

## **TATA LAKSANA OPERASIONAL KANTOR DEPAN PADA PT. MUDARIS MANDIRI WISATA**

**Oleh : Dewi Lismiati**

**Pembimbing : Andi M Rifiyan Arief**

*Lismiatidewi@gmail.com, Ifanmr10@gmail.com*

Program Studi Usaha Perjalanan Wisata - Jurusan Ilmu Administrasi

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Riau

Kampus Bina Widya, Jl. H.R. Soebrantas Km.12.5 Simp.Baru, Pekanbaru 28293

Telp/fax. 0761-63277

### **ABSTRACT**

*The title of this research is Front Office Operational Implementation at PT. Mudaris Mandiri Wisata. This Research aims to : (1) to know How the Front Office Operational Implementation at PT. Mudaris Mandiri Wisata, (2) to explain the assessment system about front office operational implementation, (3) to know the threat that happened to Front Office operational Implementation at PT. Mudaris Mandiri Wisata. This Research was used qualitative method with descriptive approach to describe and explain the condition that happened by collecting the data and information on the field. The Informant key on this research was 1 Front Office staff of PT.Mudaris Mandiri Wisata. This research was hold at PT. Mudaris Mandiri Wisata, Rambutan St, No.19 B, East Sidomulyo, Marpoyan Damai Subdistrict, Pekanbaru, Riau. This Research was hold about 4 months, start from February-May 2021. In this Research, the Collecting data technique was Observation, Intervie and Documentation. Based on the result, we can conclude that the Front Office Staff at PT.Mudaris Mandiri Wisata have done all the thing that reverse to the theory. Beside, for assessment system of Front office Operational that implemented by the Management based on 2 assessment side, that is the assessment from customers and the assessment from Company Manager, and it will be evaluated each month.*

*Key word : Implementation, Front Office, Travel Agency*

## PENDAHULUAN

### Latar Belakang Masalah

Pariwisata sebagai sebuah industri telah menjadi salah satu sektor ekonomi yang berkembang pesat di dunia, dan bentuk paling awal adalah pariwisata religi yang di mulai dari awal kemanusiaan. Salah satu dari bentuk wisata religi atau *Religion Tourism* yaitu perjalanan ibadah haji dan umroh bagi umat beragama Islam. Oleh sebab itu, Indonesia sebagai negara mayoritas umat beragama Islam, menjadikan perjalanan ibadah haji dan umroh banyak diminati oleh masyarakat. Sebagai sarana untuk memenuhi kebutuhan konsumen melakukan perjalanan haji/umroh, bisnis usaha biro perjalanan wisata menjadi bisnis yang cukup menjanjikan pada saat ini.

Travel agent atau Biro Perjalanan Wisata merupakan bagian dari sarana pokok kepariwisataan, adalah perusahaan yang hidup dan kehidupannya tergantung pada arus keinginan seseorang yang melakukan perjalanan pariwisata, seperti *Travel Agent, Tour operator*, biro perjalanan wisata, perusahaan angkutan wisata, hotel, restoran, objek wisata/ atraksi wisata. (Gamal Suwanto, 2004:22).

Di Kota Pekanbaru, saat ini telah berdiri kurang lebih 50 perusahaan biro perjalanan haji/umroh, hal ini memicu persaingan antar perusahaan sangat kuat untuk menjual berbagai jenis paket dengan memberikan pelayanan yang baik agar konsumen tertarik untuk menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan. Berikut ini disajikan data penjualan beberapa biro perjalanan haji/umroh di Kota Pekanbaru dari tahun 2015-2020 :

**Tabel 1.1**  
**Perbandingan Penjualan Paket**  
**Haji/Umroh di Kota Pekanbaru dari**  
**Tahun 2015-2020 :**

<b>Jumlah Jamaah</b>	<b>PT. Mudaris Mandiri Wisata</b>	<b>PT. Labaika Tour</b>	<b>PT. As Salam</b>	<b>PT. Afi Tour</b>
2015	74	71	95	80
2016	137	140	115	120
2017	117	105	95	128
2018	134	126	120	115
2019	271	235	250	190
2020	115	130	106	135

*Sumber : PT. Mudaris Mandiri Wisata, PT. Labaika Tour, PT. As Salam, PT. Afi Tour, 2020.*

Dari tabel di atas PT. Mudaris Mandiri Wisata adalah salah satunya biro perjalanan yang telah diakui keberadaannya dan mendapatkan izin Haji dan umroh dengan nomor izin SK Kemenag RI No. AHU-00614.AH.01.01. Tahun 2013. PT. Mudaris Mandiri Wisata melayani penjualan paket umroh, Penyelenggaraan haji plus, Paket Wisata dalam dan luar negeri, serta penjualan tiket pesawat, namun dari sekian banyak jasa yang ditawarkan, penjualan paket haji/umroh yang menjadi komoditi utamanya. Berdasarkan data perbandingan PT. Mudaris Mandiri Wisata memiliki penjualan tertinggi. Kondisi eksternal akan menyebabkan angka penjualan tidak selalu sama, seperti dampak bencana alam, pandemi Virus Covid-19 yang melanda seluruh dunia, Khususnya di tahun 2020.

