

# IMPLEMENTATION OF SERVICES AT PT. ARAS HIJRAH TOUR AND TRAVEL IN PEKANBARU

Oleh : Tri Wahyuni

Email : Tri.wahyuni3582@student.unri.ac.id

**Pembimbing: Dr. Febri Yuliani, S.Sos., M.Si**

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**

*This study aims to determine the implementation of services at PT. Aras Hijrah Tour And Travel In Pekanbaru. Tangible, Empathy, Reliability Responsiveness and Assurance. This study uses a qualitative method with a qualitative descriptive approach to describe and explain the circumstances that occur by collecting data and information in the field. The key informants in this study are the Main Director, Employees and Customers. In this study, the data collection techniques used were interviews, observation and documentation. Based on the results of the study, it can be concluded that having uniforms is mandatory, providing comfortable waiting rooms, prioritizing service, providing services in good language, providing solutions and providing good facilities for customers.*

**Keywords: Implementation, service, PT. Aras Hijrah Tour And Travel**

## BAB 1 PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Kota Pekanbaru merupakan ibu kota Provinsi Riau yang terletak di tengah tengah pulau Sumatera dan menyebabkan tidak banyaknya potensi wisata alam yang bisa di *eksplor* oleh wisatawan *local* maupun mancanegara yang menyebabkan banyak masyarakat Riau untuk lebih memilih menghubungi daerah di luar Pekanbaru dengan potensi objek wisata alam yang lebih potensial.

Seiring perkembangan zaman sekarang ini, sedang marak maraknya situs online yang memudahkan kita untuk menggunakan dan membeli paket wisata atau tiket wisata sendiri, oleh karena itu adanya biro perjalanan wisata mulai terancam dan dan beresiko penurunan dengan adanya situs online tersebut. Meskipun banyak orang yang merencanakan perjalanan sendiri, namun tidak sedikit juga yang masih menggunakan jasa *Tour and Travel* untuk memudahkan perjalanan mereka yang sudah terperinci.

Dengan adanya biro perjalanan wisata di Indonesia khususnya Pekanbaru, mengalami peningkatan pada awalnya, karena pariwisata di Indonesia menjadi salah satu sektor pendukung peningkatan perekonomian Negara. Namun dengan adanya situs online seperti *tiket.com*, *traveloka*, *pegipegi* dan situs online lainnya. Itu bisa membuat tidak sedikit biro perjalanan wisata mengalami penurunan dan kehilangan pelanggan dan juga sampai membuat biro perjalanan tersebut menutup usahanya.

Beberapa biro perjalanan wisata yang masih berkembang dan bertahan menghadapi persaingan pasar di Indonesia khususnya di kota Pekanbaru provinsi Riau.berikut beberapa data biro perjalanan wisata di kota Pekanbaru :

**Tabel 1.1**  
**Daftar Biro Perjalanan Di Kota Pekanbaru**

NO	NAMA BIRO PERJALANAN	ALAMAT
1	PT. Aras Hijrah Tour and Travel	JL. Jend. Gatot Subroto No.34 A, Kota Tinggi, Kec. Pekanbaru, Riau 28112
2	Blessing Tour and Travel	JL. Cempedak No.33 A, Wonorejo, Kec. Marpoyan Dami, Kota Pekanbaru, Riau 28128
3.	Sanel Tour and Travel	JL. Teuku Umar No.43, Rintis, Kec. Lima Puluh, Kota Pekanbaru, Riau28141
4.	PT. Cahaya Community Tour and Travel Pekanbaru	JL. Pepaya No.36B, Jadirejo, Kec. Sukajadi, Kota Pekanbaru, Riau 28121
5.	Silver Silk Tour	JL.

	and Travel	Kaharuddin No.77 Simpang Tiga, Pekanbaru, Riau 28000, Maharatu, Marpoyan Damai, Pekanbaru
6.	Pelangi Tour and Travel	JL. Imam Munandar No. 5A, Tangkerang Timur, Kec. Tenayan Raya, Pekanbaru

Sumber : ASITA

Karena tingginya persaingan antara biro perjalanan wisata dengan banyaknya situs online yang berkembang saat ini, tidak sedikit perusahaan biro perjalanan wisata yang menutup usahanya karna kehilangan pelanggan dan kurangnya minat pelanggan. Meskipun begitu, tidak semua orang ataupun wisatawan menggunakan situs online, banyak juga wisatawan yang menggunakan dan mempercayakan perjalanan mereka pada biro perjalanan wisata. Berdasarkan hal tersebut terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi pelayanan terhadap wisatawan di biro perjalanan wisata.

Perusahaan biro perjalanan wisata di Pekanbaru salah satu nya yang masih bertahan dan beroperasi di tengah tengah perkembangan situs online adalah PT. Aras Hijrah Tour and Travel. PT. Aras Hijrah Tour and Travel merupakan salah satu biro perjalanan wisata yang melayani penjualan tiket, paket tour dalam maupun luar negeri, tentunya juga

menyediakan paket Umroh dan Haji dan penjualan visa. Tidak hanya itu PT. Aras Hijrah Tour and Travel juga sudah menyediakan jasa tour leader dan tour guide yang akan memandu wisatawan sesuai perjalanan mereka.

