

## BAB III

### DATA PENELITIAN

#### **3.1. Profil Perusahaan**

#### **3.2. Sejarah**

PT. Mitra Satya Lestari Makmur merupakan sebuah perusahaan yang didirikan oleh Alumni Universitas Kristen Satya Wacana yang dipimpin oleh Bpk. Johannes Wibowo M.S dan berkedudukan di kota salatiga. Salah satu bentuk usaha dari PT. Mitra Satya Lestari Makmur adalah Patent Iksatya Tour & Travel yang berdiri pada tanggal 1 Desember 2011 dimana usaha ini adalah bergerak dalam bidang pelayanan jasa yang berkaitan dengan perjalanan dan kegiatan wisata. Alasan mendirikan usaha ini adalah prospek industri pariwisata yang cerah. Patent Iksatya juga menyadari kalau mendirikan usaha Travel Agency sangat rentan dengan gejolak politik dan keamanan serta banyaknya pesaing di kota salatiga.

Dalam operasionalnya Patent Iksatya Tour & Travel terletak di jalan Diponegoro no 52-62 Salatiga dan menjadi satu bangunan kantor dengan kantor Ikatan Alumni Satya Wacana tepatnya di depan parkir mobil Gedung Administrasi Pusat (GAP) kampus UKSW. Perusahaan ini juga telah memperoleh ijin usaha Biro Perjalanan Wisata dari pemerintah Kota Salatiga dengan nomor 503.7/002/2012 pada tanggal 09 Februari 2012.

### 3.3 Bidang Usaha

Patent Ikatasya Tour & Tavel menjalankan usaha dalam bidang jasa. Adapun jenis usaha yang di tawarkan adalah sebagai berikut :

- Pemesanan Tiket Pesawat Domestik maupun Internasional

Melayani pemesanan tiket pesawat dalam negeri ( domestik ) maupun tiket pesawat luar negeri ( internasional ). Patent Ikatasya bekerjasama dengan beberapa maskapai penerbangan seperti : Garuda Indonesia Airlines, Sriwijaya Air, Lion Air, Air Asia, Merpati Airlines, Kalstar dan Trigana. Patent Ikatasya juga bekerjasama dengan berbagai maskapai penerbangan internasional seperti : KLM, SQ, Lufthansa, Emirates dsb.

- Voucher Hotel Domestik dan Internasional

Melayani pemesanan hotel voucher didalam negeri maupun luar negeri sesuai dengan kebutuhan konsumen.

- Paket Tour Domestik maupun Internasional

Membuat perencanaan perjalanan dan sebagai pelaksana untuk kegiatan berwisata, study tour atau kunjungan industri ke berbagai daerah mencakup tour domestik atau pribadi maupun secara group atau instansi.

- Pengurusan Dokumen Perjalanan

Melayani konsumen untuk memudahkan melakukan perjalanan ke luar negeri seperti membantu dalam pembuatan Visa dan Pasport.

### **3.4 Visi dan Misi**

- **Visi**

Kami bukan Travel Agency yang pertama tetapi visi kami menjadi Travel Agent terbaik dengan pelayanan yang baik.

- **Misi**

Misi kami untuk mempromosikan Negara Indonesia dan Negara staff ahli dan profesional akan melayani anda dengan baik.

### **3.5 Kualitas Layanan di Patent Ikatasya**

Patent Ikatasya Tour & Travel merupakan salah satu perusahaan biro perjalanan yang berada di salatiga tepatnya sejak bulan Desember 2011 dan bergerak sebagai penyedia layanan jasa yang berhubungan dengan perjalanan dan kegiatan wisata.

Sebagai perusahaan yang masih tergolong baru dalam usaha Tour & Travel, Patent Ikatasya Tour & Travel membuat strategi khusus untuk dapat menarik konsumen serta memberikan kesan yang mendalam, tentunya kualitas pelayanan harus di nomor satukan karena hal tersebut sangat erat kaitannya dengan kepuasan konsumen.

Pelanggan atau konsumen merupakan hal yang paling utama dalam sebuah aktivitas pemasaran. Begitu juga dengan Patent Ikatasya Tour & Travel yang memiliki cara tersendiri untuk bisa menarik konsumen dan memasarkan

usaha jasanya dengan cara menitik beratkan pada kualitas pelayanannya, sehingga ada kesan yang baik ketika ada konsumen yang baru pertama kali menggunakan jasa Patent Ikatasya Tour & Travel, dengan adanya kesan yang baik dari konsumen maka di kemudian hari konsumen tersebut akan kembali menggunakan jasa Patent Ikatasya Tour & Travel.