Dengan demikian dalam kegiatannya dalam melayani tamu tidak terlepas dari peran seorang petugas kantor depan, yang berhubungan langsung dengan tamu yang memiliki peran sebagai pemberi informasi, penjual (*sales person*), wakil manajemen, penyimpan

data, diplomatis, pemecah masalah dan Humas. (dalam Asri Pujihastuti, 2019:4)

Kantor depan tidak hanya menjadi ujung tombak sebuah perusahaan, tetapi juga merupakan elemen penting dalam kehidupan suatu bisnis biro perjalanan wisata. Kesan pertama tamu terhadap petugas kantor depan sangat mempengaruhi dalam pengambilan keputusan untuk menggunakan jasa dari PT. Mudaris Mandiri Wisata

Untuk melaksanakan semua kegiatan kantor depan PT. Mudaris Mandiri Wisata, perlu yang namanya S.O.P (*standard Operating Procedure*). PT. Mudaris Mandiri Wisata memiliki S.O.P (Standard Operating Procedure) atau pedoman kerja bagi petugas kantor depan (*Costumer Service*) dalam pelayanan tamu yang mana memiliki tiga standar kerja yaitu :

*Pertama*, Peyambutan Tamu saat di kantor, *Costumer Service* memberi sambutan yang hangat kepada tamu yang datang dengan cara menyapa atau mengucapkan salam dengan bahasa familiar, kemudian memberikan senyuman dan mempersilahkan tamu untuk duduk.

*Kedua*, Tamu Melakukan Transaksi di Kantor, jika tamu melakukan pemesanan secara langsung ke kantor maka tamu diajak berdiskusi dan bercerita untuk membangun kedekatan emosional, Setelah tamu menyetujui paket dan harga yang ditawarkan petugas kantor depan, maka selanjutnya membantu menyelesaikan pembayaran tamu, dan petugas kantor depan harus menyiapkan kuitansi, kemudian tamu diminta untuk mengisi formulir identitas pribadi serta data untuk diinput ke database.

*Ketiga*, Tamu Selesai Transaksi, Petugas kantor depan mengucapkan terimakasih disertai dengan senyum, kemudian berjabat tangan serta memberi ungkapan yang berkesan, supaya pelanggan datang kembali ke kantor.

Oleh karena itu hal ini menarik untuk dibahas, dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya sebagai seorang petugas Kantor Depan, tentu ada beberapa hal yang harus menjadi perhatian, diantaranya bagaimana standar operasional dalam menjalankan tugas sebagai petugas kantor depan yang baik dan benar. Kemudian bagaimana tahapan pelaksanaan operasional oleh seorang petugas kantor depan dalam melayani tamu di PT. Mudaris Mandiri Wisata, Maka dari itu, Penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui bagaimana Tata Laksana Operasional Kantor Depan pada PT. Mudaris Mandiri Wisata ketika melayani tamu.

### **Rumusan Masalah**

Berdasarkan Latar belakang Yang telah diuraikan diatas, maka permasalahannya dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana Tata Laksana Operasional Kantor Depan pada PT. Mudaris Mandiri Wisata ?
2. Bagaimana Sistem Penilaian Pelaksanaan Operasional Petugas Kantor Depan PT. Mudaris Mandiri Wisata ?
3. Apa Saja Kendala yang dialami saat Pelaksanaan Operasional Kantor Depan pada PT. Mudaris Mandiri Wisata ?

### **Batasan Masalah**

Penelitian ini terfokus kepada Tata Laksana Operasional Kantor Depan pada PT. Mudaris Mandiri Wisata, untuk mengetahui bagaimana sistem penilaian pelaksanaan operasional petugas kantor depan kepada konsumen PT. Mudaris Mandiri Wisata, serta kendala-kendala yang dialami saat melayani tamu.

### **Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dilakukan Penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mendeskripsikan Tata Laksana Operasional Kantor Depan Pada PT. Mudaris Mandiri Wisata.
2. Untuk menjabarkan sistem penilaian pelaksanaan operasional petugas kantor depan PT. Mudaris Mandiri Wisata.
3. Untuk mengetahui kendala yang dialami petugas kantor depan saat Pelaksanaan Operasional Kantor Depan pada PT. Mudaris Mandiri Wisata.

### **Manfaat Penelitian**

#### **Manfaat Akademik**

1. Penelitian ini diharapkan mampu memberi manfaat bagi penulis yang berupa wawasan pengetahuan, kemudian peneliti dapat melihat perbandingan antara praktek di dunia kerja dan teori..
2. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan bacaan atau pengetahuan bagi Mahasiswa, atau masyarakat umum, kemudian dapat menjadi Referensi untuk penelitian yang sama di kemudian hari.

