

BAB I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pariwisata sangat erat kaitannya dengan jasa pelayanan untuk mengatur perjalanan wisata, adapun usaha dibidang pariwisata yang mengatur perjalanan wisata tersebut adalah usaha jasa biro perjalanan wisata. Biro Perjalanan Wisata merupakan usaha penyedia jasa yang membantu wisatawan dalam mempersiapkan kebutuhan perjalanan mulai dari akomodasi, transportasi, tiket masuk wisata, dokumen perjalanan maupun fasilitas lainnya. Biro Perjalanan Wisata sudah banyak tersebar di wilayah Indonesia, termasuk di Lampung. Salah satu biro perjalanan wisata di Lampung adalah PT. Garuda Wisata Jaya Almetroni yang bergerak dibidang industri pariwisata dengan menawarkan banyak produk jasa dan pelayanan perjalanan wisata lokal maupun *overland*, penyewaan bus pariwisata, jasa *tour leader* dan *tour guide*, tiket pesawat, serta rental mobil. PT. Garuda Wisata Jaya Almetroni selalu mengutamakan kualitas pelayanan, Tidak heran jika perusahaan ini sudah memiliki jumlah pemesanan paket wisata yang meningkat setiap bulannya. Berikut data penjualan PT. Garuda Wisata Jaya Almetroni dari bulan September sampai Desember 2022 .

Tabel 1. Data penjualan paket wisata PT. Garuda Wisata (September-Desember 2022)

Bulan	Jumlah Paket Wisata Yang Terjual
September	7 Paket
Oktober	10 Paket
November	18 Paket
Desember	25 Paket

Sumber: PT. Garuda Wisata Jaya Almetroni, 2022

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa, PT. Garuda Wisata sukses menjual banyak paket wisata selama bulan September, Oktober, November dan Desember tahun 2022. Namun dibalik suksesnya PT. Garuda Wisata Jaya Almetroni masih terdapat kendala

saat di lapangan baik internal maupun eksternal yang mengakibatkan konsumen komplain. Komplain adalah ungkapan kekecewaan pelanggan terhadap sesuatu yang merasa tidak puas dan akan berdampak buruk bagi perusahaan biasanya komplain meliputi pelayanan, fasilitas atau hal lainnya. Berdasarkan hasil dari partisipasi aktif, beberapa komplain yang pernah terjadi pada PT. Garuda Wisata Jaya Almetroni, Berdasarkan hasil dari observasi sebagai berikut:

NO.	Rombongan	Tujuan	Waktu	Komplain
1	SMA Negeri 1 Kalirejo	Yogyakarta	12 Desember 2022	Keterlambatan makan malam akibat macet
2	Puskemas Pagelaran	Bandung	12 Februari 2022	Keterlambatan penjemputan akibat keterbatasan armada bus sehingga bus digunakan bergantian dengan rombongan yang sudah kembali ke Lampung.
3	CV. Eling Jaya Abadi	Yogyakarta	28 Desember-03 Januari 2023	Komplain mengenai menu makan siang yang tidak sesuai dengan menu <i>request</i> pelanggan sehingga perlu penggantian menu makanan.
4	SMA Baitul Jannah Bandar Lampung	Yogyakarta	10 Januari 2023	Bus mengalami kendala pada mesin saat keberangkatan menuju jogja sehingga peserta trip harus menunggu bus pengganti dengan waktu yang lama.
5	Pengajian Darusalam	Bandung	3-5 maret 2023	Pembatalan Salah satu kunjungan wisata sehingga perlu wisata pengganti.

Sumber : Hasil Observasi, (2022)

Berdasarkan uraian diatas dapat dilihat bahwa terdapat sejumlah komplain yang terjadi di PT. Garuda Wisata Jaya Almetroni. Hasil wawancara dengan direktur, PT. Garuda Wisata Bapak Toat Aris Budiman menyatakan bahwa selama ini, PT. Garuda Wisata Jaya Almetroni menangani komplain masih secara spontanitas dan belum ada

