

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Banyaknya usaha biro perjalanan saat ini membuat persaingan yang ketat didalam dunia bisnis perjalanan wisata. Menurut data Kemenparekraf tahun 2020 bahwa usaha biro perjalanan wisata pada tahun 2011 sudah mencapai 1,120 usaha. Dengan demikian perusahaan perlu memberikan pelayanan yang baik serta meningkatkan kualitas produk agar dapat bertahan ditengah persaingan, terlebih dalam hal penanganan komplain pelanggan. Menurut Daryanto dan Setyabudi, (2014) komplain atau keluhan adalah pengaduan atau penyampaian ketidakpuasan, ketidaknyamanan, kejengkelan, dan kemarahan atas layanan jasa atau produk. Komplain yang tidak ditangani akan menyebabkan kehilangan kepercayaan dari pelanggan dan citra perusahaan akan tercemar akibat penanganan komplain yang buruk. Oleh sebab itu, Perusahaan harus memiliki penerapan yang efektif untuk menangani komplain pelanggan. Menurut Tjiptono (2011) penanganan komplain yang efektif memberikan peluang untuk mengubah seorang yang pelanggan yang tidak puas menjadi pelanggan produk/jasa perusahaan puas atau bahkan menjadi pelanggan yang abadi.

Patih Indo Permai Tour and Travel merupakan sebuah biro perjalanan wisata (BPW) yang berdiri sejak 1988 dan masih mampu bertahan hingga saat ini. Patih Indo Permai memiliki layanan-layanan seperti pelayanan pembelian tiket penerbangan domestik maupun internasional, pemesanan tiket kereta api, pemesanan hotel, pengurusan dokumen perjalanan, paket perjalanan wisata, serta umrah dan haji, penjemputan tamu. BPW ini selalu berusaha untuk dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada pelanggan, namun dalam pelaksanaanya masih terdapat kendala dari layanan-layanan yang telah diberikan yang menimbulkan adanya komplain dari pelanggan. Terdapat beberapa komplain yang telah diterima oleh Patih Indo Permai dapat dilihat dari tabel berikut :

Tabel 1. Data Komplain Patih Indo Permai Tour and Travel

No	Tanggal	Pelanggan	Komplain
1.	24 November 2022	ASITA Jawa Barat	Tipe kamar hotel yang dipesan tidak sesuai

Sumber: Patih Indo Permai Tour and Travel, (2022)