#### **Manfaat Teoritis**

Sebagai bahan pertimbangan bagi PT. Mudaris Mandiri Wisata untuk Pengambilan keputusan, mengevaluasi kekurangan atau permasalahan yang sekiranya terjadi kemudian untuk bahan perbaikan di waktu mendatang.

### **LANDASAN TEORI**

#### **Pariwisata**

Pariwisata menurut Undang-undang Nomor 10 tahun 2009, adalah segala bentuk kegiatan wisata dengan berbagai fasilitas pendukung, seperti layanan masyarakat, pemerintah serta pengusaha.

#### **Biro Perjalanan Wisata**

Menurut Yoeti (2003:58), Biro Perjalanan Wisata adalah suatu badan atau instansi bisnis yang menawarkan dan menjual barang atau jasa yang diberikannya kepada pelanggan (client).

#### **Pengertian kantor Depan**

Kantor Depan menurut Bagyono, (2008:6) dalam bukunya yang berjudul *Hotel Front Office*. *Front Office* berasal dari kata Bahasa Inggris “*Front*” yang artinya depan, dan “*Office*” yang artinya kantor. Jadi *Front Office* adalah kantor depan.

#### **Fungsi Kantor Depan**

Berdasarkan olahan penulis yang diambil dari teori Bagyono (2016:21-22), Kantor Depan memiliki fungsi sebagai berikut :

1. Mengkoordinasikan pelayanan tamu
2. Menangani informasi produk atau pelayanan dan informasi umum lainnya
3. Menyelesaikan pembayaran tamu (*guest bill, guest folio, guest account*)
4. Menyusun riwayat kunjungan tamu

Pada penelitian ini teori yang digunakan adalah teori fungsi kantor depan pada industri perhotelan yang kemudian disesuaikan pada kantor depan industri biro perjalanan wisata, mengingat tidak adanya teori khusus yang membahas fungsi kantor depan pada industri biro perjalanan wisata. Jika dikaitkan dengan objek bahasan tentang pelaksanaan operasional kantor depan pada industri biro perjalanan haji/umroh PT. Mudaris Mandiri Wisata, maka berikut S.O.P petugas kantor depan (*Customer Service*) pada PT. Mudaris Mandiri Wisata :

1. Menyapa atau mengucapkan salam.
2. Senyum dan mempersilahkan tamu untuk duduk.

3. Jika tamu melakukan pemesanan secara langsung ke kantor maka tamu diajak berdiskusi dan bercerita.
4. Setelah tamu menyetujui paket/produk yang ditawarkan, maka selanjutnya Menentukan jumlah pembayaran yang harus diselesaikan oleh tamu.
5. Menyiapkan kuitansi pembayaran.
6. Tamu mengisi formulir identitas pribadi .
7. Mengucapkan terimakasih disertai dengan senyum.
8. Berjabat tangan serta memberi ungkapan yang berkesan.

### **Tata Laksana**

Tata Laksana menurut Mazmanian dan Sebatian yang dikutip dalam Solihin Abdul Wahab (2008), pelaksanaan adalah melaksanakan sesuatu kebijakan mendasar, biasanya sebagai undang-undang, tetapi juga berupa permintaan atau keputusan badan utama ataupun keputusan pengadilan.

### **Standard Operating Procedure (S.O.P)**

*Standard Operating Procedure* menurut Purnama (2015:13), S.O.P adalah teknik kerja yang dibuat secara mendalam dan rinci agar semua karyawan atau staf dapat menyelesaikan pekerjaannya dengan baik serta dapat diharapkan sesuai dengan visi, misi, dan tujuan suatu organisasi atau perusahaan.

## **METODE PENELITIAN**

### **Desain Penelitian**

Metode penelitian dalam penelitian ini adalah metode kualitatif. Penelitian kualitatif menurut Strauss dan Corbin dalam Wiratna Sujarweni (2014:19), Penelitian kualitatif adalah jenis penelitian yang menghasilkan penemuan-penemuan yang tidak dapat dicapai (diperoleh) dengan menggunakan prosedur-prosedur statistik atau cara-cara

lain dari kuantifikasi (pengukuran). Penelitian kualitatif yaitu penelitian yang biasa digunakan untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami seperti perilaku, persepsi, sejarah, motivasi, fungsionalisasi organisasi, aktivitas sosial dan lain-lain.

### **Lokasi dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di PT. Mudaris. Mandiri Wisata yang beralamatkan di Jalan Rambutan Nomor.19 B, Sidomulyo Timur, Kecamatan Marpoyan Damai, Pekanbaru, Riau.

Penelitian dilaksanakan pada Bulan Februari 2021. Penelitian dilakukan selama 4 bulan yang mana berlangsung dari Bulan Februari hingga Mei 2021.

