

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Sektor pariwisata menjadi bidang yang memegang peran yang sangat berpengaruh dalam perekonomian serta pendapatan negara. Apabila dikelola dengan baik, sektor pariwisata dapat melampaui sektor industri lainnya yang dapat meningkatkan pendapatan negara. Seperti yang dikatakan oleh Yoeti (2008: 1), kini banyak negara baik negara maju ataupun negara berkembang yang terus meningkatkan dan mengembangkan potensi pariwisata dan membangun infrastruktur yang menunjang kegiatan pariwisata yang dimiliki dalam rangka meningkatkan pendapatan negara. Sama halnya dengan Indonesia, sektor pariwisata di Indonesia telah menjadi sektor yang memiliki kontribusi yang besar terhadap pendapatan negara. Meningkatnya sektor pariwisata di Indonesia berdampak pada meningkatnya kegiatan pendukung pariwisata seperti penginapan, transportasi, jasa penukaran uang dan kegiatan pendukung lainnya.

Sarana transportasi menjadi bidang yang sangat penting dalam kegiatan pariwisata di Indonesia, salah satu faktor yang pentingnya transportasi di Indonesia adalah letak geografis Indonesia yang terletak antara dua samudera yang terdiri dari ribuan pulau serta perairan. Hal ini menyebabkan sarana transportasi menjadi meningkat salah satunya dilakukan melalui transportasi udara. Hal ini memicu banyaknya pengusaha untuk mengembangkan bisnis dibidang pemesanan tiket transportasi udara. Ketersediaan fasilitas pemesanan

tiket transportasi udara yang memudahkan calon wisatawan untuk mendapatkan transportasi menuju suatu tempat wisata. Dalam hal ini dibutuhkan pelayanan sistem yang mudah dan tepat, karena keputusan pembelian sangat berkaitan dengan pelayanan sistem. Dimana secara tidak langsung sistem menjadi suatu bentuk promosi untuk menarik calon wisatawan untuk melakukan keputusan pembelian tiket secara online.

Perkembangan agen perjalanan berbasis *online* di Indonesia tumbuh dengan sangat pesat sejak tahun 2014. Sebagian besar turis memilih untuk berpindah dari sistem pemesanan secara manual ke pemesanan secara *online* pada tahun 2015. Hal ini didukung oleh Gaery Undarsa yang merupakan *Chief Communication Officer & Co-Founder* Tiket.com pada acara *Outlook* Tiket.com tahun 2015 yang diliput dan ditayangkan oleh Kompas.com dengan judul "Tahun 2016, Penggunaan Aplikasi 'Online Travel Agent' akan Meningkatkan". Pada event tersebut, Gaery Undarsa mengungkapkan bahwa: "pelanggan Tiket.com di tahun 2015 yang memesan kamar hotel tumbuh 200-300 persen dan tiket penerbangan naik melebihi angka 150 persen dibandingkan tahun 2015".

Tiket.com adalah sebuah situs pemesanan perjalanan berbasis *online* terbaik yang berada di Indonesia. Tiket.com dibentuk oleh Wenas Agusetiawan, Natali Ardianto, Dimas Surya Yaputra, Michael Gaery Undarsa. Tiket.com didirikan pada bulan Agustus 2011 dan mulai beroperasi sejak Desember 2011. Tiket.com memiliki tujuan untuk membantu pengguna menemukan penerbangan termurah, tiket kereta api, reservasi hotel, dan sewa mobil di Indonesia. Berdasarkan pada publikasi oleh Tirto.id, Tiket.com merupakan satu-satunya online travel agent

(OTA) di Indonesia pada tahun 2011. Tiket.com semakin dikenal pada tahun 2013 ketika Tiket.com menjadi satu-satunya mitra resmi PT Kereta Api Indonesia.

Namun sampai saat ini, belum ada publikasi jurnal internasional yang menguji dan menganalisa tentang penyebab yang dapat mempengaruhi keputusan konsumen atas pembelian tiket pesawat yang disediakan oleh Tiket.com. Hal ini menjadi alasan penulis terdorong untuk meneliti tentang beberapa unsur yang dapat mempengaruhi keputusan pembelian atas tiket pesawat yang disediakan oleh Tiket.com.