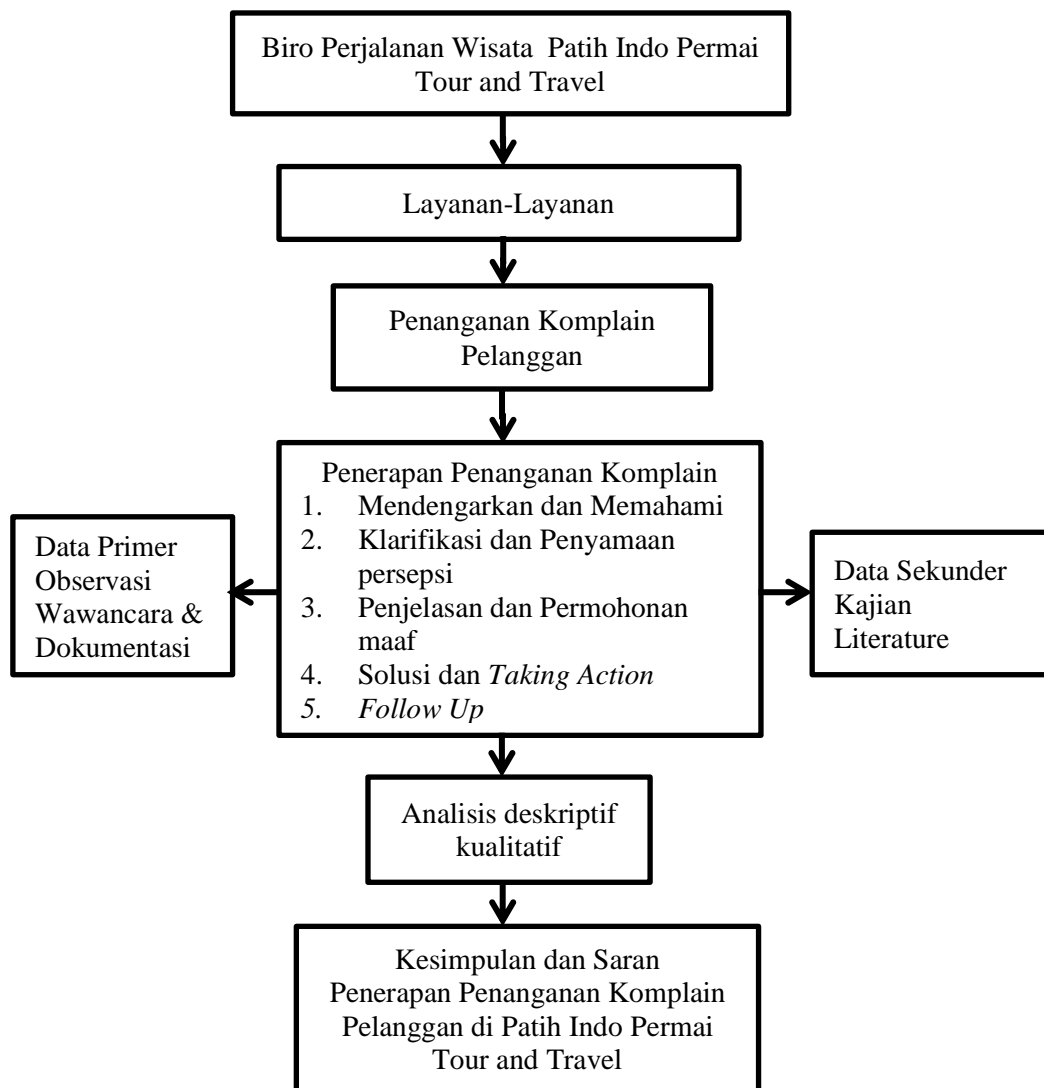
Data diatas menunjukkan bahwa Patih Indo masih mendapatkan beberapa komplain. Sebelum covid penanganan komplain di tangani oleh *customer service*. Namun setelah covid posisi *customer service* tidak ada dan penanganan komplain dialihkan kepada seluruh karyawan. Dengan demikian penulis tertarik untuk menulis laporan tugas akhir dengan judul “Penerapan Penanganan Komplain di Patih Indo Permai Tour and Travel”. Laporan ini diharapkan dapat menjadi referensi terkait Penanganan Komplain Pelanggan.

1.2 Tujuan

Adapun tujuan dari penulisan tugas akhir ini adalah mendeskripsikan penerapan penanganan komplain pelanggan di Patih Indo Permai Tour and Travel.

1.3 Kerangka Pemikiran

Laporan tugas akhir ini akan memaparkan biro perjalanan wisata Patih Indo Permai yang menawarkan layanan-layanan wisata. Penulis mendeskripsikan mengenai penerapan penanganan komplain pada Patih Indo Permai berdasarkan teori menurut Kaihatu (2015) yaitu mendengarkan dan memahami, klarifikasi, penyamaan persepsi, penjelasan, permohonan maaf, solusi, *taking action*, dan *follow up*. Dari pemaparan tersebut data diperoleh dari hasil observasi, wawancara, kajian literature dan dokumentasi yang kemudian dianalisis deskriptif kualitatif untuk mendapatkan kesimpulan dan saran. Adapun kerangka pemikiran dari laporan tugas akhir dapat dilihat pada gambar berikut.



Gambar 1. Kerangka Pemikiran

Adapun manfaat yang diharapkan atas Laporan Tugas Akhir ini adalah :

1. Bagi Politeknik Negeri Lampung diharapkan dapat dijadikan sebagai informasi tambahan dan sumber referensi teman-teman dalam bidang ini.
2. Bagi Patih Indo Permai Tour and Travel dapat dijadikan sebagai bahan masukan terkait peningkatan penanganan komplain.
3. Bagi Pembaca dapat dijadikan sebagai ilmu tambahan dalam menangani komplain pelanggan dalam suatu perusahaan.
4. Bagi Penulis diharapkan menambah pemahaman dan wawasan penulis.