### **Subjek Penelitian**

Pada penelitian ini, yang menjadi sumber informasi atau memberikan keterangan adalah mereka yang bekerja pada bagian Kantor Depan pada PT. Mudaris Mandiri Wisata mengingat judul penelitian ini yaitu Tata Laksana Operasional kantor depan.

Ada 2 jenis informan yang menjadi sumber informasi yaitu :

#### 1. Informan Kunci

Informan kunci adalah mereka yang mengetahui dan dapat memberikan informasi pokok yang diperlukan dalam penelitian ini, yaitu petugas kantor depan pada PT. Mudaris Mandiri Wisata sejumlah 1 orang bernama Bapak Fauzan Tanjung, A.Md.Kom

#### 2. Informan Tambahan

Informan Tambahan adalah narasumber yang dapat memberikan informasi pendukung terkait dengan bagaimana Tata Laksana Operasional kantor depan pada PT. Mudaris Mandiri Wisata. Adapun yang akan menjadi Informan Tambahan yaitu Manager Marketing PT. Mudaris Mandiri Wisata

bernama Bapak H. Effendi, MA dan 1 orang pelanggan yang termasuk sering menggunakan jasa PT. Mudaris Mandiri Wisata yaitu Ibu Yusmi.

### **Jenis dan sumber Data**

#### **Data Primer**

Sumber data yang digunakan dalam penelitian adalah berupa data yang dilihat langsung oleh peneliti dari sumber pertama atau tempat objek penelitian dilakukan. Dan data diperoleh dari hasil wawancara peneliti dengan petugas kantor depan PT. Mudaris Mandiri Wisata.

#### **Data Sekunder**

Data sekunder adalah sumber data yang sudah ada yang dapat diperoleh dari penelitian terdahulu, literature, artikel, jurnal serta situs di internet yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan. Data sekunder yang dibutuhkan pada penelitian ini diantaranya, data penjualan paket haji/umroh PT. Mudaris Mandiri Wisata.

### **Teknik Pengumpulan Data**

#### **Observasi**

Observasi adalah suatu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengadakan pengamatan dan pencatatan secara sistematis mengenai penelitian yang diteliti. Dalam hal ini peneliti mengamati bagaimana tata laksana operasional yang diberikan petugas kantor depan kepada tamu PT. Mudaris Mandiri Wisata.

#### **Wawancara**

Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara ini bertujuan untuk membantu peneliti dalam mencari informasi atas penelitian yang dilakukan dengan cara bertanya langsung dan bertatap muka dengan narasumber yang

memberikan jawaban atas pertanyaan yang di ajukan.

### **Dokumentasi**

Dokumentasi adalah bukti nyata atau informasi yang penting baik itu berasal dari lembaga, organisasi maupun perorangan. Yang mana dokumentasi bertujuan untuk memperkuat hasil penelitian seseorang. Dokumentasi dapat berupa tulisan, gambar-gambar (foto), maupun karya-karya monumental.

### **Teknik Analisis Data**

Sesuai dengan Pokok permasalahan dan Fokus Penelitian, analisis data didalam Penelitian Ini menggunakan Metode kualitatif. Berdasarkan kaidah analisis Kualitatif. Pada teknik analisis data ini, peneliti fokus kepada bagaimana tata laksana operasional yang diberikan oleh petugas kantor depan kepada tamu PT. Mudaris Mandiri Wisata yang telah digambarkan pada kerangka pemikiran.

## **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

### **Sejarah Singkat PT. Mudaris Mandiri Wisata**

PT. Mudaris Mandiri Wisata didirikan Bapak H. Almudaris,Lc, Hari Senin, Tanggal 27 November 2012, pukul 09.00 WIB Kota Pekanbaru. Latar belakang berdirinya PT. Mudaris Mandiri Wisata dimotivasi oleh keinginan untuk membantu dan melayani para hamba Allah S.W.T yang berkeinginan melaksanakan ibadah haji/umroh dengan mengedepankan kepuasan serta keselamatan tamu.

## **Visi dan Misi PT. Mudaris Mandiri Wisata**

### **a. Visi**

Mengutamakan dan fokus kepada keamanan serta kepuasan jamaah haji/umroh, memanfaatkan sistem kekeluargaan, beribadah sesuai kitab suci Al-Quran dan sunnah Nabi Muhammad SAW. Serta berpegang teguh pada prinsip Amanah, Edukasi. dan Kekeluargaan..

### **b. Misi**

1. membangun kembali semua jenis ibadah seperti yang ditunjukkan oleh Al-Quran dan Sunnah Nabi Muhammad SAW.
2. Menjadikan jamaah atau majelis sebagai bentuk kerjasama.
3. Mengutamakan kenyamanan di dalam hati serta amanah dengan memberikan pelayanan secara maksimal.
4. Menyiapkan karyawan yang lebih mementingkan serta mendahulukan keinginan jamaah/majelis.
5. Berfokus pada Ukhuwah Islamiyah, Silaturrahim, .Ta'awanu'alal birri. wa taqwa. untuk mewujudkan kehidupan sehai-hari yang rahmatan lil'alamiin..
6. Memberikan tiket paling murah kepada jamaah.

