

PELAYANAN FRONTLINER PADA PT. IVAN WISATA NUSANTARA DI KOTA PEKANBARU

Oleh : Safitri

Pembimbing: Andri Sulistyani

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

ABSTRAK

Frontliner PT. Ivan Wisata Nusantara Pekanbaru strives to provide optimal service for customer comfort. Namely by making a departure schedule on time, providing documents regarding information during the trip to customers, responding well to special customer requests, being responsible and helping with customer problems, helping with travel documents, as well as dealing with every customer complaint and problem. Frontliner Service at PT. Ivan Wisata Nusantara in Pekanbaru City. Receiving Guests, Serving Customers, Selling Products, Building Good Relations and Contacting Customers. This research uses a qualitative method with a qualitative descriptive approach to describe and explain the situation that occurred by collecting data and information in the field. The key informants in this research are the Main Director, Employees and Customers. In this research, the data collection techniques used were interviews, observation and documentation. Based on the research results, it can be concluded that having a uniform is mandatory, providing a comfortable waiting room, prioritizing service, providing service in good language, providing solutions and providing good facilities for customers.

Kata Kunci : Services, Frontliner, Travel Agency

A. Latar Belakang Penelitian

Pekanbaru, ibu kota Provinsi Riau, merupakan salah satu kota yang cukup maju, terutama dalam hal biro perjalanan wisata. Pekanbaru menjadi salah satu penyumbang jumlah kunjungan wisatawan ke Kota Pekanbaru setiap tahunnya. Dengan melihat berbagai potensi wisata yang dimiliki Pekanbaru dan juga letaknya yang strategis tersebut, maka berbagai strategi dilakukan Pihak Dinas Kebudayaan dan Pariwisata khususnya Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Pekanbaru untuk menarik wisatawan agar berkunjung ke Kota Pekanbaru dengan sajian utama kepariwisataan yang ada, yaitu dengan cara pemasaran pariwisata. Kegiatan ini mempunyai peranan penting, selain untuk memberikan informasi dalam rangka pemantapan image kepariwisataan guna menunjang peningkatan pengembangan distribusi kunjungan wisatawan, juga menentukan keberhasilan upaya menciptakan permintaan atau tergeraknya calon-calon wisatawan untuk melakukan perjalanan ke Kota Pekanbaru dengan tujuan berwisata menggunakan tour and travel.

Awal berdirinya PT. Ivan Wisata Nusantara Indonesia bermula pada 2004, didirikan oleh dua bersaudara; Edi dan Marzan. Awal pendirian perusahaan di jalan Tuaka Tembilahan. Namun seiring dengan berkembangnya industri pariwisata Indonesia, khususnya pariwisata di Pekanbaru yang diikuti tingginya keinginan masyarakat untuk berwisata setiap tahunnya, PT. Ivan Wisata Nusantara merambah dunia tour.

Baik wisata domestik maupun penyedia perjalanan seperti kendaraan roda empat atau bus.

PT. Ivan Wisata Nusantara akan selalu berkomitmen untuk menjadi biro perjalanan yang memprioritaskan pelayanan yang prima kepada pelanggan dengan memberikan jasa pelayanan perjalanan yang kreatif dan inovatif. PT. Ivan Wisata Nusantara mempunyai produk unggulan yaitu produk perjalanan wisata dan penyediaan transportasi pariwisata. Dengan penyediaan paket perjalanan tersebut PT. Ivan Wisata Nusantara dapat memberangkatkan wisatawan setiap tahunnya hingga saat ini. Pada saat bersamaan, juga meningkatkan nama PT. Ivan Wisata Nusantara sebagai salah satu penyelenggara perusahaan tour and travel di Pekanbaru.

Tabel 1.1

Data Penjualan Produk di PT. Ivan Wisata Nusantara Tahun 2017-2019

Tahun	Jumlah peserta Total	Kenaikan /Penurunan (%)	Paket Wisata
2017	345	-	17
2018	458	2,01	38
2019	450	-6,61	37
2020	621	15,50	51

Sumber : PT. Ivan Wisata Nusantara, 2013

Dari tabel di atas, bisa dilihat di PT. Ivan Wisata Nusantara selama empat tahun berturut-turut yakni dari tahun 2017 hingga tahun 2020 setiap tahunnya jumlah peserta dan jumlah tour yang

menggunakan jasa biro tersebut terus bertambah setiap tahunnya. Jumlah peserta tur pada tahun 2017 meningkat dengan signifikan dari 345 orang dan 621 orang pada 2020. Ada beberapa faktor yang mendorong penjualan paket perjalanan PT. Ivan Wisata Nusantara . Salah satu faktor utamanya yaitu pelayanan yang diberikan oleh biro perjalanan tersebut cukup baik.