II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pariwisata

Dalam Undang-Undang No.10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata, Pariwisata adalah segala jenis aktivitas wisata dan didukung dengan segala aktivitas serta layanan yang disediakan oleh masyarakat, pengusaha, pemerintah maupun pemerintah daerah. Selain itu pariwisata merupakan segala sesuatu yang berkaitan dengan kepariwisataan, termasuk pengembangan obyek dan daya tarik wisata, serta usaha lain yang berkaitan dengan bidang pariwisata. Segala sesuatu yang menjadi sasaran wisata yang dimaksud adalah objek dan daya tarik wisata (Marsono, 2016). Sedangkan Karyono (1997) mendefinisikan pariwisata adalah keseluruhan kegiatan pemerintah, dunia usaha, dan masyarakat untuk mengatur, mengurus serta melayani kebutuhan wisatawan. Berdasarkan pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa pariwisata merupakan kegiatan wisata yang didukung dengan berbagai fasilitas serta layanan yang disediakan oleh masyarakat pengusaha dan pemerintah untuk mengatur, mengurus serta melayani kebutuhan dari wisatawan.

2.2 Biro Perjalanan Wisata (BPW)

Menurut Damardjati (2010) BPW memiliki arti yaitu perusahaan yang khusus mengatur dan menyelenggarakan perjalanan dan persinggahan orang-orang termasuk kelengkapan perjalanannya, dari suatu tempat ke tempat lain, baik di dalam negeri, atau ke luar negeri. Sedangkan menurut Utama (2017) menjelaskan bahwa Biro perjalanan wisata adalah kegiatan usaha yang bersifat komersial yang mengatur, menyediakan dan menyelenggarakan pelayanan bagi seseorang atau sekelompok orang untuk melakukan perjalanan dengan tujuan utama untuk berwisata. Berikut ini kegiatan biro perjalanan wisata:

1. Menyusun dan menjual paket wisata luar negeri atas dasar permintaan.
2. Menyelenggarakan atau menjual pelayaran (*cruise*).
3. Menyusun dan menjual paket wisata luar negeri atas dasar permintaan.
4. Menyelenggarakan pemanduan wisata.
5. Menyediakan fasilitas untuk wisatawan.

6. Menjual tiket/karcis sarana angkutan dan lain-lain.
7. Mengadakan pemesanan sarana pariwisata.
8. Mengurus dokumen-dokumen perjalanan sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Berdasarkan definisi diatas dapat disimpulkan bahwa biro perjalanan wisata adalah sebuah perusahaan yang bergerak dalam bidang perjalanan wisata, dimana berperan untuk menyediakan serta mengatur perjalanan seseorang.

2.3 Pengertian Komplain

Komplain atau keluhan adalah pengaduan atau penyampaian ketidakpuasan, ketidaknyamanan, kejengkelan, dan kemarahan atas service jasa atau produk. (Daryanto dan Setyabudi, 2014). Sedangkan menurut Bell dan Luddington (2006), mengungkapkan keluhan pelanggan (*customer complaint*) merupakan umpan balik (*feedback*) dari pelanggan yang ditujukan kepada perusahaan yang cenderung bersifat negative. Umpan balik ini dapat dilakukan secara tertulis atau secara lisan. Sementara menurut Putri (2016), Komplain adalah ekspresi yang timbul akibat adanya perbedaan antara persepsi (apa yang dilihat) dan ekspektasi (apa yang diharapkan) pelanggan. Dari beberapa pendapat para ahli diatas dapat disimpulkan bahwa komplain merupakan sebuah keluhan atau ungkapan ketidakpuasan atas service jasa atau produk yang diberikan.

2.4 Penerapan Penanganan Komplain

Kaihatu dkk. (2015) menyatakan bahwa garis besar dalam penanganan komplain dapat dibagi menjadi 5 tahap, yaitu:

1. Mendengarkan dan Memahami

Tahap pertama dalam menangani komplain pelanggan yaitu dengan mendengarkan dan memahami. Mendengarkan merupakan kunci dalam menangani sebuah komplain pelanggan agar dapat menangkap apa yang menjadi permasalahan dan kebutuhan pelanggan. Hal penting dalam proses mendengarkan adalah menggali sumber permasalahan yang menjadi komplain sampai adanya pemahaman yang tepat mengenai komplain. Dalam hal ini *customer service* diharapkan untuk tidak bersikap defensive ataupun menyela saat komplain disampaikan, namun *customer service* dapat menanyakan

pertanyaan-pertanyaan seperti (kapan terjadi, apa penyebabnya, bagaimana bisa terjadi) tetapi pada saat yang tepat. Perusahaan wajib mendengarkan dan memahami komplain yang disampaikan oleh pelanggan agar komplain dapat diselesaikan dengan baik.

