

UPAYA DALAM MENANGANI *SERVICE FAILURE* PADA *ANTAVAYA TOUR AND TRAVEL*

Calvin Kusiki

Manajemen Layanan Pariwisata

Juliani Dyah T., S.Si., M.M., Fitri Novika W, S.Si., M.MT.

INTISARI

Guna mempertahankan reputasi yang baik, *AntaVaya Tour and Travel* dapat memprioritaskan layanan yang berkualitas. Akan tetapi pada kenyataan yang ditemukan di lapangan ditemukan adanya kekurangan-kekurangan pada pelayanan yang mengindikasikan terjadinya kegagalan layanan yang dilakukan oleh pihak *Antavaya tour and travel* kepada pelanggannya. Tujuan praktik kerja lapangan ini adalah untuk dapat membuat desain *service recovery* dalam mengatasi *service failure* pada *AntaVaya Tour*.

Berdasarkan hasil praktek kerja lapangan yang telah dilakukan, maka ditemukan Kegagalan jasa (*service failure*) terkait dengan lambatnya respon karyawan melayani pelanggan yang diakibatkan koneksi internet terputus sehingga timbul tidak efisiensinya waktu bekerja, mengingat banyak pekerjaan yang dikerjakan membutuhkan *online*. Demikian sarana prasarana yang kurang memadai seperti ketersediaan meja kerja yang kurang memadai. Juga terdapat kekecewaan konsumen dikarenakan kekuranglengkapan data dari konsumen yang ingin mengurus visa, menyebabkan sering kembali guna menyerahkan dokumen.

Upaya yang dilakukan adalah *Service Recovery dan Product* dengan penambahan operator dan *software* guna menekan faktor lupa dari *customer* yang menyebabkan *customer* harus datang lagi ke kantor *Antavaya*. Demikian juga konsumen menerima hak sesuai selesai mengurus VISA sesuai waktu yang dijanjikan. Namun kenyataannya tidak demikian terdapat keterlambatan-keterlambatan yang ada yang menyebabkan agenda kegiatan konsumen menjadi dibatalkan dan merugikan konsumen. Juga perlu adanya respon positif saat terjadi kesalahan perusahaan dengan mengucapkan permohonan maaf terlebih dahulu sambil mencari solusi yang terbaik.

Kata Kunci: *Service Failure, Service Recovery and Product*

UPAYA DALAM MENANGANI SERVICE FAILURE PADA ANTAVAYA TOUR AND TRAVEL

Calvin Kusiki

Manajemen Layanan Pariwisata

Juliani Dyah T., S.Si., M.M., Fitri Novika W, S.Si., M.MT.

ABSTRACT

To maintain a good reputation, AntaVaya Tour and Travel can prioritize quality services. However, the reality found in the field is found that there are deficiencies in service that indicate the occurrence of service failures made by Antavaya tour and travel to its customers. The purpose of this Field Work Practice is to be able to create a service recovery design in overcoming service failure on AntaVaya Tour.

Based on the results of the Field Work Practices that have been carried out, it is found that service failure is related to the slow response of employees in serving customers due to interrupted internet connections, resulting in inefficient work time, considering that a lot of work done requires online. Similarly, inadequate infrastructure such as the availability of inadequate work desks. There are also customer disappointments due to incomplete data from consumers who want to take care of visas, causing consumers to return to submit documents.

Efforts made are Service Recovery and Product with the addition of operators and software to reduce the factor of customer forgetting that causes customers to come back to Antavaya's office. Likewise, consumers receive the right to complete the VISA according to the promised time. But the reality is not the case, where there are still delays that have caused the agenda of consumer activities to be canceled and to the detriment of consumers. Also need a positive response when a company error occurs by saying an apology first while looking for the best solution.

Kata Kunci: Service Failure, Service Recovery and Product