Layanan frontliner di PT. Ivan Wisata Nusantara di Kota Pekanbaru telah beroperasi dengan baik dan sesuai dengan peraturan perjalanan. Mulai dari proses pendaftaran, penyerahan dokumen, keberangkatan dan kepulangan.

Frontliner menyediakan layanan sebaik mungkin saat calon pelanggan datang maka karyawan harus menyapa dengan ramah, dan bertanya kepada calon pelanggan bantuan yang bisa diberikan, menjelaskan harga paket, jarak hotel, menjelaskan rute perjalanan sebaik mungkin kepada calon pelanggan sehingga calon pelanggan memahami dan memilih paket sesuai keinginan pelanggan.

Frontliner harus dapat memahami semua paket yang ada sehingga pelanggan dapat memahami dan memilih paket sesuai kemauan pelanggan. Selain itu, Frontliner harus memberikan pelayanan atau penjelasan dengan sikap baik dan ramah karena pertemuan awal itu penting agar pelanggan merasa nyaman dan berminat melaksanakan tur menggunakan PT. Ivan Wisata Nusantara .

Ketika melakukan tugasnya, Frontliner memiliki tugas dan tanggung jawab seperti menulis surat, membuat itinerary,

merangkum data (Manifest), menerima pendaftaran wisatawan, menjawab telepon dan menghubungkan dengan staf yang memerlukannya, mengkoordinasi dan memelihara ruang kantor, kunci kantor, telepon, memahami informasi produk yang disediakan oleh perusahaan dan memberikan informasi produk secara lengkap dan jelas kepada calon pelanggan.

Frontliner PT. Ivan Wisata Nusantara Pekanbaru berkomitmen untuk memberikan pelayanan yang optimal bagi kenyamanan pelanggan. Yakni, mengatur jadwal keberangkatan yang tepat dan memberikan dokumen informasi selama perjalanan kepada wisatawan, menanggapi permintaan khusus pelanggan, bertanggung jawab dan membantu permasalahan pelanggan, membantu memproses dokumen perjalanan, serta menangani semua keluhan dan permasalahan pelanggan. Dengan memenuhi kebutuhan, keinginan dan keperluan pengguna jasa perjalanan sehingga pelanggan merasa nyaman dan dapat menggunakan layanan dari PT. Ivan Wisata Nusantara dalam jangka waktu yang lama.

Berdasarkan dari uraian diatas, maka peneliti tertarik untuk mengetahui lebih dalam tentang pelayanan di PT. Penjurur Wisata Negeri dengan memilih judul mengenai: **"Pelayanan Frontliner Pada Pt. PT. Ivan Wisata Nusantara Di Kota Pekanbaru"**

B. Landasan Teori

1. Pariwisata

Pariwisata, yaitu perubahan tempat tinggal sementara seseorang di luar tempat tinggalnya karena suatu alasan dan tidak terlibat dalam

kegiatan penerimaan upah. (Suwanto, 2004)

Menurut Gamal (2004), Pariwisata adalah perjalanan yang dilakukan oleh seseorang atau lebih dengan tujuan untuk mendapatkan kesenangan dan memenuhi keinginan untuk mengetahui sesuatu. Hal ini juga dapat disebabkan oleh kepentingan yang berkaitan dengan olahraga, kesehatan, konvensi, agama, dan kegiatan bisnis lainnya. Menurut UU No.10/2009 pasal 1 ayat 3 tentang Kepariwisata, yang dimaksud dengan pariwisata adalah berbagai macam kegiatan wisata dan didukung oleh berbagai fasilitas serta layanan yang disediakan masyarakat, pengusaha, pemerintah, dan pemerintah daerah.

a. Jenis-Jenis Pariwisata

Dalam kegiatan pariwisata, setiap wisatawan memiliki dasar tersendiri dalam pariwisata, terutama yang ditujukan ke luar daerah. Perbedaan dari dasar-dasar ini diilustrasikan oleh berbagai jenis perjalanan yang ditentukan oleh tujuan perjalanan tersebut seperti liburan, menikmati perjalanan, budaya dan olahraga, perdagangan maupun konveksi. Kategori pariwisata tersebut meliputi (menurut Spillane) :