## **Struktur Organisasi PT. Mudaris Mandiri Wisata**

- a. Komisaris
- b. Direktur
- c. Manager Operasional
- d. Manager Marketing
- e. Manager Finance
- f. Pimpinan Ibadah
- g. Staff Ticketing
- h. Staff Marketing
- i. Staff Finance

## **Aktivitas Perusahaan**

PT. Mudaris Mandiri Wisata dalam kegiatannya bergerak pada bidang penyedia jasa perjalanan wisata/Biro perjalanan wisata. Adapun bidang-bidang jasa yang ditawarkan diantaranya penjualan paket umroh, Penyelenggaraan haji plus, Paket Wisata dalam dan luar negeri, serta penjualan tiket pesawat.

## **Tata Laksana Operasional Kantor Depan**

### **a. Penyambutan Tamu**

Penyambutan tamu adalah suatu tahap dimana Customer Service memulai proses interaksi dengan tamu. Pada tahapan ini seorang Customer Service dapat memulai pendekatan dengan tamu untuk menciptakan kesan yang baik agar tamu merasa dihargai dan diperhatikan. Adapun hal-hal yang dilakukan oleh Customer Service atau petugas kantor depan pada tahap penyambutan tamu diantaranya :

#### **1. Menyapa atau Mengucapkan salam**

Dari wawancara yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa petugas kantor depan atau Customer Service di PT. Mudaris Mandiri Wisata yaitu senantiasa menyapa dan mengucapkan salam kepada setiap tamu yang datang ke kantor, dengan beberapa alasan, diantaranya dengan mengucapkan salam akan menimbulkan kesan kesopanan, tamu merasa diharapkan dan dihargai kedatangannya, dan juga dapat lebih mendekatkan diri dengan tamu, hal ini sudah menjadi standar operasional kerja yang diterapkan oleh Customer Service pada PT. Mudaris Mandiri Wisata dalam melayani tamu.

#### **2. Senyum dan Persilahkan Duduk**

Dari penjelasan Customer Service atau petugas kantor depan PT. Mudaris

Mandiri Wisata, dapat disimpulkan *Customer Service* PT. Mudaris Mandiri Wisata selalu memberikan senyuman sembari mempersilahkan duduk kepada tamu yang datang ke kantor, senyum salam sapa sangat ditekankan bagi petugas kantor depan dengan tujuan agar tamu merasa nyaman ketika berada di dalam kantor untuk menyampaikan maksud dan tujuannya, dengan melihat senyuman yang tulus, secara tidak langsung menyampaikan pesan bahwa *Customer Service* dapat diajak kerjasama dan dapat dipercaya.

#### **b. Tamu Melakukan Transaksi di Kantor**

Pada tahapan ini adalah tahapan dimana *Customer Service* dan tamu melakukan diskusi baik itu tamu datang langsung ke kantor maupun melalui telepon, untuk membangun kedekatan emosional, Berikut adalah point-point standar operasional dalam tahapan tamu melakukan transaksi di kantor :

##### **1. Tamu Diajak Berdiskusi dan Bercerita**

Berdasarkan informasi yang didapat dari hasil wawancara, dapat disimpulkan bahwa *Customer Service* senantiasa mengajak tamu untuk berdiskusi dan bercerita, untuk membangun keakraban dan kedekatan emosional dengan tamu, dengan mengajak tamu untuk berdiskusi dan bercerita dapat mengetahui apa yang dibutuhkan oleh tamu sehingga pihak PT..Mudaris Mandiri Wisata dapat menawarkan paket/produk yang sesuai dengan keinginan tamu serta mampu memberikan informasi yang dibutuhkan oleh tamu sehingga membawa kepada tahap kesepakatan pembelian paket/produk antara tamu dan pihak perusahaan.

##### **2. Menentukan Jumlah Pembayaran Tamu**

Berdasarkan pernyataan dari Manager Marketing yang melihat langsung keseharian petugas kantor depan, dapat disimpulkan, setelah terjadi kesepakatan untuk membeli paket/produk PT. Mudaris Mandiri Wisata, maka *Customer Service* dalam kegiatannya senantiasa segera menentukan jumlah pembayaran yang harus diselesaikan oleh tamu secara transparan mengenai dana atau biaya yang harus dipenuhi oleh tamu dengan menyampaikan apa saja kewajiban yang harus dibayarkan. Ada 2 jenis pembayaran yang berlaku yaitu pembayaran lunas dan angsuran dengan membayar *Down Payment* (uang muka) terlebih dahulu minimal. Dengan catatan tidak ada perbedaan antara keduanya, hanya saja bagi tamu atau jamaah yang membayar dengan angsuran atau DP minimal transaksi awalnya 3 Juta Rupiah dari total pembayaran dan di lunaskan 1 bulan sebelum keberangkatan.

