

**IMPLEMENTASI DIMENSI PELAYANAN
DIVISI *INCENTIVE TOUR* PADA PERUSAHAAN
PT. GOLDEN RAMA *EXPRESS***



Disusun oleh :

Muhamad Luthfi Ainurrofiq Mohtar 1409520022

Skripsi

Dijadikan untuk memenuhi syarat memperoleh gelar

Sarjana Terapan Pariwisata

Program Studi Usaha Perjalanan Wisata

Fakultas Ilmu Sosial

Universitas Negeri Jakarta

Tahun 2024

ABSTRAK

Penelitian ini dilatar belakangi dengan pentingnya pelayanan dalam industri jasa yang diberikan kepada konsumen agar konsumen memiliki rasa puas terhadap pelayanan yang diterima. Pelayanan juga mengacu terhadap adanya standar operasional prosedur (SOP) yang telah dibuat dan dapat di implementasikan dengan baik. Untuk memiliki implementasi pelayanan yang baik juga terdapat lima dimensi dalam pelayanan.

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis implementasi dimensi pelayanan menggunakan teori TERRA dengan metode deskriptif kualitatif dalam divisi incentive tour di PT. Golden Rama Express dan menghasilkan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang komprehensif. Teori TERRA mencakup lima dimensi pelayanan utama: *Tangibles* (Keberwujudan), *Empathy* (Empati), *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), dan *Assurance* (Jaminan).

Hasil penelitian bahwa implementasi dimensi pelayanan tersebut berkontribusi besar dalam menciptakan pengalaman positif bagi pelanggan, serta membangun kepercayaan dan loyalitas mereka. Secara umum, implementasi ini sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan, yang memberikan panduan yang jelas bagi karyawan untuk menjaga konsistensi dan kualitas pelayanan. Dengan menerapkan dimensi pelayanan dengan baik, PT Golden Rama Express berhasil meningkatkan kualitas layanan yang diberikan, memberikan manfaat kepada pelanggan melalui layanan yang cepat, tepat, ramah, dan profesional, yang pada akhirnya meningkatkan tingkat kepuasan dan loyalitas pelanggan.

Kata Kunci: Dimensi Pelayanan, TERRA, Standar Operasional Prosedur (SOP), Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan.

ABSTRACT

This research is motivated by the importance of service in the service industry provided to consumers so that consumers feel satisfied with the service they receive. Service also refers to the existence of standard operating procedures (SOP) that have been created and can be implemented properly. To have good service implementation, there are also five dimensions of service.

The purpose of this study is to analyze the implementation of the service dimension using the TERRA theory in the incentive tour division at PT. Golden Rama Express and produces a comprehensive Standard Operating Procedure (SOP). The TERRA theory includes five main service dimensions: Tangibles, Empathy, Reliability, Responsiveness, and Assurance.

The results of the study show that the implementation of the service dimension contributes greatly to creating a positive experience for customers, as well as building their trust and loyalty. In general, this implementation is in accordance with the Standard Operating Procedures (SOP) that have been set, which provide clear guidance for employees to maintain consistency and quality of service. By implementing the service dimension well, PT Golden Rama Express has succeeded in improving the quality of the services provided, providing benefits to customers through fast, precise, friendly, and professional service, which ultimately increases the level of customer satisfaction and loyalty.

Keywords: Service Dimensions, TERRA, Standard Operating Procedures (SOP), Service Quality, Customer Satisfaction.

LEMBAR PERNYATAAN ORISINLITAS

LEMBAR PERNYATAAN ORISINLITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Muhamad Luthfi Ainurrofiq Mohtar

NIM : 1409520022

Tempat Tanggal Lahir : Jakarta, 12 September 2002

Program Studi : Usaha Perjalanan Wisata

Judul Skripsi : "Implementasi Dimensi Pelayanan *Incentive Tour* Pada
Perusahaan PT. Golden Rama Express"

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang saya serahkan ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dari ringkasan yang semuanya telah saya jelaskan sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa dalam skripsi ini terkandung ciri-ciri plagiat dan bentuk-bentuk peniruan lainnya yang dianggap melanggar peraturan, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Jakarta, Juni 2024