- a) Pleasure Tourism,
- b) Recreation Tourism,
- c) Cultural Tourism,
- d) Sports Tourism,
- e) Business Tourism,
- f) Convention Tourism

2. Biro Perjalanan Wisata

Biro perjalanan wisata (BPW) sebagai salah satu komponen industri pariwisata, menjadi penghubung antara pengguna dan penyedia jasa dengan mengatur atau merencanakan perjalanan wisatawan (Foster, 2000). Berdasarkan UU No. 9 Tahun 1990 bagian kedua pasal 12, dikatakan

bahwa Biro Perjalanan Wisata (BPW) adalah usaha yang menyediakan jasa pembuatan, pelayanan, dan penyelenggaraan wisata.

3. Pelayanan

Dari Lovelock, Petterson & Walker yang dikutip oleh Tjiptono (2005) perspektif layanan sebagai sistem, di mana setiap bisnis pelayanan dipandang sebagai sistem yang terdiri dari dua komponen utama: (1) operasi jasa; dan (2) penyampaian pelayanan.

Menurut Hunt dikutip dalam Nasution, (2004), kualitas pelayanan pencocokan untuk penggunaan produk untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan pelanggan. Kecocokan penggunaan didasarkan pada lima karakteristik utama:

1. Teknologi, yaitu adanya kekuatan dan daya tahan
2. Psikologi, yaitu adanya selera atau status
3. Waktu, yaitu adanya reliabilitas
4. Kontraktual, yaitu adanya jaminan
5. Etika, yaitu sopan santun, ramah dan jujur

4. Frontliner

Menurut Tarmoezi (2002) Frontliner adalah kategori pekerjaan dalam perusahaan yang biasanya diperoleh di perusahaan jasa. Tugas Frontliner secara umum adalah melayani pelanggan secara langsung.

Sebagai perusahaan layanan hotel dan pariwisata, eksekutif yang dibentuk untuk melayani pelanggan tidak hanya mengendalikan layanan tetapi juga pelanggan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan.

Fungsi Frontliner :

1. Sebagai penerima tamu, dalam hal ini frontliner harus menerima tamu dengan ramah, sopan, dan menyenangkan.

2. Melayani berbagai macam produk yang diajukan pelanggan.
3. Menjual produk sekaligus sebagai pelaksana cross selling.
4. Menjalin hubungan baik dengan seluruh pelanggan, agar mendorong mereka untuk terus bertahan serta dapat menggunakan biro perjalanan di lain waktu.
5. Menghubungi pelanggan dan memberikan informasi tentang segala sesuatu yang ada hubungannya antara perusahaan dengan pelanggan.

C. Metode Penelitian

1. Desain Penelitian

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Menurut Sugiono (2005) metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti kondisi objek alam di mana peneliti adalah instrumen utama.

Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bertujuan untuk memahami fenomena atau situasi yang dialami oleh subjek penelitian (Moleong 2013). Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif yang bertujuan untuk menghasilkan gambaran yang sistematis, faktual dan akurat tentang suatu gejala atau kondisi sosial (Widiyanta 2006).

2. Waktu dan Tempat Penelitian

Adapun lokasi penelitian ini akan dilakukan di Jl. Kemiri No.58, Kedungsari, Kec. Sukajadi, Kota Pekanbaru, Riau 28156. Adapun alasan peneliti melakukan penelitian di tempat ini adalah belum adanya penelitian mengenai Frontliner di PT. Ivan Wisata

Nusantara sehingga peneliti tertarik melakukan penelitian di tempat tersebut. Adapun penelitian ini dilakukan pada bulan November-Desember 2023.

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. Ivan Wisata Nusantara dan orang – orang yang pernah menggunakan jasa di PT. Ivan Wisata Nusantara.

Dalam penelitian ini, dibutuhkan beberapa informan. Informan adalah orang yang dapat memberikan informasi tentang situasi dan kondisi yang berhubungan dengan masalah penelitian (Moleong 2004). Bertindak sebagai informan adalah pihak-pihak yang secara langsung menangani pelayanan kepada PT. Ivan Wisata Nusantara dan orang-orang yang telah menggunakan jasa di PT. Ivan Wisata. .Diantaranya :

1. Direktur Utama PT. Ivan Wisata Nusantara Pekanbaru
2. Pegawai atau staf PT. Ivan Wisata Nusantara Pekanbaru
3. Pelanggan yang menggunakan layanan jasa di PT. Ivan Wisata Nusantara Pekanbaru

Pada penelitian ini, penulis akan menggunakan teknik wawancara dengan yang menjadi narasumber yaitu Direktur PT. Ivan Wisata Nusantara, staf atau pegawai PT.