##### **3. Menyiapkan Kuitansi Pembayaran**

Berdasarkan informasi dari salah satu pelanggan PT. Mudaris Mandiri Wisata, dapat disimpulkan bahwa *Customer Service* selalu segera menyiapkan kuitansi pembayaran, dengan tujuan sebagai bukti transaksi yang sah antara tamu dan pihak perusahaan.

##### **4. Tamu Mengisi Formulir Identitas Pribadi**

Berdasarkan informasi dari hasil wawancara dengan *Customer Service*, Manager Marketing dan salah satu pelanggan PT. Mudaris Mandiri Wisata, maka dapat disimpulkan *Customer Service* selalu meminta atau membantu tamu untuk mengisi formulir identitas pribadi, yang digunakan sebagai data

calon jamaah dan salah satu untuk pemenuhan persyaratan dokumen-dokumen yang diperlukan tamu untuk melakukan perjalanan.

### **c. Tamu Selesai Transaksi**

Pada tahapan ini semua keperluan tamu sudah atau hampir terlengkapi, semua tahapan dari awal telah dilalui maka sampailah pada tahapan dimana tamu meninggalkan kantor. Namun sebenarnya pelayanan yang diberikan oleh Customer Service belumlah selesai sepenuhnya pada tahapan ini seorang Customer Service memiliki peran besar untuk memberikan kesan yang baik kepada tamu, berikut adalah S.O.P dalam tahapan tamu selesai transaksi :

#### **1. Mengucapkan Terimakasih dan senyum**

Berdasarkan informasi dari hasil wawancara dengan Customer Service, Manager Marketing dan salah satu pelanggan PT. Mudaris Mandiri Wisata, maka dapat disimpulkan Customer Service selalu mengucapkan terimakasih dan tersenyum kepada tamu yang akan meninggalkan kantor, mengucapkan terimakasih sama pentingnya dengan mengucapkan salam yang mana sebagai tanda terimakasih kepada tamu sehingga tamu merasa dihargai serta akan menimbulkan kesan yang baik dan sopan.

#### **2. Berjabat Tangan serta Memberi Ungkapan**

Berdasarkan informasi dari hasil wawancara dengan Customer Service, Manager Marketing dan salah satu pelanggan PT. Mudaris Mandiri Wisata, maka dapat disimpulkan Customer Service pada saat Pandemi covid-19 sementara tidak melakukan jabat tangan dengan tamu, untuk mencegah penularan covid-19, dengan tetap mematuhi

protokol kesehatan, untuk itu saat ini jabat tangan diganti dengan gerakan namaste atau mengatupkan kedua tangan didada, serta tidak mengurangi makna dari berjabat tangan. Namun sebelum ada pandemi covid-19 berjabat tangan dengan tamu selalu dilakukan oleh petugas kantor depan atau Customer Service PT. Mudaris Mandiri Wisata serta senantiasa diakhir interaksi dengan tamu selalu menyematkan ungkapan berkesan kepada tamu, dengan tujuan agar tamu akan kembali menggunakan jasa PT. Mudaris Mandiri Wisata.

### **Sistem Penilaian Operasional Kantor Depan**

Berdasarkan informasi dari hasil wawancara dengan Manager Marketing, maka dapat disimpulkan bahwa sistem penilaian operasional kantor depan yang diterapkan pada PT. Mudaris Mandiri Wisata adalah dengan cara menyediakan angket atau kotak saran yang diisi oleh tamu yang datang, namun pemantauan secara langsung juga dilakukan oleh pihak manajemen perusahaan dengan mengacu kepada indikator-indikator yang mempengaruhi penilaian dari kinerja karyawan. Indikator tersebut terdiri dari tanggung jawab karyawan dalam menjalankan tugas, pelaksanaan tugas terkait kedisiplinan dan keakuratan kerja, kemudian kualitas kerja yang dihasilkan karyawan, serta kuantitas kerja atau jam operasional karyawan satu harinya. Indikator indikator tersebut sangat menentukan dalam penilaian kinerja karyawan pada PT. Mudaris Mandiri Wisata.

### **Kendala Pelaksanaan Operasional kantor Depan**

Berdasarkan wawancara yang dilakukan terhadap Bapak Fauzan Tanjung, A.Md.Kom selaku petugas

kantor depan, dapat disimpulkan bahwa permasalahan atau kendala yang terjadi pada PT. Mudaris Mandiri Wisata bukanlah suatu permasalahan yang berat seperti sulitnya memahami karakter tamu yang beragam, banyak permintaan atau request pengurangan harga paket dan membandingkan dengan kompetitor, terkait dokumen pendaftaran tidak serta lengkap pada saat pertemuan pertama, kemudian sekarang keberangkatan haji/umroh tertunda akibat pandemi Covid-19, banyak tamu yang tidak sabar sehingga berminat untuk membatalkan keberangkatan, serta masih ditemui masyarakat dengan tingkat kepercayaan yang rendah terhadap biro karena khawatir akan kasus penipuan.