Berikut data penjualan tiket atau paket wisata di PT. Aras Hijrah Tourr and Travel :

**Tabel 1.2**  
**Data Penjualan Paket Wisata Pada**  
**PT Aras Hijrah Tour and Travel**

NO	TAHUN	PAKET YANG TERJUAL
1.	2018	52
2.	2019	56
3.	2020	35
4.	2021	30
5.	2022	70

Sumber : PT Aras Hijrah Tour and Travel

Dari table 1.2 diatas, dapat diketahui bahwa data penjualan paket wisata di PT Aras Hijrah Tour and Travel sempat mengalami penurunan. Hal ini bisa kita lihat pada tahun 2020 penjualan paket wisata di PT Aras Hijrah Tour and Travel berjumlah 35 paket, yang mana mengalami penurunan dari tahun 2019 yang berjumlah 56 paket. Hal ini dikarenakan virus covid-19 yang mewabah keseluruh dunia yang menyebabkan aktifitas manusia di batasi termasuk di bidang pariwisata. Sehingga perekonomian dunia ikut mengalami penurunan yang sangat signifikan. Dan pada tahun 2021 penjualan paket wisata di PT Aras Hijrah Tour and Travel berjumlah 30 paket.

Ini merupakan jumlah penjualan paket terendah di 5 (lima)

tahun terakhir pada PT Aras Hijrah Tour and Travel. Ini disebabkan karena wabah virus covid-19 yang masih menyebar dan melanda dunia sehingga perusahaan perusahaan yang bergerak di bidang jasa seperti biro perjalanan wisata memilih untuk tutup usaha. PT Aras Hijrah Tour and Travel termasuk salah satu perusahaan biro perjalanan yang memilih untuk menutup usahanya, namun itu hanya berlangsung selama kurang lebih 6 (enam) bulan.

Setelah PT Aras Hijrah Tour and Travel memutuskan tutup selama 6 (enam) bulan di tahun 2021, dan kembali buka di awal Januari 2022 penjualan paket wisata mulai kembali meningkat dengan jumlah 70 paket wisata. Dengan kenaikan jumlah penjualan paket wisata tersebut, menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan yang dilakukan oleh PT Aras Hijrah Tour and Travel untuk menarik kembali minat pelanggan.

Meskipun demikian, masih ada beberapa dari pelanggan di PT Aras Hijrah Tour and Travel yang merasa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan oleh staf baik dari penampilan, ketepatan dan kecepatan, maupun dari segi kenyamanan dalam komunikasi. Kepastian informasi yang kurang jelas membuat pelanggan merasa kebingungan dan tidak nyaman.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka penulis tertarik untuk menganalisa kualitas dan pelaksanaan pelayanan di PT Aras Hijrah Tour and Travel. Maka dari itu penulis mengangkat judul "Pelaksanaan Pelayanan Pada PT Aras Hijrah Tour and Travel di Pekanbaru".

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka rumusan masalah yang diambil yaitu :

1. Bagaimana pelaksanaan pelayanan pada PT Aras Hijrah Tour and Travel Pekanbaru.
2. Bagaimana PT Aras Hijrah Tour and Travel Pekanbaru dalam menangani kendala pelayanan terhadap tamu wisata.

## 1.3 Batasan Masalah

Pada penelitian pelaksanaan pelayanan, penulis memiliki batasan masalah yang terfokus pada :

1. Mengetahui bagaimana pelaksanaan pelayanan pada PT Aras Hijrah Tour and Travel Pekanbaru
2. Mengetahui kendala yang dihadapi di PT Aras Hijrah Tour and Travel Pekanbaru

## 1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian pelaksanaan pelayanan yang ingin dicapai yaitu :

1. Untuk mengetahui dan menganalisa bagaimana pelaksanaan pelayanan pada PT Aras Hijrah Tour and Travel Pekanbaru.
2. Untuk mengetahui dan menganalisa kendala yang dihadapi oleh PT Aras Hijrah Tour and Travel dalam melaksanakan pelayanan kepada pelanggan.

## 1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian diharapkan dapat membantu pihak-pihak yang terkait dalam penelitian ini. Adapun

manfaat yang didapat dari penelitian ini yaitu :

1. Bagi peneliti, penelitian ini nantinya dapat membantu peneliti untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan pelayanan jasa dari perusahaan biro perjalanan wisata dan peneliti dalam menerapkan ilmu dan teori yang didapat semasa perkuliahan untuk menyelesaikan penelitian ini.
2. Bagi akademis, penelitian ini agar dapat mengembangkan tentang pengetahuan serta sebagai landasan bagi peneliti lain yang ingin membahas permasalahan yang sama dan sebagai bahan penelitian lebih lanjut dan juga pengembangan ilmu pengetahuan yang bertujuan untuk praktis.
3. Bagi perusahaan, hasil penelitian ini nantinya dapat bermanfaat dan menjadi referensi bagi perusahaan untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan pelayanan agar dapat menarik minat pelanggan dalam menggunakan jasa pada PT Aras Hijrah Tour and Travel sehingga perusahaan dapat lebih mengetahui keinginan dan kenyamanan bagi konsumen.

## **BAB II LANDASAN TEORI**

### **2.1 Pariwisata**

Menurut Mathieson & Wall dalam Pitana dan Gyatri (2005), bahwa pariwisata merupakan kegiatan perpindahan orang atau sekumpulan orang untuk sementara dalam jangka waktu tertentudiluar tempat tinggal dan tempat bekerjanya dan melaksanakan kegiatan selama di tempat wisata atau destinasi wisata dan juga mempersiapkan fasilitas

untuk memenuhi kebutuhan mereka selama berada disana.