Ivan Wisata Nusantara dan juga beberapa pelanggan yang sudah lebih dari satu kali menggunakan jasa pelayanan di PT. Ivan Wisata Nusantara. Sedangkan untuk memperoleh data lainnya yaitu dengan menggunakan teknik *Incidental Sampling*, yang kebetulan sedang melakukan aktifitas tertentu yang berhubungan dengan materi peneliti.

4 Jenis dan Sumber Data

a. Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh atau didapat dari sumber pertama atau subjek penelitian baik dari individu atau subjek penelitian seperti wawancara. Data primer kemudian dikumpulkan oleh peneliti untuk menjawab pertanyaan yang ada dalam penelitian. Data primer sering dikatakan lebih akurat karena data akan lebih rinci dan jelas. (Indriantoro & Supomo Alam Purhantara, 2010).

b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan suatu data yang diperoleh dari hasil penelitian lain maupun dari dokumen, arsip, atau catatan yang berkaitan tentang penelitian ini. Data ini dalam bentuk tulisan, gambar, dan lain-lain untuk mendukung kelengkapan sumber. Data sekunder merupakan data yang

5. Teknik Pengumpulan Data

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

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

6. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data adalah data yang akan digunakan dalam studi ini, adalah teknik kualitatif yaitu proses pencarian dan penyusunan data secara sistematis dari hasil wawancara, observasi dan dokumentasi dengan melaporkan dalam unit-unit, menyusun pola, Kemudian membuat kesimpulan yang begitu mudah dimengerti untuk dirinya sendiri atau untuk pembaca lain (Sugiyono 2018).

D. Hasil Dan Pembahasan

1. Menerima Tamu

a. Kerapian Pegawai yang Bekerja

Kerapian karyawan yang bekerja di sebuah perusahaan menjadi perhatian utama. Hal tersebut merupakan cerminan sikap dan kepribadian seseorang yang seharusnya lebih di perhatikan karena hal itu memberikan kesan dan penilaian mereka sendiri kepada orang-orang yang melihatnya. Karyawan dengan penampilan yang baik juga akan memberikan citra yang baik kepada perusahaan. Kerapian diperlukan untuk menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan sehingga pelanggan yang terlayani dengan baik dan puas.

Kesimpulan yang penulis dapat ambil ialah : PT Ivan Wisata Nusantara menggunakan seragam sesuai ketentuan yang dibuat oleh perusahaan. Dilihat langsung oleh pelanggan yg berkunjung.

Penulis dapat menarik beberapa kesimpulan

1. PT Ivan Wisata Nusantara 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 Ivan Wisata Nusantara memiliki ruangan yang sangat rapi dan tertata dengan baik.

b. Fasilitas Ruang Tunggu Nyaman

Ruang tunggu menjadi komponen penting dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan di suatu perusahaan. Oleh karena itu, perusahaan harus senantiasa menjadikan ruang tunggu untuk selalu bersih dan nyaman, juga disertai dengan fasilitas penunjang bagi pelanggan agar tidak merasa jenuh saat menunggu giliran pelayanan seperti TV, Wifi, Sofa yang nyaman, dan ruangan yang ber-Ac.

Penulis dapat menarik beberapa kesimpulan

1. PT Ivan Wisata Nusantara 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.

c. Fasilitas Pendukung Pencetakan Tiket

Tiket merupakan salah satu dokumen berharga yang sangat penting dalam suatu perjalanan, oleh karena itu perusahaan harus memberikan fasilitas pendukung dalam pencetakan tiket untuk kemudahan dalam berlangsungnya suatu transaksi antar pelanggan dengan perusahaan. Disamping itu

perusahaan diharapkan bisa menemukan inovasi terbaru tentang pencetakan untuk meningkatkan pelayanan dalam akses pemesanan tiket dan fasilitas pencetakan tiket. Dengan adanya inovasi dalam pencetakan tiket tersebut diharapkan dapat mengurangi biaya pelayanan, waktu pencetakan, produk tiket tercetak baik, serta sarana prasarana memadai. Selain itu inovasi dalam pencetakan tiket juga berguna dalam meningkatkan kualitas perancangan produk.