Dalam 13 tahun terakhir terdapat banyak publikasi jurnal internasional yang menguji berbagai variabel yang dinilai dapat mempengaruhi keputusan pembelian. Dari berbagai faktor tersebut terdapat tiga variabel yang telah dikaji oleh C. Firdausy & Idawati pada tahun 2017. Faktor tersebut adalah kualitas pelayanan, harga dan promosi, ketiga faktor inilah yang akan dikaji kembali pada studi ini.

Atas dasar dari latar belakang yang telah diuraikan, penulis akan menyajikan hasil dari penelitian ini dengan judul “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN PROMOSI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN TIKET PESAWAT MELALUI TIKET.COM”.

1.2 Pertanyaan Penelitian

Pengkajian ini dilakukan tidak lain adalah untuk menjawab pertanyaan berikut ini:

- a. Apakah kualitas pelayanan memberi pengaruh yang signifikan terhadap keputusan pembelian tiket pesawat yang dijual di Tiket.com?
- b. Apakah harga memberi pengaruh yang signifikan terhadap keputusan pembelian tiket pesawat yang dijual di Tiket.com?
- c. Apakah promosi memberi pengaruh yang signifikan terhadap keputusan pembelian tiket pesawat yang dijual di Tiket.com?

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penulisan penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan, harga dan promosi terhadap keputusan pembelian tiket pesawat melalui Tiket.com

adalah:

- a. Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian tiket pesawat yang dijual di Tiket.com.
- b. Untuk mengetahui apakah harga berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian tiket pesawat yang dijual di Tiket.com.
- c. Untuk mengetahui apakah promosi berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian tiket pesawat yang dijual di Tiket.com.

1.3.2 Manfaat Penelitian

Berikut ini beberapa manfaat penulisan penelitian mengenai pengaruh harga, kualitas pelayanan dan promosi terhadap keputusan konsumen tiket pesawat di

Tiket.com:

- a. Sebagai bahan pertimbangan bagi pihak Tiket.com atau *online travel agent* untuk mengetahui pengaruh dari kualitas pelayanan, harga dan promosi atas keputusan konsumen dalam membeli tiket pesawat secara *online*.
- b. Sebagai sumber referensi dan informasi tambahan dalam penelitian dibidang yang sama.
- c. Diharapkan dapat menjadi sumber ilmu, tambahan referensi akan pengetahuan bagi masyarakat dibidang pariwisata.

1.4 Sistematika Penulisan

Sistematika pembahasan merupakan gambaran serta penjelasan singkat tentang pembagian, pembahasan dan isi dari kelima bab yang ada dalam hasil penelitian ini.

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini terdiri dari latar belakang dari penelitian, permasalahan penelitian, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika pembahasan atas penyusunan penelitian ini.

BAB II KAJIAN PUSTAKA

Bab ini terdiri dari dua bagian yakni kerangka teoretis dan penjelasan dari penelitian sebelumnya, serta model yang mendasari penelitian sampai pada perumusan hipotesis.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini berisi pendekatan dan metode penelitian, yang terdiri dari rancangan penelitian, obyek penelitian, definisi operasional variabel dan pengukurannya, teknik pengumpulan data, dan metode analisis data

penelitian. Metode analisis data terdiri dari uji *outlier*, uji normalitas *multivariate*, uji analisis faktor konfirmatori, dan uji hipotesis.

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab keempat berisi tentang paparan hasil pengolahan data menggunakan berbagai uji dan analisa serta hasil dari hipotesis yang dikaji.

BAB V KESIMPULAN, KETERBATASAN DAN REKOMENDASI

Isi dari bab terakhir dalam penelitian ini adalah penutup yang mencakup kesimpulan dan temuan-temuan yang diperoleh dari hasil analisis dan pembahasan bab-bab sebelumnya, keterbatasan yang ditemukan dalam penelitian, serta rekomendasi yang disarankan agar dapat memberikan manfaat bagi peneliti pada masa yang akan datang.