Menurut Prayogo (2018) Pariwisata secara sederhana dapat diartikan sebagai perjalanan seseorang atau sekumpulan orang dari satu tempat ke tempat yang lain dengan rencana dan dalam jangka waktu tertentu dengan tujuan unyuk mendapatkan hiburan sehingga keinginannya tercapai.

Defenisi lain dikatakan oleh Murphy dalam Sedarmayanti (2014) pariwisata adalah keseluruhan elemen – elemen terkait (wisatawan, destinasi wisata, perjalanan, industry, dan lainnya) yang merupakan akibat dari perjalanan wisata ke daerah tujuan wisata, sepanjang perjalanan tersebut tidak permanen dan dalam waktu tidak lebih dari 1 tahun.

### **2.2 Pelaksanaan atau Implementasi**

Pelaksanaan atau implementasi merupakan tindakan – tindakan yang dilakukan oleh pihak-pihak yang berwenang atau berkepentingan baik pemerintah maupun swasta yang bertujuan untuk mewujudkan cita – cita atau tujuan yang telah ditetapkan.

Selanjutnya menurut Mazmanian dan Sebastiar dalam Wahab (2008) implementasi adalah pelaksanaan keputusan kebijakan dasar, biasanya dalam bentuk undang-undang, namun dapat pula berbentuk perintah-perintah atau keputusan-keputusan eksekutif yang penting atau keputusan badan peradilan.

Menurut Abdullah (2014) ”pelaksanaan ialah suatu proses rangkaian kegiatan tindak lanjut sekolah program atau kebijaksanaan ditetapkan yang terdiri dari

pengambilan keputusan, langkah yang strategis maupun operasional atau kebijakan menjadi kenyataan guna mencapai sasaran atau tujuan dari program yang ditetapkan sebelumnya”.

**George R. Terry (1986)** dalam **An Ra Try Astuti (2019)** mengemukakan bahwa *actuating* merupakan usaha mengarahkan anggota kelompok sedemikian rupa hingga mereka memiliki tujuan dan usaha agar tercapainya suatu sasaran perusahaan dan sasaran anggota perusahaan tersebut oleh karena perusahaan juga ingin mencapai keinginan tersebut.

Menurut **Koontz dan O'Donnel (1998)** dalam **Sukmadi (2017)** menjelaskan bahwa pelaksanaan adalah hubungan antara aspek – aspek individual yang ditimbulkan oleh adanya pengaturan terhadap bawahan atau staf untuk dapat dimenegrti dan pembagian pekerjaan yang efektif dan efisien untuk tujuan perusahaan yang nyata.

### 2.3 Biro Perjalanan Wisata (*Tour and Travel*)

Biro perjalanan wisata merupakan suatu perusahaan perjalan yang menawarkan dan menjual produk – produk wisata seperti transportasi laut, darat dan udara; akomodasi penginapan jaminan perjalanan dan produk – produk jasa lainnya yang berkaitan dengan perjalanan tersebut secara langsung kepada pelanggan dan masyarakat (**Foster (2000)**).

**Yoeti (2001)** mengemukakan bahwa biro perjalanan wisata adalah sebuah perusahaan yang usaha dan aktifitasnya merencanakan dan menyelenggarakan perjalanan

sekumpulan individu untuk tujuan pariwisata (*tours*) atas inisiatif dan resiko sendiri, memiliki tujuan dan keinginan untuk mendapatkan keuntungan dari aktifitas perjalanan tersebut.

Menurut **R S. Darmajati (2010)** biro perjalanan wisata merupakan usaha atau perusahaan yang khusus mengatur dan menyelenggarakan perjalanan dan persinggahan orang – orang termasuk kelengkapan perjalanannya, dari suatu tempat lain, baik di dalam negeri ataupun di dalam negeri.

Menurut **Oka Yoeti dalam Desky (2001)** biro perjalanan wisata (*tour operator*) adalah suatu perusahaan yang usaha dan kegiatannya merencanakan dan menyelenggarakan perjalanan orang – orang untuk tujuan pariwisata atas inisiatif dan resiko sendiri dengan tujuan mengambil keuntungan dari penyelenggaraan perjalanan tersebut.

### 2.4 Pelayanan

**Ratminto (2005)** menyatakan bahwa pelayanan merupakan suatu aktifitas atau serangkaian aktifitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara pelanggan dengan karyawan atau hal lain yang disediakan oleh perusahaan kepada pelanggan.

Menurut **Kotler (Laksana 2018 )**, pelayanan merupakan setiap kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak memiliki wujud dan tidak berakibat kepemilikan oleh siapapun.

Menurut **Gronroos (dalam Ratminto dan Winarsih 2013)** pelayanan merupakan suatu aktifitas atau rangkaian aktifitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat dirasakan) yang terjadi akibat interaksi antar karyawan dengan pelanggan atau hal lain yang berupa aktifitas untuk memberikan kebutuhan konsumen.