Ya
Muhamad Luthfi Ainurrofiq Mohtar
itaa
Muhamad Luthfi Ainurrofiq Mohtar
F8ALX291664789

SURAT PERNYATAAN PESETUJUAN PUBLIKASI



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
UPT PERPUSTAKAAN

Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220
Telepon/Faksimili: 021-4894221
Laman: lib.unj.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika Universitas Negeri Jakarta, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Muhamad.Luthfi.Ainurrofiq.Mohtar
NIM : 1409520022
Fakultas/Prodi : Ilmu Sosial/Usaha Perjalanan Wisata
Alamat email : mluthfiam123@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah:

Skripsi Tesis Disertasi Lain-lain (... ..)

yang berjudul : Implementasi dimensi pelayanan divisi *Incentive Tour* pada perusahaan PT. Golden Rama *Express*

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 22 Juli 2024

Pt

75ALX291654788
(M. Luthfi Ainurrofiq Mohtar)

PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Penanggung Jawab / Dekan Fakultas Ilmu Sosial
Universitas Negeri Jakarta



No. Nama	TTD	Tanggal
1. Ketua Sidang <u>Rinie Octaviany Hasan, M.Si., MM.Par</u> NIP. 199010292022032003		18 Juli 2024
2. Sekretaris Sidang <u>Jenal Abidin, S.Pd., M.M.Par</u> NIP. 198110012024211001		19 Juli 2024
3. Penguji Ahli I <u>Lala Siti Sahara, S.Pd., M.Si</u> NIP. 197812152023212009		18/2024 / Juli
4. Pembimbing I <u>Heryanti Utami, S.ST., M.M.Par</u> NIP. 197609102006042002		16/ Juli /2024
5. Pembimbing II <u>Revi Agustin Aisyianita, S.Hut., M.Sc.</u> NIP. 199008092018032002		19 Juli 2024

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto

"Dengan setiap kesalahan, kita pasti harus belajar."

- George Harrison

Persembahan

Alhamdulillah Rabbil Aalamin, puji dan syukur kehadiran Allah SWT. Atas limpahan berkah dan karunianya yang sudah memberikan kelancaran dan kemudahan sehingga penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

Skripsi ini saya persembahkan untuk diri saya sendiri yang telah berusaha dan berjuang selama ini. Terima kasih atas kerja kerasnya, dan mari tetap berdoa dan berusaha serta jangan menyerah kedepannya apapun yang terjadi.

Halaman persembahan ini juga penulis persembahkan sebagai ungkapan rasa cinta dan terima kasih kepada orang tua saya satu-satunya Ibu Haryati Puji Rahayu dan yang tercinta, adik saya Cyrus Nurrahman Ali beserta keluarga besar saya yang telah memberikan doa dan dukungan penuh baik moril maupun materil selama menempuh pendidikan hingga menjadi sarjana.

Terima kasih banyak kepada semua pihak yang tidak dapat disebutkan atas motivasi, doa, dan dukungan yang selalu menyertai penulis dalam perjuangan ini

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb.

Puji syukur peneliti panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan kekuatan dan kemampuan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan penulis untuk menyelesaikan skripsi yang berjudul “Implementasi dimensi pelayanan *incentive tour* pada perusahaan PT. Golden Rama Express” ini dapat selesai. Shalawat seiring salam ke pangkuan Nabi Besar Muhammad SAW yang telah memberikan pencerahan kepada umat manusia, semoga dengan memegang teguh sunnahnya akan mendapat kebahagiaan di dunia dan di akhirat.

Penulisan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi Sebagian persyaratan untuk mencapai gelar Sarjana Terapan Usaha Perjalanan Wisata pada Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Jakarta. Selama proses penulisan skripsi ini, tentunya penulis menemukan banyak hambatan dan kendala. Namun, berkat bantuan dan dukungan oleh berbagai pihak, skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik. Oleh karena itu penulis menyampaikan terima kasih kepada yang terhormat :

1. Rahmat Darmawan, S.Pd., M.M.Par. selaku Koordinator Program Studi D4 Usaha Perjalanan Wisata
2. Heryanti Utami, S.ST.Par., M.M.Par selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan saran perbaikan selama proses penyusunan, hingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