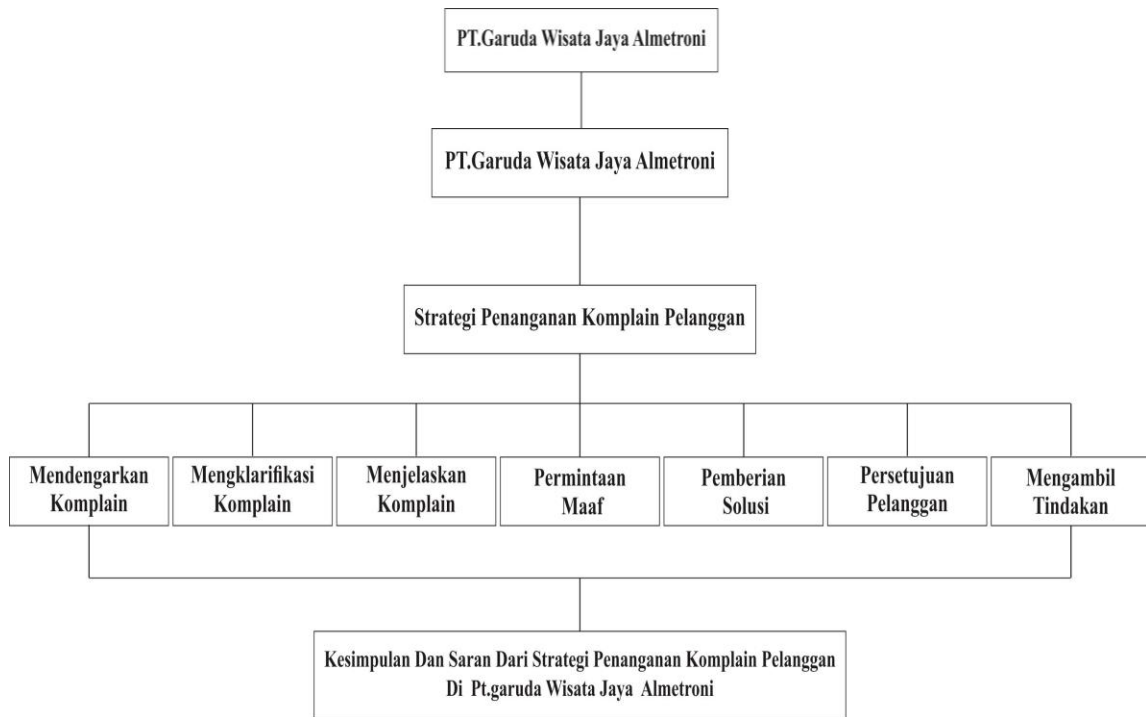
SOP tertulis. Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah pedoman penting untuk dapat melaksanakan tugas pekerjaan atau kegiatan operasional berjalan secara konsisten, efektif, efisien dan berperan sebagai panduan hasil kerja yang ingin diraih oleh suatu perusahaan maupun instansi. Penanganan komplain yang dilakukan Garuda Wisata selama ini masih kurang maksimal, berdasarkan teori Somad dan Priansa dalam Irawan, M. A (2016) strategi penanganan komplain yang dapat digunakan untuk penanganan komplain pelanggan yaitu dengan tujuh tahapan penanganan komplain dimulai dari mendengarkan, mengklarifikasi, menjelaskan, permintaan maaf, solusi, persetujuan, dan mengambil tindakan. Dengan demikian penulis tertarik mengambil judul ”Strategi Penanganan Komplain Pada Perjalanan Tour PT. Garuda Wisata Jaya Almetroni”. Laporan ini diharapkan dapat menjadi referensi terkait penanganan komplain.

1.2 Tujuan

Adapun tujuan penulisan dalam tugas akhir ini adalah mendeskripsikan strategi penanganan komplain pelanggan pada PT .Garuda Wisata Jaya Almetroni.

1.3 Kerangka Pemikiran

PT.Garuda Wisata Jaya Almetroni merupakan salah satu biro perjalanan wisata yang berada di Lampung tepatnya di kota Bandar Lampung yang menyediakan jasa pelayanan paket wisata dan transportasi. Dalam pelaksanaan perjalanannya terdapat kendala yang menyebabkan komplain dari pelanggan. Strategi penanganan komplain PT. Garuda Wisata Jaya Almetroni akan dijabarkan berdasarkan teori Somad dan Priansa dalam Irawan, M. A (2016) yaitu mendengarkan, mengklarifikasi, menjelaskan, permintaan maaf, solusi, persetujuan, dan mengambil tindakan. Dari penjabaran tersebut akan disimpulkan terkait Strategi PT. Garuda Wisata Jaya Almetroni dalam pelayanan komplain. Berikut Kerangka Pemikiran dari tugas akhir ini terdapat pada gambar 1.



