

INTISARI

PT. Wisata Dewa Tour merupakan sebuah perusahaan *tour and travel* yang telah berdiri sejak tanggal 25 April 1981 oleh Mr. Stanley Suseno. Adanya pengalaman dan pengetahuan selama 35 tahun menjadikan Wita Tour sebagai biro perjalanan yang secara konsisten memberikan layanan terbaik kepada setiap pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk menguji teori *service quality* pada saat proses pembuatan visa *incentive tour* di perusahaan tempat melakukan kerja lapangan. Teori *service quality* yang digunakan terdiri dari 5 dimensi, yaitu *assurance*, *responsiveness*, *reliability*, *tangible facilities*, dan *empathy*. Laporan disusun untuk mendeskripsikan cara karyawan *incentive tour* mengaplikasikan kelima dimensi tersebut dalam melayani pengurusan perjalanan, khususnya saat memberikan informasi kepada peserta mengenai visa dan pengurusan visa.

Penelitian dilakukan dengan cara melakukan *internship* di Wita Tour Surabaya yang terletak di Jalan Sulawesi no.45. *Internship* atau kerja lapangan dilakukan selama 11 minggu atau 348 jam kerja di bagian *incentive tour*. Pengamatan selama melakukan kerja lapangan akan digunakan untuk membahas lebih dalam mengenai aplikasi *service quality* pada saat proses pembuatan visa *incentive tour* di Wita Tour Surabaya.

Berdasarkan pengamatan serta analisis selama melakukan kerja lapangan, diketahui bahwa karyawan *incentive tour* dapat memenuhi hampir seluruh indikator yang dituangkan dalam setiap dimensi *service quality*. Wita Tour menunjukkan adanya kesesuaian antara teori *service quality* dengan layanan aktual yang diberikan oleh karyawan *incentive tour* di Wita Tour Surabaya. Karyawan sempat menemukan beberapa kendala, namun dengan mudah dapat diatasi sehingga keseluruhan layanan yang diberikan dapat dikatakan berkualitas.

Kata kunci: *Service Quality*, *Incentive Tour*, Wita Tour

ABSTRACT

PT. Wisata Dewa Tour is a tour and travel company which has been standing as of 25 April 1981 by Mr. Stanley Suseno. The experience and the knowledge for 35 years made Wita Tour as travel agency consistently give the best service to each client. The study attempts to test the theory of service quality during the process of making a visa incentive tour in the company of place do field work. The theory of service quality that used consisted of 5 dimensions, namely assurance, responsiveness, reliability, tangible facilities, and empathy. The report drawn up to describe the way incentive tour employees' apply the 5 dimensions in the serving of obtaining travel, particularly when informing participants about visa and processing visa.

The research was done by conducting intership in Wita Tour Surabaya which is located on Sulawesi no. 45. This internship or field work survey was conducted for 11 weeks or 348 working hours at the incentive tour. Observation from field work will be used to discuss more in the deferent of application service quality during the process of making a visa incentive tour in Wita Tour Surabaya.

From the observation and analysis from doing intersnship, can be seen that employees of incentive tour able to meet almost every indicator in every dimensions service quality. Wita Tour shows that there has conformity of the theory service quality to the actual services that given by the Wita Tour's employees. The employees could find a number of problems, but easily can be surmountable so the whole services that given can be said have a certain quality.

Keywords: Service Quality, Incentive Tour, Wita Tour