3. Revi Agustin Aisyianita, M.Sc. selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan saran perbaikan selama proses penyusunan, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
4. Heryanti Utami, S.ST.Par., M.M.Par juga selaku Dosen Pembimbing akademik yang telah memberikan arahan, bimbingan, dan saran selama menempuh kegiatan akademik di Universitas Negeri Jakarta
5. Para dosen serta staff Program Studi Usaha Perjalanan Wisata yang telah memberikan ilmu yang baik dan bermanfaat bagi penulis selama kegiatan akademik
6. Teristimewa kepada orang tua saya satu-satunya Ibu Haryati Puji Rahayu yang tercinta dan tersayang, adik saya Cyrus Nurrahman Ali, serta keluarga besar yang telah memberikan semangat, doa dan dukungan berupa moril serta materil selama proses penyusunan skripsi ini.
7. Untuk sahabat saya Akhady Imam Pratomo dan Ibunda Kini Windi yang telah memberikan saya tempat untuk mengerjakan skripsi.
8. Kepada teman teman saya grup perubahan masa depan, Dio, Ivan, Sandi, grup boyswillbeboys, grup ugunbugun dan teman-teman seangkatan pada Program Studi Usaha Perjalanan Wisata Angkatan 2020 yang telah memberikan semangat dan dukungan dalam proses penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari masih banyak kekurangan dan keterbatasan dalam penyusunan skripsi ini. Untuk itu penulis mengharapkan segala saran dan masukan untuk perbaikan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat baik bagi penulis maupun para pembaca.

Jakarta, Juni 2024

Muhamad Luthfi Ainurrofiq Mohtar



DAFTAR ISI

ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
LEMBAR PERNYATAAN ORISINLITAS	iv
SURAT PERNYATAAN PESETUJUAN PUBLIKASI	v
PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI.....	vi
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
BAB II	7
TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Kajian Teori.....	7
A. Pengertian SOP (Standar operasional prosedur).....	7
B. Pengertian Kualitas Pelayanan	8
B. Pengertian Implementasi Pelayanan.....	10
C. Pengertian Biro Perjalanan Wisata.....	11
D. Pengertian Incentive	12

2.2 Kerangka Konseptual.....	13
2.3 Penelitian Terdahulu	14
BAB III.....	18
METODE PENELITIAN	18
3.1 Pendekatan penelitian	18
3.2 Objek Penelitian	19
3.3 Metode Pengumpulan data	19
A. Wawancara	19
B. Observasi.....	20
C. Dokumentasi	21
3.4 Teknik Analisis Data.....	22
3.5 Jadwal Penelitian.....	24
BAB IV	26
Hasil Penelitian dan Pembahasan	26
4.1 Gambaran Umum.....	26
A. PT. Golden Rama <i>Express</i>	26
4.2 Hasil Penelitian.....	27
SOP (standar operasional prosedur)	28
Implementasi SOP divisi <i>incenitive tour</i>	30
A. <i>Tangibel</i>	30
B. <i>Empathy</i>	31
C. <i>Reliability</i>	33
D. <i>Responsiveness</i>	35
E. <i>Asurance</i>	36
BAB V.....	38
Penutup	38
5.1 Kesimpulan.....	38
5.2 Rekomendasi	39
DAFTAR PUSTAKA	41
LAMPIRAN.....	44

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Tabel Penelitian Terdahulu	14
---	----



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 gambar bagan kerangka konseptual	13
Gambar 4. 1 Logo Golden Rama	25



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Lampiran Transkrip Wawancara Narasumber 1	44
Lampiran 2 Lampiran Transkrip Wawancara Narasumber 2	46
Lampiran 3 Lampiran Transkrip Wawancara Narasumber 3	49
Lampiran 4 Surat Permohonan Penelitian.....	52
Lampiran 5 Persetujuan Informan.....	53
Lampiran 6 Dokumentasi Narasumber 1	54
Lampiran 7 Dokumentasi Narasumber 2	55
Lampiran 8 Dokumentasi Narasumber 3	56
Lampiran 9 Form Bimbingan Dosen Pembimbing 1	57
Lampiran 10 Form Bimbingan Dosen Pembimbing 2	58
Lampiran 11 SOP PT. Golden Rama <i>Express</i> dalam bidang pelayanan.....	59