Menurut **Tjiptono dan Diana (2003) dalam Tony Wijaya 2011**. Ada empat karakteristik jasa/layanan yang membedakannya dari barang, yaitu :

1. *Tangible* (Berwujud). Adalah wujud kenyataan secara fisik yang meliputi fasilitas, peralatan, pegawai dan sarana informasi atau komunikasi.
2. *Emphaty* (Emphaty = empati). Adalah sifat dan kemampuan untuk memberikan perhatian penuh terhadap pelanggan, kemudahan melakukan kontak, komunikasi yang baik dan sesuai prosedur dan memahami kebutuhan atau keinginan pelanggan.
3. *Realibility* (Kehandalan), adalah kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
4. *Responsiveness* (Ketanggapan Atau Kepeduliaan). Merupakan keinginan para staff guna membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap dan peduli terhadap keluhan atau keinginan pelanggan.
5. *Assurance* ( Jaminan Kepastian). Adalah kompetensi atau suatu upaya yang sedemikian sehingga memberikan rasa aman, resiko atau pun keraguan dan kepastian yang mencakup pengetahuan,

kesopanan dan sikap dapat dipercaya yang dimiliki oleh staf.

### **BAB III METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Desain Penelitian**

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Menurut **Sugiono (2005)** metode penelitian kualitatif merupakan metode penelitian yang digunakan untuk meneliti kondisi objek alam dimana peneliti sebagai instrument kuncinya.

Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk memahami fenomena atau situasi yang dialami subjek penelitian (**Moleong 2013**).

Penelitian ini berbentuk penelitian deskriptif, yang mana penelitian ini bertujuan untuk menghasilkan gambaran akan suatu gejala atau kondisi sosial secara sistematis, factual dan akurat (**Widiyanta 2006** ).

#### **3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian**

##### **3.2.1 Lokasi Penelitian**

Penelitian mengenai Pelaksanaan Pelayanan pada PT Aras Hijrah Tour And Travel Pekanbaru ini dilakukan langsung di PT Aras Hijrah Tourv and Travel yang beralamatkan di Jl. Jend. Gatot Subroto No.34 A, Kota Tinggi, Kec. Pekanbaru Kota, Kota Pekanbaru, Riau 28112.

##### **3.2.1 Waktu Penelitian**

Penelitian mengenai Pelaksanaan Pelayanan Pada PT Aras Hijrah Tour and Travel ini

dilaksanakan pada bulan Desember 2022 – Februari 2023.

### 3.3 Informan Penelitian

Dalam penelitian ini dibutuhkan beberapa narasumber yang disebut sebagai informan. Informan adalah orang yang dapat memberikan informasi mengenai situasi dan kondisi yang berkaitan dengan masalah penelitian (Moleong 2004). Yang bertindak sebagai informan adalah pihak – pihak yang menangani langsung pelaksanaan pelayanan pada PT Aras Hijrah Tour and Travel dan orang – orang yang pernah menggunakan jasa di PT Aras Hijrah Tour and Travel. Diantaranya :

1. Direktur Utama PT Aras Hijrah Tour and Travel Pekanbaru
2. Pegawai atau staf PT Aras Hijrah Tour and Travel Pekanbaru
3. Pelanggan yang menggunakan layanan jasa di PT Aras Hijrah Tour and Travel Pekanbaru

Pada penelitian ini, penulis akan menggunakan teknik wawancara dengan yang menjadi narasumber yaitu Direktur PT Aras Hijrah Tour and Travel, staf atau pegawai PT Aras Hijrah Tour and Travel dan juga beberapa pelanggan yang sudah lebih dari satu kali menggunakan jasa pelayanan di PT Aras Pekanbaru. Sedangkan untuk memperoleh data lainnya yaitu dengan menggunakan teknik *Incidental Sampling*, yang kebetulan sedang melakukan aktifitas tertentu yang berhubungan dengan materi peneliti.

### 3.4 Jenis dan Sumber Data

#### 3.4.1 Data Primer

- a. Observasi,

- b. Wawancara,

#### 3.4.2 Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang didapatkan dari hasil penelitian lainnya maupun dari dokumen, arsip – arsip atau catatan yang ada kaitannya dengan penelitian ini. Data ini bersifat berbentuk tulisan, gambar dan lain sebagainya untuk mendukung kelengkapan sumber data tersebut.

### 3.5 Teknik Pengumpulan Data

Agar memudahkan dalam pengambilan data dilapangan, maka teknik pengumpulan data pada penelitian ini adalah :

- a. Observasi
- b. Wawancara
- c. Dokumentasi

### 3.6 Teknik Pengumpulan Data

Teknik analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah teknik analisis kualitatif, adalah proses mencari dan menyusun data secara sistematis dari hasil wawancara, observasi dan dokumentasi dengan menjabarkan dalam unit – unit, menyusun kedalam pola, memilih data sesuai dengan kebutuhan penelitian, dan membuat kesimpulan sehingga mudah untuk dipahami baik untuk diri sendiri maupun bagi pembaca lainnya (Sugiyono 2018).

Menyesuaikan dengan pokok permasalahan pada penelitian ini, analisis data yang digunakan penulis pada penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Jenis penelitian ini merupakan gambaran kondisi apa adanya tanpa memberi perlakuan manipulasi pada variabel yang diteliti. Kaidah analisis data yang berupa wawancara, observasi dan

dokumentasi dianalisis secara terus menerus dan berhubungan selama proses pengambilan data di lapangan sedang terjadi (Moleong 2003, Yuswandi dalam Sulistyani 2013).