Dengan demikian berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan, upaya perusahaan yang diterapkan oleh PT. Mudaris Mandiri Wisata untuk menyikapi atau mengatasi kendala yang terjadi ialah dengan cara memberikan pemahaman, atau penjelasan kepada tamu secara sopan dan santun, dan menggunakan bahasa yang familiar atau mudah dimengerti, terkait apapun itu permasalahannya, harus senantiasa membantu tamu dengan pelayanan terbaik serta bersikap profesional.

## **PENUTUP**

### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai Tata Laksana Operasional Kantor Depan Pada PT. Mudaris Mandiri Wisata, maka kesimpulan penelitian adalah :

1. Petugas kantor depan pada PT. Mudaris Mandiri Wisata dalam kegiatannya menjalankan tugas sebagai petugas kantor depan atau Customer Service telah melaksanakan semua SOP kantor depan yang telah ditetapkan oleh perusahaan dan

menerapkan point-point yang terdapat dalam Teori Bagyono (2016:21-22) terkait fungsi kantor depan.

2. Sistem penilaian operasional kantor depan yang diterapkan pada PT. Mudaris Mandiri Wisata terdiri dari beberapa indikator yaitu tanggung jawab karyawan dalam menjalankan tugas, pelaksanaan tugas terkait kedisiplinan dan keakuratan kerja, kemudian kualitas kerja yang dihasilkan karyawan, serta kuantitas kerja atau jam operasional karyawan per harinya, serta penyediaan angket atau kotak saran yang diisi oleh tamu.
3. Kendala yang dialami oleh petugas kantor depan pada PT. Mudaris Mandiri Wisata ialah sulitnya memahami karakter tamu yang beragam, banyak permintaan atau request pengurangan harga paket dan membandingkan dengan kompetitor, terkait dokumen pendaftaran tidak serta lengkap pada saat pertemuan pertama, kemudian sekarang keberangkatan haji/umroh tertunda akibat pandemi Covid-19, banyak tamu yang tidak sabar sehingga berminat untuk membatalkan keberangkatan, serta masih ditemui masyarakat dengan tingkat kepercayaan yang rendah terhadap biro karena khawatir akan kasus penipuan.

### **Saran**

Berdasarkan hasil kesimpulan diatas, maka ada beberapa saran yang dapat diberikan kepada pihak Biro Perjalanan PT. Mudaris Mandiri Wisata dan yang lebih terkhusus untuk petugas kantor depan atau Customer Service yang bertugas dalam melayani tamu. Berikut saran-saran yang sekiranya dapat

bermanfaat bagi PT. Mudaris Mandiri Wisata :

1. Bagi petugas kantor depan atau Customer Service PT. Mudaris Mandiri Wisata untuk senantiasa mempertahankan kepercayaan tamu atau jamaah, dengan cara memberikan pelayanan yang terbaik kepada tamu, dengan begitu para tamu tidak sungkan untuk mempromosikan pengalaman yang mereka dapat kepada kerabat dan saudara mereka, pada dasarnya membawa keuntungan bagi perusahaan.
2. Disarankan bagi pihak manajemen PT. Mudaris Mandiri Wisata agar tetap mempertahankan sistem penilaian operasional karyawan yang telah ditetapkan untuk mencapai visi dan misi perusahaan, demi pengembangan peningkatan kualitas kinerja karyawan disarankan agar menambah paling tidak 1 orang lagi untuk meringankan job desk petugas kantor depan supaya dapat mencapai kinerja petugas kantor depan yang maksimal, mengingat terdapat beberapa rangkaian prosedur pengurusan pendaftaran ibadah haji dan umroh di PT. Mudaris Mandiri Wisata.
3. Bagi Petugas Kantor Depan atau Customer Service PT. Mudaris Mandiri Wisata disarankan untuk mengikuti training atau pelatihan yang berkaitan Customer Service Excellence for frontliner atau sejenis pelatihan tentang cara memahami tipe dan karakter tamu, sehingga untuk kedepannya dapat lebih mudah mendeteksi atau menghadapi tamu dengan berbagai karakter, untuk

menghasilkan pelayanan yang cepat, tepat dan akurat.