Gambar 1. Kerangka pemikiran Strategi Penanganan Komplain Pelanggan PT.Garuda Wisata Jaya Almetroni.

BAB II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Biro Perjalanan Wisata

Biro Perjalanan Wisata merupakan usaha penyedia jasa perencanaan atau jasa pelayanan dan penyelenggaraan wisata. Menurut Pendit dalam Santoso, R. A.(2020) Biro Perjalanan Wisata adalah perusahaan yang memiliki tujuan untuk menyiapkan suatu perjalanan bagi seseorang yang merencanakan untuk mengadakannya, sedangkan menurut Darmadjadi dalam Santoso, R. A.(2020) Biro perjalanan wisata adalah perusahaan yang khusus mengatur dan menyelenggarakan perjalanan dan persinggahan orang-orang termasuk kelengkapan perjalanannya, dari satu tempat ke tempat lain, baik di dalam negeri, dari dalam negeri, ke luar negeri atau dalam negeri itu sendiri. Dalam Undang-Undang No.10, Tahun 2009 tentang kepariwisataan yang dimaksud dengan” usaha jasa perjalanan wisata” adalah usaha biro perjalanan wisata dan agen perjalanan wisata. Usaha biro perjalanan meliputi usaha penyediaan jasa perencanaan perjalanan dan jasa pelayanan serta penyelenggaraan perjalanan ibadah. Usaha agen perjalanan wisata meliputi usaha jasa pemesanan sarana, seperti pemesanan tiket dan pemesanan akomodasi serta pengurusan dokumen perjalanan.

Berdasarkan pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa biro perjalanan wisata adalah usaha yang menyediakan jasa pelayanan untuk membantu wisatawan dalam mengatur rencana perjalanan meliputi transportasi, akomodasi, tiket wisata maupun dokumen perjalanan yang dibutuhkan oleh wisatawan.

2.2 Komplain Pelanggan

Komplain atau keluhan wisatawan merupakan sebuah ungkapan kekecewaan wisatawan terhadap sesuatu yang membuat mereka merasa tidak puas dan akan berdampak buruk bagi pihak yang mendapatkan komplain, sedangkan menurut Daryanto dan Setyabudi dalam Riadi, M. (2022) komplain atau keluhan adalah pengaduan atau penyampaian ketidakpuasan, ketidaknyamanan, kejengkelan, dan kemarahan atas *service* jasa atau produk. komplain atau keluhan pelanggan menurut

Bell dan Luddington dalam Riadi, M. (2022) keluhan pelanggan (*customer complaints*) adalah umpan balik (*feedback*) dari pelanggan yang ditujukan kepada perusahaan yang cenderung bersifat negatif. Umpan balik ini dapat dilakukan secara tertulis atau secara lisan. Komplain atau keluhan wisatawan dapat dilihat secara langsung tatap muka dalam pertemuan ataupun tidak langsung, seperti melalui kotak saran, formulir keluhan wisatawan, saluran via *telephone*, website resmi perusahaan, kartu komentar dan survei kepuasan wisatawan (*customer exit surveys*).

Berdasarkan pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa komplain atau keluhan wisatawan adalah ekspresi ketidakpuasan terhadap produk, jasa atau pelayanan yang tidak berpengaruh terhadap wisatawan, Hal ini akan berdampak negatif atau buruk terhadap pihak perusahaan yang mengalami komplain jika komplain atau keluhan tidak segera diselesaikan dengan tepat. Perusahaan yang mengalami komplain seharusnya dapat menangani keluhan atau komplain dengan baik perlunya penanganan komplain mampu mengembalikan kepercayaan wisatawan bahwa kesalahan yang dikeluhkan tersebut tidak akan terulang lagi atau dirasakan orang lain.