### **Hasil dan Pembahasan**

#### **4.5 Pelaksanaan pelayanan pada PT Aras Hijrah Tour and Travel Pekanbaru.**

##### **4.5.1 Tangible (Bukti Fisik)**

###### **4.5.1.1 Kerapian Pegawai yang Bekerja**

Penulis melakukan wawancara bersama ibu Direktur Utama tentang bagaimanakah kerapian pegawai pada saat

Hasil wawancara diatas bahwa PT. Aras Hijrah Tour & Travel memiliki pakaian seragam yang sudah menjadi kewajiban setiap hari kerja dalam melayani konsumen. Pakian harus terlihat rapi, wangi dan juga bersih yang menjadi point penting bagi di perusahaan ini. tidak hanya pakaian, tetapi kerapian rambut juga diperhatikan. Meja yang digunakan, komputer yang dipakai juga harus rapi dan bersih, susunan atau tata letak berkas perusahaan juga sering di rapikan agar kesannya terlihat menarik. PT. Aras Hijrah Tour & Travel memiliki ruangan yang sangat rapi dan tertata dengan baik.

Penulis dapat menarik beberapa kesimpulan

1. PT. Aras Hijrah Tour & Travel memiliki pakaian seragam yang sudah menjadi kewajiban setiap hari kerja dalam melayani konsumen yang harus terlihat rapi, wangi dan juga bersih juga dengan kerapian rambut pegawai

2. PT. Aras Hijrah Tour & Travel memiliki ruangan yang sangat rapi dan tertata dengan baik.

###### **4.5.1.2 Fasilitas Ruang Tunggu Nyaman**

Penulis melakukan wawancara bersama Ibu Direktur Utama mengenai bagaimana kondisi ruang tunggu di kantor pada saat menerima konsumen

Hasil wawancara diatas bahwa PT. Aras Hijrah Tour & Travel menyediakan ruang tunggu yang nyaman dan juga cukup luas, rapi serta bersih dan didukung oleh beberapa fasilitas seperti sofa yang nyaman, toilet, dan menyediakan air mineral kemasan. Dan terdapat banyak hiasan dari berbagai Negara di pajang di kantor ini yang membuat mata konsumen tertarik.

Penulis dapat menarik beberapa kesimpulan

1. PT. Aras Hijrah Tour & Travel menyediakan ruang tunggu yang nyaman dan juga cukup luas, rapi serta bersih dan didukung oleh beberapa fasilitas seperti sofa yang nyaman, toilet, dan menyediakan air mineral kemasan
2. terdapat banyak hiasan dari berbagai Negara di pajang di kantor ini yang membuat mata konsumen tertarik.

###### **4.5.1.3 Fasilitas pendukung pencetakan tiket**

Penulis melakukan wawancara bersama ibu Direktur Utama mengenai fasilitas pendukung pencetakan tiket yang digunakan perusahaan pada saat melayani konsumen

Hasil wawancara diatas bahwa PT. Aras Hijrah Tour & Travel menyediakan fasilitas seperti wifii, fax/telepon dan juga printer serta mesin debit untuk pembayaran non-tunai. mesin pencetak tiket tidak ada di kantor ini, tapi akan membantu konsumen dengan mencetak bukti E-tiket yang bisa di ganti dengan tiket pesawat pada saat akan check-in. membeli tiket pesawat menggunakan jasa perusahaan Aras ini dan memang sangat sangat terbantu. Kemudahan akses internet dikantor ini juga sangat memadi dan cepat. Tidak perlu menunggu lama untuk mencetak E-Tiket tersebut.

Penulis dapat menyimpulkan beberapa hasil wawancara di atas:

1. PT. Aras Hijrah Tour & Travel menyediakan fasilitas seperti wifii, fax/telepon dan juga printer serta mesin debit untuk pembayaran non-tunai.
2. PT. Aras Hijrah Tour & Travel tidak memiliki mesin tiket tapi bisa membantu konsumen dengan mencetak bukti E-tiket yang bisa di ganti dengan tiket pesawat pada saat akan check-in
3. kemudahan membeli tiket pesawat di PT. Aras Hijrah Tour & Travel
4. Kemudahan akses internet dikantor PT. Aras Hijrah Tour & Travel

#### **4.5.2 *Emphaty* (Empati)**

##### **4.5.2.1 Memahami kebutuhan pelanggan**

Penulis melakukan wawancara bersama Ibu Direktur Utama mengenai

sikap pegawai dalam memahami kebutuhan pelanggan

Hasil wawancara diatas bahwa PT. Aras Hijrah Tour&Travel selalu mengedepankan akan kualitas pelayanan demi kenyamanan pelanggan. Dibuktikan dengan adanya fasilitas, promosi paket serta pengurusan administrasi serta peduli terhadap kebutuhan dan keperluan pelanggan secara detail, agar pelanggan tidak perlu merasa khawatir saat melakukan perjalanan. Salah seorang Pelanggan mempunyai permintaan untuk mengganti jenis kamar hotel dari yang awalnya kamar no smoking menjadi smoking. Namun tidak dapat memenuhi permintaan tersebut dan pihak hotel juga tidak dapat mengganti karena kamar hanya bisa ditempati sesuai pesanan

Penulis dapat menyimpulkan beberapa hasil wawancara di atas:

1. PT. Aras Hijrah Tour&Travel selalu mengedepankan akan kualitas pelayanan demi kenyamanan pelanggan

##### **4.5.2.2 Mendengar keluhan pelanggan**

Penulis melakukan wawancara bersama ibu direktur utama tentang bagaimana pegawai dalam mendegar keluhan pelanggan