4. Tanpa mengurangi keberhasilan dan kemampuan PT. Mudaris Mandiri Wisata dalam menjalankan bisnis, penulis menyarankan untuk lebih memaksimalkan lagi strategi marketing PT. Mudaris Mandiri Wisata, dengan cara menggunakan iklan berbayar pada media sosial seperti Instagram, facebook, Youtube serta Website, yang mana merupakan salah satu cara pemasaran digital melalui pemasangan iklan di platform tertentu sehingga calon pelanggan tertarik untuk mengunjungi halaman produk terkait, Mengingat sekarang semua serba online yang diakses melalui internet, iklan berbayar memiliki peran yang sangat besar dalam meningkatkan penjualan dan memperluas jangkauan sehingga semakin dikenal PT. Mudaris Mandiri Wisata, maka kepercayaan masyarakat juga akan lebih meningkat serta dapat membantu dalam membangun citra perusahaan.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Abdul Wahab, Solichin. 2008. *Analisis Kebijakan Dari Formulasi Ke Implementasi Kebijakan Negara*. Jakarta : Bumi Aksara
- Adisasmita, Rahardjo. 2011. *Manajemen Pemerintah Daerah*. Yogyakarta: Penerbit Graha Ilmu
- Agusnawar. 2002. *Pengantar Operational Kantor Depan Hotel*. Jakarta: PT. Perco
- Arikunto, S. 2006. *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Bumi Aksara
- B. Siswanto Sastrohadiwiryo. 2003. *Manajemen Tenaga Kerja Indonesia*. Edisi 2. Jakarta. PT. Bumi Aksara

- Bagyono. 2008. *Teori dan Praktek Hotel Front Office*. Bandung: Alfabeta
- Bagyono. 2014. *Pariwisata & Perhotelan*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Bagyono. 2016. *Teori dan Praktek Hotel Front Office*. Jakarta: Alfabeta Indonesia
- Desky. M.A. 1999. *Pengantar Bisnis Biro Perjalanan Wisata*. Yogyakarta: Adicita. Karya Nusa.
- Ekotama. Suryono. 2011. *Cara Gampang Bikin Standard Operating Procedure Agar Roda Usaha Lebih Tertata*. Yogyakarta: Media Pressindo.
- Hamidi. 2004. *Metode Penelitian Kualitatif: Aplikasi Praktis Pembuatan Proposal Dan Laporan Penelitian*. Malang: UMM Press
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: GAVA MEDIA
- Hasibua., Malayu S.P. 2008. *Dasar-Dasar Perbankan*. Bumi Aksara: Jakarta.
- Ismayanti. 2010. *Pengantar Pariwisata*. Jakarta: Gramedia Widisarana
- James J. Spillane. 1985 *Ekonomi Pariwisata: Sejarah dan Prospeknya*. Yogyakarta: Penerbit Kanisius
- Koen Meyers. 2009. *Pengertian Pariwisata*. Diakses Juni 2020, dari <http://assharrefdino.blogspot.com/2013/11/pengertian-pariwisata-menurut-paraahli.html>
- Marpaung. (2002). *Pengetahuan Kepariwisataaan*. Bandung: Alfabeta.
- Moleong, L.J. 2006. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.
- Mulyawan Rahman. 2016, *Birokrasi Dan Pelayanan Publik*, UNPAD press.
- Norwell, N. 2005. *Top Tips For Handling Complaint*. London:GP
- Pendit, Nyoman.S. 1976. *Pengantar Ilmu Pariwisata*. Jakarta: Pradnya Paramita.
- Pitana, I. G. (2009). *Pengantar Ilmu Pariwisata*. Yogyakarta: Penerbit Andi .
- Pujihastuti Asri. 2019. *Front Office*. Malang: PT. Kuantum Buku Sejahtera
- Purnamasari. 2015. *Panduan Menyusun Sop Standard Operating Procedure*. Jakarta: Kobis (Komunitas Bisnis)
- Rahmayanty. Nina. 2013. *Manajemen Pelayanan Prima : Mencegah Pembelotan dan Membangun Customer Loyalty*. Jakarta :Graha Ilmu.
- Raj,. R., Griffin, K., Morpeth, N.D. (Eds.), 2013. *Cultural Tourism*. CAB International, Cambridge, MA
- Sujarweni, Wiratna. 2014. *Metodologi penelitian: Lengkap, praktis, dan mudah dipahami*. Yogyakarta: PT Pustaka Baru
- Sujatno, A Bambang CHA. 2015. *Front Office Operation Secret for Fivestars Hotel*. ed-1.Yogyakarta : Andi.
- Suwantoro, Gamal. 2004. *Dasar-dasar Pariwisata*. Penerbit Andi Yogyakarta
- Suwitih, Ni Watan. *Akomodasi Perhotelan Jilid 1*. 2008. Dit.PSMK. Jakarta
- Tjiptono, F & Chandra A. 2011. *Service Quality & Satisfaction*. Yogyakarta:Andi
- Tjiptono, F. 2014. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Andi
- Tjiptono, Fandy dan Diana, Armatavia 2000, *Service, Quality, and Satisfaction*. Yogyakarta : Andi Offset
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Service Management Mewujudkan*

*Layanan Prima.* Bandung: CV Alfabeta.

Wardiyanta. 2006. *Metode Penelitian Pariwisata.* Yogyakarta : ANDI

Yamit, zulian. 2002. *Manajemen Kualitas Produk Dan Jasa.* Yogyakarta: Ekonisia.

Yoeti, O.A. 2003. *Pengantar Ilmu Pariwisata.* Bandung: Angkasa