2.3 Strategi Penanganan Komplain Pelanggan.

Strategi Penanganan Komplain pelanggan sangat dibutuhkan untuk membantu wisatawan yang merasa tidak puas atas pelayanannya, dalam penanganan keluhan, pelanggan merupakan salah satu contoh komunikasi yang dibangun antara organisasi bisnis dengan pelanggan. Sebagaimana keluhan dari pelanggan merupakan suatu kritik, masukan, saran, maupun berbagai hal yang dirasakan pelanggan atau konsumen atas produk maupun jasa yang dihasilkan. Menurut Somad dan Priansa dalam Irawan, M. A (2016) beberapa tahapan dalam menangani komplain pelanggan atau konsumen, sebagai berikut :

1. Mendengarkan
Mendengarkan dengan baik dan efektif setiap apa yang dikeluhkan konsumen atau pelanggan agar mudah dipahami dengan baik.
2. Mengklarifikasi
Setelah mendengarkan keluhan konsumen atau pelanggan, maka perlu untuk diklarifikasi apa yang menjadi masalah utama yang dikeluhkan konsumen.
3. Menjelaskan
Setelah mendengarkan dan mengklarifikasi masalah yang dihadapi pelanggan, selanjutnya perlu pihak organisasi memberikan penjelasan tentang persoalan yang sebenarnya dan penyebabnya.
4. Permintaan Maaf
Permintaan maaf yang sangat penting untuk disampaikan kepada konsumen menyampaikan keluhannya, yang mana. meminta maaf menunjukkan rasa empati kepada konsumen tersebut.
5. Solusi
Setelah menemukan inti masalah dan sudah menyampaikan permohonan maaf kepada pelanggan, maka pihak organisasi atau perusahaan berhak menawarkan solusi kepada pelanggan.
6. Persetujuan
Setelah adanya penawaran solusi dari pihak organisasi atau perusahaan yang sudah mendapatkan persetujuan dari pelanggan. Sebagaimana persetujuan merupakan suatu kebijakan yang sudah ditentukan atau dijanjikan perusahaan maupun organisasi kepada pelanggan.
7. Mengambil Tindakan
Mengambil tindakan merupakan tahap eksekusi atau tindakan dari hasil kesepakatan antara organisasi dan konsumen. Begitu dengan tindakan yang semakin cepat dilakukan, maka semakin baik pula respon pelanggan.

Strategi penanganan komplain dapat menjadi salah satu usaha untuk membantu wisatawan saat komplain dengan cara cepat tanggap mengkonfirmasi dan menerima keluhan dengan baik, menunjukkan sifat empati untuk membantu wisatawan, memberikan permohonan maaf atas ketidaknyamanan yang dirasakan wisatawan, memberikan penanganan keluhan atau solusi dengan komunikasi yang baik agar wisatawan mau menunggu perbaikan atau pergantian yang menyebabkan komplain dengan mengkonfirmasi lanjut pada beberapa pihak yang melakukan perbaikan atau pergantian secara berkala. Selepas dari ini perusahaan dapat memiliki evaluasi dan perbaikan atas komplain wisatawan dan mampu meningkatkan kualitas produk atau jasa dalam melayani pelanggan dengan baik.

2.4 Standar Operasional Prosedur

Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah pedoman atau acuan untuk melaksanakan tugas pekerjaan sesuai dengan fungsi dan alat penilaian kinerja instansi pemerintah berdasarkan indikator-indikator teknis, administratif dan prosedural sesuai dengan tata kerja, prosedur kerja dan sistem kerja pada unit kerja yang bersangkutan. SOP juga berperan sebagai panduan hasil kerja yang ingin diraih oleh suatu perusahaan maupun instansi. Menurut Soemohadiwidjojo dalam Setiawan, I. K. D., & Rahmawati, P. I. (2020), standar operasional prosedur adalah panduan yang digunakan untuk memastikan seluruh kegiatan operasional berjalan secara konsisten, efektif, dan efisien Sedangkan menurut Budiharjo dalam Setiawan, I. K. D., & Rahmawati, P. I. (2020) berpendapat standar operasional prosedur adalah suatu prosedur kerja yang bersifat tetap dan tidak berubah-ubah yang ditetapkan kedalam sebuah dokumen tertulis.

Berdasarkan pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa standar operasional prosedur (SOP) adalah pedoman penting untuk dapat melaksanakan tugas pekerjaan atau kegiatan operasional berjalan secara konsisten, efektif, dan efisien untuk perusahaan dan instansi yang bersifat tetap yang terdapat pada sebuah dokumen tertulis.