Penulis dapat menyimpulkan beberapa hasil wawancara di atas:

1. PT Ivan Wisata Nusantara menyediakan fasilitas seperti wifi, fax/telepon dan juga printer serta mesin debit untuk pembayaran non-tunai.
2. PT Ivan Wisata Nusantara 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 PT Ivan Wisata Nusantara
4. Kemudahan akses internet di kantor PT Ivan Wisata Nusantara.

2. Melayani Pelanggan

a. Memahami Kebutuhan Pelanggan

Karyawan perusahaan harus bisa berbicara dengan baik dan cepat memahami keinginan dan kebutuhan pelanggan. Karyawan harus cepat tanggap terhadap apa yang diinginkan pelanggan. Cobalah untuk memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan, karena karyawan yang lambat akan membuat pelanggan lari. Para karyawan yang lamban akan

membuat pelanggan lari, usahakan mengerti dan memahami keinginan serta kebutuhan pelanggan. Ketika pelanggan mendapatkan apa yang menjadi kebutuhannya, akan tercipta keselarasan hubungan antara perusahaan dan pelanggan, memberikan landasan yang baik untuk membeli kembali, mendorong terciptanya loyalitas pelanggan, dan memotivasi pelanggan untuk membayar jasa yang diterima dengan harga yang wajar.

Penulis dapat menyimpulkan beberapa hasil wawancara di atas:

1. PT Ivan Wisata Nusantara selalu mengedepankan akan kualitas pelayanan demi kenyamanan pelanggan
2. PT Ivan Wisata Nusantara mengurus administrasi serta peduli kebutuhan dan keperluan pelanggan
3. PT Ivan Wisata Nusantara menerima keluhan pelanggan yang mempunyai permintaan untuk menggantikan jenis kamar dari kamar no Smoking menjadi kamar Smoking.

b. Mendengar Keluhan Pelanggan

Keluhan pelanggan kepada perusahaan digunakan sebagai bentuk evaluasi diri terhadap kinerja yang dilakukan perusahaan. Dengan adanya keluhan dari pelanggan, perusahaan dapat menemukan kelemahan yang ada pada perusahaan dan memperbaiki kelemahan tersebut. Oleh karena itu sebagai pemberi jasa

pelayanan kita harus bisa menjadi pendengar yang baik atas setiap keluhan yang diberikan. Dengan mendengarkan keluhan pelanggan, perusahaan dapat menjadi pilihan terbaik bagi pelanggan dan membawanya untuk terus melakukan pembelian secara berkelanjutan di masa yang akan datang.

Penulis dapat menyimpulkan beberapa hasil wawancara di atas:

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

c. Menjawab Pertanyaan Pelanggan dengan Handal

Setiap perusahaan berusaha memberikan pelayanan terbaik dan berkualitas kepada

pelanggannya. Oleh karena itu, perusahaan membutuhkan karyawan yang dapat menjawab pertanyaan pelanggan dengan percaya diri dan mereka merasa puas. Selain itu, karyawan juga menjadi penghubung atau jembatan antara pelanggan dengan pemilik perusahaan dengan tujuan mempertanyakan hal-hal yang tidak jelas terkait layanan atau produk yang ditawarkan.

Maka penulis dapat menyimpulkan beberapa hasil wawancara di atas:

1. PT Ivan Wisata Nusantara 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 Ivan Wisata Nusantara akan melayani dengan sebaik mungkin dan membantu menyelesaikan pertanyaan tamu sesuai kebutuhan mereka.
3. Pegawai PT Ivan Wisata Nusantara ini sangatlah handal dalam melayani konsumen

3. Menjual Produk

a. Memberikan Informasi Dengan Jelas dan Benar

Dalam berkomunikasi dengan pelanggan, informasi harus disampaikan secara jelas dan akurat agar tidak menimbulkan dan kesalahpahaman. Penjelasan

informasi yang jelas dan akurat pasti akan membuat pihak lain mengerti maksud yang ingin disampaikan. Dalam dunia kerja, jangan membuat kesalahan dalam memberikan informasi, karena jika karyawan yang diminta salah menyampaikan informasi kepada pelanggan, hal itu dapat menimbulkan kesalahpahaman dan berujung pada konflik.

Penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut

1. PT Ivan Wisata Nusantara 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 Ivan Wisata Nusantara
4. Pelanggan merasakan sedikit ketidakpuasan dalam penerimaan informasi yang diberikan oleh tour leader pada saat perjalanan

4. Membina Hubungan Baik

Membina hubungan baik merupakan suatu sikap ataupun adanya kebijakan tertentu yang harus dilakukan perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Perusahaan harus mampu dan bersedia dalam memberi pelayanan ataupun

memenuhi permintaan yang diberikan oleh pelanggan pada saat melakukan suatu perjalanan. Perusahaan juga harus mampu menjelaskan kepada pelanggan mengenai pelayanan yang diberikan agar dalam pelayanan tersebut dapat dengan jelas dipahami dan mudah dimengerti oleh pelanggan. Dengan adanya sikap Membina hubungan baik ini maka akan menjadi point penting untuk suatu perusahaan dan juga menjadi suatu keberhasilan bagi perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.

a. Melayani Konsumen dengan Cepat dan Tepat

Dalam suatu transaksi yang perlu diterapkan oleh perusahaan adalah melayani konsumen dengan cepat dan tepat. Pelayanan yang dilakukan dengan cepat dan tepat akan memberikan kepuasan tersendiri bagi calon pelanggan yang akan memakai jasa maupun produk yang akan ditawarkan oleh perusahaan. Perusahaan juga harus mampu mengetahui dengan cepat apa yang dibutuhkan oleh pelanggan dan selalu bisa memberikan solusi yang tepat apabila terjadi suatu kekeliruan ataupun permasalahan dalam suatu perjalanan. Oleh karena itu sikap cepat dan tepat ini termasuk hal yang sangat penting yang harus dimiliki oleh perusahaan untuk mewujudkan hal demikian.

Penulis dapat menyimpulkan beberapa hasil wawancara diatas

1. Pelayanan yang dilakukan oleh perusahaan 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 .

b. Menerima Keluhan Pelanggan dengan Baik

Sebagai penyedia layanan tentu suatu perusahaan harus siap dengan keluhan-keluhan yang akan diterima dari pelanggan. sikap yang harus diterapkan oleh perusahaan adalah harus bisa menerima dan memberikan penjelasan kepada pelanggan terkait hal yang dikeluhkan dengan baik. Karna sebagai penyedia jasa maupun produk perusahaan harus dapat menjaga hubungan dan komunikasi yang baik terutama pada saat adanya keluhan yang masuk dari pelanggan. Dengan begitu pelanggan akan merasa bahwa pelayanan yang diberikan oleh perusahaan sudah baik dan pelanggan juga akan merasa bahwa karyawan selalu ada untuk melayani mereka.

Penulis dapat menyimpulkan hasil wawancara diatas

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

c. Terampil Dalam Melaksanakan Tugas

Ketrampilan dalam memberikan pelayanan merupakan salah satu point utama bagi suatu perusahaan jasa ataupun produk karna hal yang pertama kali yang akan dilihat oleh pelanggan adalah

keterampilan produk/jasa yang ditawarkan. Dengan memiliki keterampilan yang unik pelanggan akan lebih yakin dan tertarik untuk menggunakan ataupun membeli jasa/produk yang ditawarkan. Oleh karena itu perusahaan harus mampu menarik minat pelanggan dengan menciptakan keterampilan dalam menawarkan produk/jasa nya.

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

d. Peduli Terhadap Keluhan dan Masalah Pelanggan

Dalam suatu perjalanan pasti banyak sekali terjadi keluhan yang ditujukan oleh pelanggan kepada perusahaan. Penanganan keluhan pelanggan ini sangat berpengaruh penting terhadap perusahaan karna dengan adanya keluhan dari pelanggan maka perusahaan dapat menilai sejauh mana kepuasan terhadap produk ataupun jasa yang telah diberikan. Pihak perusahaan harus memiliki cara dalam mengatasi hal tersebut agar tetap menjalani komunikasi yang baik dengan pelanggan. Perusahaan harus menunjukkan sikap peduli dan empati terhadap keluhan yang disampaikan serta mampu memberikan rasa nyaman dan tenang kepada pelanggan

ketika ingin melakukan perjalanan ataupun menikmati produk yang ditawarkan.

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

5. Menghubungi Pelanggan

a. Kemampuan dalam Memperoleh Kepercayaan Konsumen

Hal sangat penting diperhatikan oleh perusahaan adalah kepercayaan konsumen terhadap perusahaan. Apabila suatu perusahaan telah mendapat kepercayaan penuh dari konsumen maka perusahaan tersebut bisa dikatakan berhasil dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. kemampuan inilah yang harus dijaga dan dikembangkan oleh perusahaan dengan cara selalu menerima dan memberikan solusi terhadap permasalahan pelanggan dan juga menerapkan sifat terbuka terhadap komplek yang diberikan oleh pelanggan. Demikian pelanggan akan merasa puas dengan pelayanan.