Berikut adalah tiga komponen dasar yang dilakukan Patent Ikatasya Tour & Travel untuk menentukan kualitas pelayan :

- a. Proses sebelum penjualan
  - Advertising : Melakukan promosi melalui media cetak dengan memasukkan di buku tahunan Ikatasya.
  - Sales Promotion : Memberikan harga On ticket kepada konsumen dan jasa check in gratis di Bandara Semarang selama jam kerja kantor.
  - Personal selling : Melakukan promosi secara individu atau pendekatan secara langsung dengan konsumen dimana pihak Patent Ikatasya Tour & Travel bisa berhadapan langsung dengan konsumen serta dapat secara langsung mengetahui keinginan konsumen dan reaksi konsumen sehingga langsung dapat melakukan penyesuaian pelayanan seperlunya.

- Display & Outdoor : Memasang papan nama berupa Neon Box di depan kampus UKSW dan Standing Banner di depan kantor Patent Ikatasya Tour & Travel.
- Brochure : Menyediakan bermacam-macam leaflets tentang pesawat yang disediakan oleh Patent Ikatasya Tour & Travel.
- Direct Mail : Mengirimkan pemberitahuan kepada setiap civitas kampus UKSW melalui milis Ikatasya, serta mengirimkan surat pemberitahuan tentang keberadaan Patent Ikatasya Tour & Travel yang berisikan tentang lokasi dan layanan-layanan yang diberikan kepada semua dosen-dosen dari berbagai fakultas yang ada di kampus UKSW.

b. Proses selama transaksi

Proses yang menjadi pilihan Patent Ikatasya Tour & Travel adalah kemampuan melakukan penetrasi pasar dengan cara menambah pelayanan yaitu sebagai berikut :

- Pelayanan dalam proses pemesanan  
Konsumen diberi kemudahan dalam proses pemesanan yang dapat dilakukan dengan berbagai cara : datang langsung ke kantor, pelayanan melalui *telephone*, *SMS*, *yahoo Messenger*, dan *E-mail*.

Konsumen dapat kapan saja dan diman  
saja menghubungi Patent Ikatasya Tour &  
Travel apabila sewaktu-waktu  
membutuhkan jasa perusahaan, dimana  
konsumen akan segera mendapatkan  
pelayanan yang diinginkan dengan mudah.

- Pelayanan dalam proses Administrasi  
Konsumen diberi kemudahan dalam  
proses pembayaran atas jasa yang telah  
dipergunakan yaitu pembayaran dengan  
cara *transfer* (mengirimkan uang melalui  
rekening bank) bagi mereka yang tidak  
bisa datang langsung untruk  
menyelesaikan pembayaran, serta yang  
dilakukan setelah jasa dipergunakan bagi  
mereka yang berada di lingkungan kampus  
terutama bagi konsumen yang melakukan  
perjalanan dinas dari kampus UKSW.

c. Proses sesudah penjualan

- Mengucapkan terimakasih kepada  
konsumen atas kepercayaan yang sudah  
diberikan
- Patent Ikatasya juga membuka diri untuk  
menerima kritik dan saran

### 3.6 Kepuasan Konsumen

Kepuasan konsumen adalah hal terpenting dalam kelangsungan sebuah usaha tidak terkecuali juga pada Patent Ikatasya Tour & Travel, Layanan yang baik dan berkualitas menjadi prioritas utama demi menunjang kepuasan konsumen, sehingga konsumen yang merasa puas dengan Layanan yang diberikan oleh Patent Ikatasya Tour & Travel akan kembali lagi untuk menggunakan jasa dari Patent Ikatasya Tour & Travel dan staf tiketing khususnya.

Berikut adalah beberapa hal yang dilakukan oleh Patent Ikatasya Tour & Travel untuk menciptakan kepuasan dari konsumen serta mengetahui ciri-ciri konsumen yang merasa puas:

a. Tangibles (bukti langsung)

Staf Tiketing di Patent Ikatasya Tour & Travel melayani konsumen yang datang secara langsung maupun melakukan pemesanan via *SMS, Telephone, Yahoo Messenger dan Email*. Selain itu juga membuat kesepakatan pembayaran dengan konsumen.

b. . Reliability (kehandalan)

Staf Tiketing di Patent Ikatasya Tour & Travel memiliki kemampuan di bidang tiketing yang cukup baik dan bisa di bilang cukup handal, dan perusahaan juga memiliki sistem untuk issued tiket dari beberapa maskapai penerbangan seperti :Garuda Indonesia, Sriwijaya, Lion Air, Merpati dan Air Asia. Sehingga konsumen yang datang tak perlu menunggu

terlalu lama untuk mendapatkan informasi seputar harga tiket pesawat.