Hasil wawancara diatas bahwa PT. Aras Hijrah Tour & Travel selalu mencoba memberikan pemahaman kepada konsumen mengenai keluhan mereka dengan sebaik mungkin dan bahasa yang mudah dipahami. Sebagai perusahaan yang bergerak dibidang jasa PT. Aras Hijrah Tour & Travel berusaha untuk mendengarkan dan menjawab keluhan mereka dengan tetap tenang dan juga tidak berkesan membela diri. PT. Aras Hijrah Tour & Travel

sangat membantu sekali pada setiap permasalahan, keluhan, juga kendala yang dialami konsumen ketika mengurus berkas, mulai dari kebutuhan yang harus disiapkan dan apa yang harus diselesaikan terlebih dahulu baik secara langsung maupun melalui media sosial.

Penulis dapat menyimpulkan beberapa hasil wawancara di atas:

1. PT. Aras Hijrah Tour & Travel selalu mencoba memberikan pemahaman kepada konsumen dengan sebaik mungkin dan bahasa yang mudah dipahami
2. PT. Aras Hijrah Tour & Travel berusaha untuk mendengarkan dan menjawab keluhan pelanggan dengan tetap tenang dan juga tidak berkesan membela diri
3. PT. Aras Hijrah Tour & Travel sangat membantu sekali pada setiap permasalahan, keluhan, juga kendala yang dialami konsumen ketika mengurus berkas, mulai dari kebutuhan yang harus disiapkan dan apa yang harus diselesaikan terlebih dahulu baik secara langsung maupun melalui media sosial

#### **4.5.2.3 Menjawab pertanyaan pelanggan dengan handal**

Penulis melakukan wawancara bersama ibu direktur utama mengenai bagaimana pegawai dalam menjawab pertanyaan dari

Hasil wawancara diatas bahwa PT. Aras Hijrah Tour & Travel menjawab atau pun

memberikan informasi kepada tamu sesuai fakta dan juga dapat dibuktikan kebenarannya. Ketika menerima konsumen baik itu yang datang langsung di kantor maupun melalui telephone dan media sosial PT. Aras Hijrah Tour & Travel akan melayani dengan sebaik mungkin dan membantu menyelesaikan pertanyaan tamu sesuai kebutuhan mereka. Cara pegawai PT. Aras Hijrah Tour & Travel menjelaskan dan memberikan informasi kepada pelanggan sangat lah sopan dan juga pembawaan mereka kepada konsumen yang datang sangat sangat hangat. pegawai PT. Aras ini sangatlah handal dalam melayani konsumen Tetapi proses untuk menyelesaikan 1 orang konsumen lumayan memakan waktu.

Penulis dapat menyimpulkan beberapa hasil wawancara di atas:

1. PT. Aras Hijrah Tour & Travel menjawab atau pun memberikan informasi kepada tamu sesuai fakta dan juga dapat dibuktikan kebenarannya
2. Ketika menerima konsumen baik itu yang datang langsung di kantor maupun melalui telephone dan media sosial PT. Aras Hijrah Tour & Travel akan melayani dengan sebaik mungkin dan membantu menyelesaikan pertanyaan tamu sesuai kebutuhan mereka.
3. Pegawai PT. Aras ini sangatlah handal dalam melayani konsumen

#### **4.5.3 Realibility (Kehandalan)**

#### **4.5.3.1 Memberikan informasi dengan jelas dan benar**

Peneliti menanyakan pertanyaan kepada Direktur Utama PT Aras Hijrah Tour and Travel mengenai bagaimana memberikan pelayanan yang baik kepada tamu.

Hasil wawancara diatas bahwa PT. Aras Hijrah Tour & Travel memberikan pelayanan dengan baik dan diberikan informasi yang tepat. kepada pelanggan meskipun hanya sekedar menanyakan paket wisata. Memberikan pelayanan yang maksimal kepada pelanggan seperti informasi mengenai biaya dan juga produk wisata lainnya. Pelanggan merasakan kenyamanan dan kemudahan dalam perjalanan selama menggunakan jasa pelayanan PT. Aras Hijrah Tour & Travel. Tetapi merasakan sedikit ketidakpuasan dalam penerimaan informasi yang diberikan oleh tour leader kepada kami pada saat perjalanan.

Penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut

1. PT. Aras Hijrah Tour & Travel memberikan pelayanan dengan baik dan diberikan informasi yang tepat. kepada pelanggan
2. Memberikan pelayanan yang maksimal kepada pelanggan seperti informasi mengenai biaya dan juga produk wisata
3. Pelanggan merasakan kenyamanan dan kemudahan dalam perjalanan selama menggunakan jasa pelayanan PT. Aras Hijrah Tour & Travel
4. Pelanggan merasakan sedikit ketidakpuasan dalam

penerimaan informasi yang diberikan oleh tour leader pada saat perjalanan

#### **4.5.4 Responsiveness (Daya Tanggap)**

##### **4.5.4.1 melayani konsumen dengan cepat dan tepat**

Penulis juga menanyakan pertanyaan tentang bagaimana PT. Aras Hijrah Tour and Travel memberikan pelayanan yang tanggap terhadap pelanggan kepada ibu Direktur Utama

Hasil wawancara diatas bahwa perusahaan sudah memberikan pelayanan yang cukup cepat dan tanggap dalam melayani konsumen dan juga sudah melakukan segala tanggung jawabnya dengan baik walaupun hanya ada 1 (satu) orang yang melayani pelanggan di tempat.