4.6 Kendala dalam Pelayanan pada PT Ivan Wisata Nusantara Pekanbaru

Dapat disimpulkan bahwa 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.

E. Penutup

1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan terkait dengan Pelaksanaan pelayanan pada PT. Ivan Wisata Nusantara Travel di Pekanbaru secara keseluruhan dapat disimpulkan pelaksanaan pelayanan pada PT. Ivan Wisata Nusantara masih terdapat bebarapa kekurangan. Hasil penelitian yang penulis lakukan dapat di uraikan sebai berikut

1. PT. Ivan Wisata Nusantara memiliki pakaian seragam yang sudah menjadi kewajiban setiap hari kerja dalam melayani konsumen. Pakaian harus terlihat rapi, wangi dan juga bersih yang menjadi point penting bagi di perusahaan ini. PT. Ivan Wisata Nusantara 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. PT. Ivan Wisata Nusantara 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

2. PT. Ivan Wisata Nusantara 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. PT. Ivan Wisata Nusantara berusaha untuk mendengarkan dan menjawab keluhan mereka dengan tetap tenang dan juga tidak berkesan membela diri PT. Ivan Wisata Nusantara sangat membantu sekali pada setiap permasalahan, keluhan, juga kendala yang dialami konsumen ketika mengurus berkas berkas, mulai dari kebutuhan yang harus disiapkan dan apa yang harus diselesaikan terlebih dahulu baik secara langsung maupun melalui media social. PT. Ivan Wisata Nusantara 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. Ivan Wisata Nusantara akan melayani dengan sebaik mungkin dan membantu menyelesaikan pertanyaan tamu sesuai kebutuhan mereka. Cara pegawai PT. Ivan Wisata Nusantara menjelaskan dan memberikan informasi kepada pelanggan sangat lah sopan dan juga pembawaan mereka kepada konsumen yang datang sangat sangat hangat.

3. PT. Ivan Wisata Nusantara 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
4. 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 selalu menerima keluhan apapun yang masuk dari pelanggan dengan baik tanpa membedakan kelas sosial pelanggan dan juga memberikan solusi terhadap keluhan yang disampaikan pelanggan. perusahaan selalu berusaha menyesuaikan

keinginan pelanggan dengan produk yang disediakan dan juga menyesuaikan dengan budget yang dimiliki oleh pelanggan. selain itu perusahaan juga akan melengkapi fasilitas perjalanan yang dibutuhkan seperti penambahan objek untuk dikunjungi. perusahaan sangat bertanggung jawab dan sangat peduli terhadap keluhan pelanggan, perusahaan juga akan memberikan bantuan bahkan solusi atas keluhan pelanggan walaupun terkadang sedikit kesulitan namun itu tidak menjadi masalah bagi perusahaan

5. Perusahaan mempunyai staff yang sangat handal dalam menjalankan tugasnya dan juga menyediakan fasilitas yang terbaik untuk pelanggan agar tidak terjadi hal yang tidak diinginkan nantinya. Perusahaan juga selalu memberikan informasi terbaru tentang suatu objek wisata agar pelanggan tidak kecewa pada saat perjalanan. 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.

2. Saran

Dari hasil penelitian yang penulis lakukan saran-saran yang dapat penulis berikan terhadap Pelaksanaan Pelayanan PT. Ivan

Wisata Nusantara di Pekanbaru sebagai berikut.

1. Kepada PT. Ivan Wisata Nusantara di Pekanbaru memperhatikan karyawan. Dikernakan beban kerja karyawan memiliki beban kerja lebih ketika waktu pelayanan, tanggung jawab dan proyek, seperti salah satu menghendel tamu, komplet tamu, dan membuat proyek.

Kepada PT. Ivan Wisata Nusantara di Pekanbaru harus memiliki mesin pencetak tiket agar dapat mempermudah pekerjaan dalam melakukan pelayanan terhadap pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