2. Klarifikasi dan penyamaan persepsi.

Setelah mendengarkan dan memahami perusahaan memiliki persepsi terkait komplain yang disampaikan. Persepsi tersebut perlu diklarifikasi sekali lagi kepada pelanggan yang menyampaikan komplain. Hal tersebut dilakukan agar tidak ada kesalahan dalam menangani komplain.

3. Penjelasan dan permohonan maaf.

Pada tahap penjelasan dan permohonan maaf. Perusahaan memberikan penjelasan terhadap ketidakpuasan pelanggan dari perspektif perusahaan. Pada proses ini perlu berhati-hati dalam memberikan penjelasan sumber maupun penyebab dari ketidakpuasan pelanggan sehingga pelanggan menyampaikan komplain. Pada proses penjelasan diikuti dengan permohonan maaf oleh perusahaan. Dalam hal ini sangat diperlukan untuk berhati-hati, permohonan maaf yang baik adalah permohonan maaf atas situasi yang terjadi bukan permintaan maaf atas kesalahan perusahaan. Tentu terdapat pengecualian mengenai hal tersebut, seperti kesalahan perusahaan dalam mengirimkan barang, maka tidak ada yang bisa diperbuat kecuali mengakui kesalahan perusahaan. Jika terjadi kerusakan dalam satu atau dua produk, masih ada kemungkinan bahwa kesalahan bukan pada pihak perusahaan. Maka dari itu, permohonan maaf dilakukan atas situasi yang terjadi.

4. Solusi dan *Taking Action*.

Solusi dalam menangani sebuah komplain berhubungan dengan SOP yang ada didalam perusahaan, lalu solusi yang diberikan kepada pelanggan umumnya bersifat menguntungkan pelanggan. Namun tidak semua solusi yang diberikan oleh perusahaan dapat diterima oleh pelanggan, Maka dari itu pihak *customer service* perlu memiliki kemampuan untuk bernegosiasi.

5. *Follow Up*.

Pada tahap terakhir dalam penanganan komplain yaitu *follow up*. Perusahaan harus berurusan sekali lagi dengan pelanggan yang memberikan komplain,

walaupun komplain telah ditangani. Tahap ini merupakan tahap yang sangat penting karena mencakup pembangunan hubungan baik dengan pelanggan yang telah menyampaikan komplain.

2.5 *Standard Operating Procedure (SOP)*

Menurut Fatimah (2015) *standard operating procedure* merupakan suatu pedoman yang berisi prosedur-prosedur operasional yang ada dalam suatu organisasi untuk memastikan setiap keputusan atau tindakan telah berjalan secara efektif, konsisten, dan sistematis. SOP adalah serangkaian intruksi tertulis yang di bakukan terkait berbagai proses penyelenggaraan aktivitas organisasi, bagaimana dan kapan harus dilakukan, dimana dan oleh siapa dilakukan (Abubakar, 2012). Berdasarkan definisi diatas dapat disimpulkan bahawa SOP merupakan pedoman yang berisi prosedur-prosedur tertulis dan bagaimana, kapan harus dilakukan, dimana dan oleh siapa dilakukan.

Adapun tujuan dari *standard operating procedure* menurut Fatimah (2015) sebagai berikut :

1. Menjaga konsistensi kerja untuk petugas, pegawai tim, dan semua unit kerja.
2. Memperjelas alur tugas, wewenang, serta tanggung jawab setiap unit kerja.
3. Mempermudah proses pemberian tugas serta tanggung jawab kepada pegawai yang menjalankannya.
4. Mempermudah proses monitoring dan fungsi kontrol dari setiap proses kerja.
5. Mempermudah proses pemahaman staf secara sistematis dan menyeluruh.
6. Mempermudah dalam mengetahui terjadinya kegagalan, ketidakefisienan proses prosedur kerja, serta kemungkinan-kemungkinan terjadinya penyalahgunaan kewenangan pegawai.
7. Menghindari kesalahan-kesalahan proses kerja.
8. Menghindari kesalahan, keraguan, duplikasi, dan inefisiensi.
9. Melindungi organisasi atau unit kerja dari berbagai bentuk kesalahan administrasi.
10. Memberikan keterangan tentang dokumen-dokumen yang dibutuhkan dalam proses kerja
11. Menghemat waktu program training, karena SOP tersusun secara sistematis.