c. Responsiveness (daya tanggap)

Daya tanggap yang dimiliki staf tiketing di Patent Iksatya dalam melayani konsumen :

- Menyapa konsumen dengan ramah dan mengucapkan salam terlebih dahulu
- Menanyakan dan mencatat keperluan dari konsumen
- Memberikan penjelasan terhadap keperluan dari konsumen
- Menyiapkan produk yang diperlukan oleh konsumen

d. Assurance (jaminan)

Perusahaan Patent Iksatya Tour & Travel juga memberikan jaminan terkait dengan layanan yang di berikan, jika terjadi kesalahan yang dilakukan pihak karyawan pada khususnya staf tiketing perusahaan bersedia memberikan ganti rugi yang terkait dengan layanan dalam penjualan tiket sebagai jaminannya.

e. Emphaty (empati)

Selain konsumen bisa datang langsung ke kantor Patent Iksatya Tour & Travel , konsumen juga diberi kemudahan dalam proses pemesanan dengan cara :

- ✓ Telephone
- ✓ SMS
- ✓ Yahoo Messenger
- ✓ E-mail

### **3.7 Perilaku keluhan konsumen**

Kepuasan konsumen adalah hal terpenting didalam kelangsungan sebuah usaha, namun tidak menutup kemungkinan juga bahwa didalam sebuah usaha terjadi ketidakpuasan konsumen atau keluhan konsumen, di Patent Ikasatya Tour & Travel juga tidak jarang menerima keluhan, adapun keluhan yang sering terjadi adalah sebagai berikut:

- Terlalu lama antri sehingga pelanggan merasa bosan dan enggan untuk menunggu
- Terkait dengan brosur yang ada di Patent Ikasatya Tour & Travel yang tertulis menyediakan tiket KA, tetapi pada kenyataannya belum ada, sehingga banyak orang yang kecewa.

### **3.8 Cara Menghadapi Keluhan Konsumen**

Kepuasan dan Ketidakpuasan konsumen adalah hal paling penting pada setiap usaha tak terkecuali juga di Patent Ikasatya Tour & Travel, namun Paten Ikasatya Tour & Travel memiliki cara untuk mengatasi keluhan konsumen yang terjadi, yakni sebagai berikut :

- Secara aktif mengumpulkan atau menampung dari keluhan konsumen yang dipandang sebagai peluang pemasaran dan penyempurnaan proses penjualan

- Untuk mengatasi konsumen yang bosan mengantri pihak karyawan bagian marketing mencoba mengalihkan kebosanannya dengan mengajaknya berbicara dan mencoba menawarkan paket wisata yang tersedia.
- Untuk mengatasi kekecewaan pelanggan terkait dengan brosur perusahaan, staf yang ada berusaha menjelaskan bahwa untuk saat ini memang sistem untuk menjual tiket KA belum ada, dan dalam waktu dekat akan memperbaharui brosur.
- Meminta maaf

### **3.9 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen**

Kualitas layanan yang diberikan staf tiketing di Patent Ikatasya Tour & Travel secara maksimal maka akan menghasilkan kepuasan konsumen yang maksimal juga, karena apabila kualitas layanan dapat dilakukan dengan baik yaitu dengan memperhatikan hal-hal sebagai berikut:

- **Fasilitas fisik**  
Patent Ikatasya Tour & Travel memiliki beberapa fasilitas seperti komputer yang memadai, kursi untuk konsumen yang datang, note untuk mencatat kebutuhan konsumen
- **Daya tanggap yang cepat**  
Melihat konsumen yang datang staf tiketing dengan cepat akan melakukan hal sebagai berikut :
  - ✓ Daya tanggap yang dimiliki staf tiketing di Patent Ikatasya dalam melayani konsumen :
  - ✓ Menyapa konsumen dengan ramah dan mengucapkan salam terlebih dahulu

- ✓ Menanyakan dan mencatat keperluan dari konsumen
  - ✓ Memberikan penjelasan terhadap keperluan dari konsumen
  - ✓ Menyiapkan produk yang diperlukan oleh konsumen
- **Kemudahan komunikasi**  
Untuk memudahkan konsumen dalam hal komunikasi, Patent Iksatya Tour & Travel menyediakan fasilitas sebagai berikut :
    - ✓ Telephone
    - ✓ SMS
    - ✓ Yahoo Messenger
    - ✓ E-mail

Jika hal tersebut dilakukan dengan baik maka hubungan baik dengan konsumen akan tercipta dan harapan konsumen akan terpenuhi sesuai dengan yang diinginkannya. Jadi dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.