- Alfiah Mudrikah, 2014, *Kontribusi sektor pariwisata terhadap GDP Indonesia Tahun 2004-2009*, Economics Development Analysis Journal 3 (2)
- Brannen, Julia. 2005. *Memandu Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Bungin, Burhan. M. 2005. *Metodologi Penelitian Kuantitatif : Komunikasi, Ekonomi,dan Kebijakan Publik serta Ilmu-Ilmu Sosial lainnya*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Damanik, Janianto, dan Weber Helmut. F., 2006. *Perencanaan Ekowisata :dari Teori ke Aplikasi*. Yogyakarta: Andi
- Direktorat Jenderal Pariwisata, *Pengantar Pariwisata Indonesia*, dalam Muljadi A.J Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada, 2009, hal 7
- Drs. H. Oka A. Yoeti, MBA,*Pengantar Ilmu Pariwisata*, Bandung: angkasa, 1996, hal, 108
- Foster, Dennis L. 2000. *First Class An Introduction To Travel & Tourism. Second Edition. Edisi Bahasa Indonesia*. (Tri Budhi Sastrio, Pentj). Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- I Kt Suwena ,I G N Widyatmaja , 2017, *Pengetahuan Dasar Ilmu Pariwisata*,Ed.revisi, Denpasar : Pustaka Larasan
- Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada, 2006), h.179
- Kusmayadi dan Sugiarto. 2000. *Metodologi Penelitian dalam bidang Kepariwisataaan*. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta
- Martini .2016, *Pertumbuhan Pariwisata Global: Tantangan Untuk Pemasaran Daerah Tujuan Wisata (DTW)*, e-Repository Dosen Universitas Gajayana Malang.
- Moleong, Lexy J. 2007. *Metode Penelitian Kualitatif* . Rosda. Bandung
- Muljadi A.J, *Kepariwisataaan dan Perjalanan*, Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada, 2009, hal 10
- Pendit, Nyoman S. 2002. *Ilmu Pariwisata*.PradnyaParamita. Jakarta
- Ruang Guru, “*Frontliner Pengertian Tugas Jenis Jabatan dan Syaratnya Lengkap*”, artikel diakses pada 18 Januari 2020 dari <https://www.ruangguru.co.id/Frontdesk-pengertian-tugas-jenis-jabatan-dan-syaratnya-lengkap/>
- Sabon, V. L., Perdana, M. T. P., Koropit. P, C, S., & Pierre,

- W. C. D. (2018). *Strategi Peningkatan Kinerja Sektor Pariwisata Indonesia Pada Asean Economic Community*. Esensi: Jurnal Bisnis dan Manajemen. Vo.8 (2): 163 – 176.doi:10.15408/ess.v8i2.5928.
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Pendidikan*. Alfabeta. Bandung
- Sugiyono. 2008. *Metodologi penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sukmadinata, N. S. 2011. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Tjiptono, F. 2009. *Service Marketing: Esensi & Aplikasi*. Penerbit: Marknesis.Yogyakarta.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. 2009. *Pemasaran Strategik*. ANDI Offset. Yogyakarta.
- Utama, I Gusti Bagus Rai dan Mahadewi, Ni Made Eka. 2012.*Metodologi Penelitian Pariwisata & Perhotelan*. Andi.Yogyakarta
- Utama, I Gusti Bagus Rai, Agustus 2014, *Pengantar Industri Pariwisata*, Ed.1, Cet.1,,Yogyakarta:Deepublish
- Wiwik Sulistyowati,ST.,M.T , Agustus 2018, *Kualitas Layanan : Teori dan Aplikasinya*,Ed.1,Cet.1, Sidoarjo,Jawa Timur : UMSIDA press.
- Yoeti, Oka A. 1990. *Tours and Travel Management*. Pradnya Paramita. Jakarta
- Aldian Anggi Saputra, 2020, *ANALISIS STRATEGI DINAS PARIWISATA PROVINSI RIAU DALAM PENGELOLAAN PARIWISATA DI PROVINSI RIAU*. Skripsi, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
- Dinda suryani. 2017, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jamaah sebagai Pengguna Jasa Travel Haji dan Umroh PT Joe Pentha Wisata Pekanbaru*. (Skripsi Fakultas ekonomi dan sosial.Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau).
- Ella. 2022. *Implementasi Pelayanan PT Pandi Kencana Murni Terhadap Calon Jemaah*
- Gloria Sari, Yuni. 2018. *Pelayanan Ticketing Di PT Bintang Tour & Travel Medan*
- Jimmy Ash-Shiddiqiyn Zaro, Muhammad. 2021. *Strategi Pelayanan Prima Di PT Arwaniyyah Tour & Travel Kudus*
- Khalila, Zanuba. 2020. *Keputusan Pembelian Paket Wisata Pada PT Aras Hijrah Tour & Travel Pekanbaru*
- Yenti, Mika. 2020. *Penerapan Pelayanan Prima Di PT Pandi Kencana Murni Pekanbaru*

Skripsi.