & Transport*

Paramuda *Tour & Transport* telah mengalami penurunan pada tiga tahun terakhir. Pada tahun 2013 dengan jumlah 541 pelanggan turun 6% pada tahun 2014 menjadi 508 pelanggan. Kemudian turun lagi 18,7% pada tahun 2015 menjadi 413 pelanggan. Dengan total penurunan 24,7% pelanggan dari tahun 2013 sampai 2015 mengakibatkan laba perusahaan memiliki kecenderungan menurun. Hal ini tidak diharapkan oleh perusahaan, karena profit perusahaan bergantung kepada jumlah pelanggan yang menggunakan jasa perusahaan. Paramuda *Tour & Transport* tidak menginginkan terjadinya penurunan pelanggan yang berkelanjutan. Dalam situasi ini Paramuda *Tour & Transport* dituntut untuk melakukan perbaikan pelayanan kepada pelanggan dan lebih selektif dalam memilih pihak ketiga yang memberikan

pelayanan terbaik. Pihak ketiga disini yaitu: penyedia jasa transportasi wisata, jasa *catering*/rumah makan, dan penginapan.

Selama ini, ada berbagai macam keluhan yang disampaikan oleh pelanggan seperti tidak tepat waktu, keterlambatan jadwal, kurangnya respon terhadap masalah di lapangan, ketidaknyamanan penginapan, tidak cocoknya menu makanan, dan harga mahal untuk keadaan tertentu dari pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh Paramuda *Tour & Transport*. Keluhan tersebut hanya disampaikan oleh pelanggan secara lisan karena belum ada media untuk menampung keluhan pelanggan, sehingga Paramuda *Tour & Transport* kesulitan dalam *monitoring* dan evaluasi karena tidak mengetahui faktor-faktor pelayanan apa saja yang perlu dipertahankan dan ditingkatkan. Faktor-faktor pelayanan yang dimaksud yaitu dimensi *Service Quality (servqual)* terdiri dari bukti nyata (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan perhatian (*Emphaty*).

Monitoring dibutuhkan Paramuda *Tour & Transport* untuk memantau kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan dan layanan yang diterima dari pihak ketiga. Sampai saat ini, Paramuda *Tour & Transport* belum memiliki sistem untuk mengolah data pelanggan maupun data pelayanan pihak ketiga. Paramuda *Tour & Transport* ingin melakukan *monitoring* dengan cara memberikan kuesioner kepada pelanggan. Tidak hanya kuesioner, Paramuda *Tour & Transport* juga ingin melakukan *monitoring* kepada pelayanan jasa pihak ketiga yang bekerjasama.

Data *monitoring* tersebut akan dianalisis menggunakan metode perhitungan yang sesuai sehingga menghasilkan informasi faktor-faktor pelayanan yang akan

dibandingkan dengan *standard* pelayanan yang sudah ditentukan Paramuda *Tour & Transport*. Dari perbandingan pelayanan tersebut akan terdapat kesenjangan yang akan dijadikan bahan evaluasi. Hasil evaluasi ini akan memuat informasi prioritas utama dalam perbaikan layanan untuk menentukan strategi perbaikan pelayanan. Prioritas utama dalam perbaikan pelayanan berdasarkan bobot kategori pelayanan yang sudah ditentukan Paramuda *Tour & Transport*.

Berdasarkan permasalahan yang terjadi, akan dibuat sistem informasi *monitoring* dan evaluasi pelayanan pelanggan pada Paramuda *Tour & Transport*. Data *monitoring* akan didapatkan dari kuesioner yang diberikan kepada pelanggan dan data layanan dari pihak ketiga. Data tersebut akan diolah menggunakan analisis gap sesuai dengan permasalahan yang terjadi. Sistem informasi yang akan dibuat berbasis web agar dapat diakses dimanapun dan kapanpun. Dengan tujuan agar terjadi peningkatan pelayanan dan terjadi peningkatan jumlah pelanggan pada setiap tahunnya.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan pada latar belakang, maka perumusan masalah pada penelitian ini adalah bagaimana merancang dan membangun sistem informasi *monitoring* dan evaluasi pelayanan pelanggan pada Paramuda *Tour & Transport*.

1.3 Pembatasan Masalah

Adapun batasan-batasan masalah yang digunakan dalam Tugas Akhir ini yaitu:

1. Rancang bangun sistem informasi *monitoring* dan evaluasi pelayanan pelanggan pada Paramuda *Tour & Transport* menggunakan metode Analisis Gap.
2. Untuk mengolah jawaban kuesioner sistem menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan berdasarkan Parasuraman (2001).
3. Uji coba sistem menggunakan data responden per *tour*, dengan minimal responden berdasarkan Sugiyono (2009).
4. Pelanggan yang di *monitoring* hanya pelanggan Paramuda *Tour & Transport* yang menggunakan transportasi *bus* dalam perjalanan wisatanya.

1.4 Tujuan

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah, maka tujuan dari penelitian ini adalah menghasilkan sistem informasi *monitoring* dan evaluasi pelayanan pelanggan pada Paramuda *Tour & Transport* guna mengetahui layanan yang perlu ditingkatkan dan layanan yang perlu dipertahankan.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan tugas akhir yang berjudul “Rancang Bangun Sistem Informasi *Monitoring* dan Evaluasi Pelayanan Pelanggan Pada Paramuda *Tour & Transport*” sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini membahas tentang latar belakang masalah dan penjelasan permasalahan secara umum, perumusan masalah serta batasan masalah yang dibuat, tujuan dari pembuatan tugas akhir dan sistematika penulisan buku ini.

BAB II : LANDASAN TEORI

Pada bab ini membahas teori-teori yang berhubungan dan mendukung dalam pembuatan tugas akhir ini. Adapun teori-teori yang dibahas meliputi : Sistem Informasi, Sistem *Monitoring*, Evaluasi, Pariwisata, Biro Perjalanan Wisata, Kualitas Pelayanan, Model Kesenjangan *Servqual*, Analisis Gap, Skala Pengukuran, Uji Kuesioner, *AJAX*, *System Development Life Cycle (SDLC)*.

BAB III : ANALISIS DAN PERANCANGAN SISTEM

Pada bab ini membahas tentang identifikasi masalah, analisa kebutuhan sistem, perancangan aplikasi yang akan dibuat meliputi: Desain Arsitektur, Blok Diagram, *System Flow*, *Data Flow Diagram*, *Entity Relationship Diagram*, struktur tabel, desain masukan dan keluaran aplikasi.

BAB IV : IMPLEMENTASI DAN EVALUASI

Pada bab ini membahas tentang implementasi dari aplikasi. Serta melakukan pengujian apakah aplikasi telah dapat menyelesaikan permasalahan sesuai dengan yang diharapkan.

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisikan kesimpulan dari tugas akhir serta saran untuk pengembangan sistem.