Perusahaan tidak akan bosan dalam melayani keluhan pelanggan karna tujuan utama yang ingin dicapai oleh perusahaan adalah bagaimana konsumennya merasa puas dengan pelayanan/jasa yang diberikan. Mungkin perusahaan akan mempertimbangkan kembali terkait karyawan yang berada ditempat hanya 1 (satu) orang demi kelancaran transaksi kedepannya.

Penulis dapat menyimpulkan beberapa hasil wawancara diatas

1. pelayanan yang diberikan oleh perusahaan kepada pelanggan sudah cepat dan tanggap dan juga memberikan pelayanan yang maksimal kepada pelanggan.
2. hanya ada 1 pegawai yang melayani pelanggan walaupun kondisi tamunya lebih dari 1 yang ingin konsultasi

##### **4.5.4.2 menerima keluhan pelanggan dengan baik**

Penulis menyakan tentang bagaimana membangun kepedulian terhadap pelanggan kepada ibu direktur utama

Hasil wawancara diatas adalah perusahaan selalu menerima keluhan apapun yang masuk dari pelanggan dengan baik tanpa membedakan kelas sosial pelanggan karna perusahaan memegang penuh tanggung jawab yang telah diberikan oleh pelanggan untuk dijalankan dengan baik.

Selain itu juga, perusahaan akan berusaha memberikan solusi paling terbaik atas keluhan yang disampaikan agar pelanggan selalu percaya terhadap pelayanan yang diberikan oleh perusahaan dan merasa terlindungi dengan pelayanan yang diberikan oleh perusahaan.

Penulis dapat menyimpulkan hasil wawancara diatas

1. perusahaan selalu menerima keluhan pelanggan dengan baik tanpa membedakan pelanggan
2. perusahaan memberikan solusi terhadap keluhan pelanggan

#### **4.5.4.3 Terampil dalam melaksanakan tugas**

Penulis melakukan wawancara dengan Ibu Direktur Utama mengenai bagaimana keterampilan pegawai dalam melaksanakan tugas

Hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa perusahaan selalu berusaha menyesuaikan keinginan pelanggan dengan produk yang disediakan agar apa yang diinginkan oleh pelanggan bisa terwujud dengan produk yang ditawarkan oleh perusahaan. Perusahaan juga selalu menyesuaikan produk yang ditawarkan dengan budget yang dimiliki oleh pelanggan agar tidak ada kekeliruan

yang terjadi ataupun kesalahpahaman antar perusahaan dengan pelanggan. Selain itu perusahaan juga akan melengkapi fasilitas perjalanan yang dibutuhkan pelanggan pada saat perjalanan untuk memberikan nilai tambah bagi pelanggan contohnya seperti penambahan objek wisata untuk dikunjungi.

Penulis dapat menyimpulkan beberapa hasil wawancara diatas

1. perusahaan selalu menyesuaikan produk yang ditawarkan dengan keinginan pelanggan
2. perusahaan juga menyesuaikan budget yang dimiliki pelanggan dengan keinginannya
3. perusahaan berusaha melengkapi fasilitas perjalanan pelanggan seperti penambahan objek wisata

#### **4.5.4.4 Peduli terhadap keluhan dan masalah pelanggan**

Peneliti melakukan wawancara bersama direktur utama mengenai bagaimana kepedulian staf PT. Aras Hijrah Tour and Travel dalam membantu pelanggan sesuai keluhannya.

Hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa perusahaan sangat bertanggung jawab dan sangat peduli terhadap keluhan yang disampaikan oleh pelanggan dan perusahaan juga akan memberikan bantuan bahkan solusi atas keluhan pelanggan walaupun terkadang karyawan mengalami sedikit kesulitan dalam menyelesaikan masalah pelanggan namun itu tidak menjadi masalah bagi karyawan karna ini merupakan bentuk tanggung jawab karyawan terhadap

tamunya apabila mengalami kesusahan ataupun kendala, oleh karena itu bagi karyawan sangat penting memahami jobdesk nya dalam melayani tamunya.

Penulis dapat menyimpulkan beberapa hasil wawancara diatas

1. perusahaan sangat peduli dan bertanggung terhadap keluhan pelanggan
2. perusahaan akan memberi bantuan atau solusi terhadap keluhan pelanggan

#### **4.5.5 Assurance (Jaminan Kepastian)**

##### **4.5.5.1 Kemampuan dalam memperoleh kepercayaan konsumen**

Penulis melakukan wawancara bersama ibu direktur utama mengenai bagaimana kemampuan pegawai PT. Aras Hijrah Tour and Travel dalam memperoleh kepercayaan pelanggan.

Hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa perusahaan mempunyai staff yang sangat handal dalam menjalankan tugasnya masing masing. Perusahaan juga sangat mementingkan keamanan dan kenyamanan pelanggan oleh karena itu perusahaan telah menyediakan fasilitas yang terbaik untuk pelanggan agar tidak terjadi hal yang tidak diinginkan nantinya baik itu yang disengaja ataupun tidak disengaja. Perusahaan juga selalu memberikan informasi terbaru tentang suatu objek wisata agar pelanggan tidak kecewa pada saat perjalanan karna pastinya suatu objek wisata akan mengalami perubahan setiap harinya baik itu yang baik ataupun yang buruk oleh karena itu ha ini sangat dibutuhkan pelanggan ketika ingin mengunjungi suatu objek wisata. Apresiasi yang diberikan oleh pelanggan juga merupakan tingkat

kepercayaan yang telah diberikan kepada perusahaan

Penulis dapat menyimpulkan beberapa hasil wawancara diatas

1. staf dip perusahaan sudah handal dalam menghandle tugas nya masing masing
2. perusahaan telah menyediakan fasilitas terbaik untuk pelanggan agar tidak terjadi masalah dalam perjalanan
3. informasi yang diberikan perusahaan merupakan informasi terbaru seputar perkembangan objek wisata
4. apresiasi pelanggan merupakan tingkat kepercayaan yang telah diberikan kepada perusahaan diberikan.

#### **4.6 Kendala dalam Pelaksanaan Pelayanan pada PT. Aras Hijrah Tour And Travel Pekanbaru**

Penulis memberikan pandangan terhadap PT. Aras Hijrah Tour And Travel dengan sumber daya manusia sebanyak 3 orang.

Dari wawancara diatas dapat disimpulkan bawah kendala keterbatasan yang karyawan dimiliki telah mencukupi untuk menangani semua pekerjaan di dalam kantor. Sesuai keahlian masing-masing. Namun terkadang karyawan memiliki beban kerja lebih ketika menghendel tamu dalam dan menghadapi komplek tamu. Penulis dapat menyimpulkan bebarapa hasil wawancara diatas

1. Keterbatasan karyawan untuk menangani semua pekerjaan
2. Meningkatnya beban karyawan ketika menghendel tamu saat tour dan komplek tamu.

## Daftar Pustaka

- A.S. Moenir. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Abdul Wahab, Solichin. 2008. *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*. Malang: Universitas Muhammadiyah Malang Press.
- Abdullah dalam Suyanto, 2014. *Pelaksanaan Pendidikan di Indonesia Memasuki Millenium II*. Yogyakarta: Adi Cita. Hlm 151.
- Astuti, An Ras Try.2019. *manajemen Organisasi (Teori dan Kasus)*. Sulawesi Selatan: IAIN Parepare Nusantara Press.
- Atik,dan ratminto. 2005. *Manajemen Pelayanan, disertai dengan pengembangan model konseptual, penerapan citizen's charter dan standar pelayanan minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Burkat and S Medik. 1995. *Tourism, past-present-and-future*. Heniman London.
- Dardjowidjojo, S. 2005. *Psikolinguistik; Pengantar Pemahaman Bahasa Manusia*. Jakarta. Yayasan Obor Indonesia.
- Darmadjati, R. S. 2010. *Istilah–istilah dunia pariwisata*. Jakarta. Pradyna Paramita.
- Desky, M.A. 2001. *Manajemen Perjalanan Wisata*. Adicita Karya Nusa : Yogyakarta.
- \_\_\_\_\_. 2001. *Pengantar Bisnis Biro Perjalanan Wisata*. Yogyakarta : Adicita Karya Nusa.
- Foster, Denis. 2000. *First Class an Introduction to Travel and Tourism Second Edition*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- Haq, Zeithmal. 2009. *Service Marketing*. Jakarta. Gramedia Pustaka Utama.
- Kusnandar. 2007. *Guru Professional Implementasi Kurikulum Tingkat Satuan Pendidikan (KTSP) Dan Sukses Dalam Sertifikasi Guru*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Laksana,Fajar.2018. *Manajemen Pemasaran*.Yogyakarta: Graha Ilmu
- Moleong, L.J. 2004. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya
- Muljadi.2010. *Kepariwisata dan Perjalanan*, Jakarta:Raja Grafindo,
- Pitana, I Gde dan Gayatri Putu G. 2005. *Sosiologi Pariwisata*. Yogyakarta: ANDI.
- Prayogo, Rangga Restu. (2018). *Perkembangan Pariwisata Dalam Perspektif Pemasaran*. PT Lontar Digital Asia: Bitread Publishing.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2010. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Sedarmayanti, 2014. *Membangun dan Mengembangkan Kebudayaan dan Industri Pariwisata*. Bandung: Refika Aditama.
- Subagyo, Joko. 2011. *Metode Penelitian dalam Teori dan Praktik*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Sugiyono.2012. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung : Alfabeta

- \_\_\_\_\_. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : ALFABET
- Sukmadi.2017. *dasar-Dasar Manajemen*.Bandung:Humaniora.
- Tjiptono Fany & Anastasia Diana.2003. *Total Quality Management*. Penerbit Andi. Yogyakarta.
- Tjokroadmudjoyo dalam Dwi Purnama Wati, (2014). *Pelaksanaan Fungsi Pengawasan Pendidikan Agama Islam Terhadap Guru Pendidikan Agama Islam*. Lampung: Universitas Lampung. Hlm 7. 46
- Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisataaan.
- Westa. 1985. *Psikologi pengajaran*. Jakarta : Media Abadi.
- Wiestra dalam Febriyanti,2014. *Pelaksanaan Pemberian Izin Oleh Kepolisian*. Lampung: Universitas Lampung. Hlm 12.
- Wijaya Tony. 2011. *Manajemen Kualitas Jasa*. Bambang Sarwiji. Jakarta.