



## TINJAUAN JOB DESCRIPTION STAFF CUSTOMER SERVICE TERHADAP TINGKAT KUALITAS PELAYANAN DI PT ROSALIA INDAH TOUR & TRAVEL SLAMET RIYADI

Dewi Amelia Lestari

Perhotelan, [dewiamelia@poltekindonusaacid](mailto:dewiamelia@poltekindonusaacid), Politeknik Indonusa Surakarta

Alamat: Jl. K.H Samanhudi No.31, Bumi, Kec. Laweyan, Kota Surakarta, Jawa Tengah 57142

### ABSTRAK

Dilihat dari segi semakin padatnya penduduk serta kebutuhan yang semakin tinggi, menjadikan daerah Surakarta dan sekitarnya menjadi potensi pasar tersendiri untuk industri transportasi. Salah satu perusahaan transportasi secara nasional yang berada di wilayah Surakarta adalah PT Rosalia Indah Tour & Travel Slamet Riyadi. Selama ini belum diketahui pelaksanaan *job description staff customer service* di PT Rosalia Indah Tour & Travel Slamet Riyadi dan tingkat kualitas pelayanan di PT Rosalia Indah Tour & Travel Slamet Riyadi, padahal saat ini kompetitor semakin banyak dan berkembang. Penelitian ini dilakukan menggunakan metode kualitatif dimana metode pengumpulan data dengan melakukan observasi, studi pustaka, dokumentasi. Hasil penelitian ini antara lain: Pertama, bahwa *job description staff customer service* terdapat 15 *point* sesuai dengan dokumen *job description staff customer service* di PT Rosalia Indah Tour & Travel Slamet Riyadi. Kedua, pelaksanaan mengenai *job description staff customer service* ada 76,7 % menjawab sudah melaksanakan dan 23,3 % menjawab kadang-kadang melaksanakan. Sedangkan penilaian pelaksanaan *job description staff customer service* dapat diketahui bahwa ada 2 (100%) orang staff (*Customer Service*) yang sudah melaksanakan *job description*. Ketiga, prosentase tingkat kualitas pelayanan di PT Rosalia Indah Tour & Travel harapan dari segi mutu, proses dan service sangat penting 49,3%, penting 50,2% dan kurang penting 0,4%. Sedangkan untuk prosentase kenyataan dari segi mutu, proses dan service sangat baik 30,2%, baik 64% dan kurang baik 4,4%.

**Kata Kunci:** Pelaksanaan, *Job Description*, *Staff Customer Service*

### ABSTRACT

*In terms of the increasingly dense population and higher demand, Surakarta and its surroundings have become a potential market for the transportation industry. One of the national transportation companies located in the Surakarta area is PT Rosalia Indah Tour & Travel Slamet Riyadi. So far, the implementation of job descriptions for customer service staff at PT Rosalia Indah Tour & Travel Slamet Riyadi and the level of service quality at PT Rosalia Indah Tour & Travel Slamet Riyadi have not been known, even though currently there are more and more competitors. This research was conducted using a qualitative method in which the method of collecting data by observation, literature study, documentation. The results of this study include: First, that there are 15 points in the customer service staff job description according to the customer service staff job description document at PT Rosalia Indah Tour & Travel Slamet Riyadi. Second, regarding the implementation of job descriptions for customer service staff, 76.7% answered that they had implemented it and 23.3% answered that they sometimes did it. While evaluating the implementation of job descriptions for customer service staff, it can be seen that there are 2 (100%) staff (Customer Service) who have carried out job descriptions. Third, the percentage of service quality level at PT Rosalia Indah Tour & Travel expectations in terms of quality, process and service is very important 49.3%, 50.2% important and 0.4% less important. As for the percentage of reality in terms of quality, process and service very good 30.2%, good 64% and not good 4.4%.*

**Keywords:** *Implementation, Job Description, Customer Service Staff.*

### 1. PENDAHULUAN

Perkembangan global yang pesat telah melahirkan beragam inovasi di berbagai bidang, khususnya di bidang pariwisata (Ardilla, 2020). Pariwisata yang menjadi salah satu komoditas penting penghasil devisa negara dalam beberapa dekade terakhir ini mulai dihargai, dan secara tidak langsung mendorong berbagai daerah di Indonesia untuk mulai mengembangkan pariwisata daerahnya sendiri. Dari latar belakang tersebut, dalam

mengembangkan pariwisata di suatu daerah, diperlukan beberapa industri transportasi sebagai penunjang untuk mendukung inovasi pariwisata, termasuk di Kota Solo. Untuk daerah Solo memang dapat dikategorikan sebagai daerah tujuan wisata, dan beberapa potensi yang dimiliki kota Solo dan sekitarnya telah mampu menarik wisatawan untuk berkunjung baik wisata budaya, alam maupun wisata kuliner (Mardiansjah, Handayani, & Setyono, 2018).

Dilihat dari segi semakin padatnya penduduk serta kebutuhan yang semakin tinggi, menjadikan daerah Surakarta dan sekitarnya menjadi potensi pasar tersendiri untuk industri transportasi (Hudiyani, Aspan, & Yana, 2018; Puji Lestari, 2018). Salah satu perusahaan transportasi secara nasional yang berada di wilayah Surakarta ialah PT Rosalia Indah Tour & Travel, Slamet Riyadi, dimana Rosalia telah mengembangkan pengaruhnya di dalam bidang transportasi. Memang dilihat dari perkembangan bisnis PT Rosalia Indah *Tour & Travel* Slamet Riyadi hingga sampai saat ini selalu mengutamakan kualitas jasa yang diberikan mengingat bagaimanapun juga konsep teori akan terlihat kualitas jasa yang dipersepsikan baik dan memuaskan (Puspitasari, Pramono, & Pertiwi, 2019).

Sumber Daya Manusia yang produktif dapat tercapai apabila karyawan memiliki kemampuan yang luas, disiplin, memahami apa pekerjaannya dan mengetahui apa yang harus dilaksanakannya, bagaimana melaksanakan pekerjaan tersebut yang sesuai pada bagian jabatannya dan bertanggung jawab atas pekerjaannya tersebut (Yusti, 2017). Berdasarkan hal tersebut seorang karyawan harus memahami job description dibidangnya masing-masing maka hal itu akan dapat meningkatkan efektivitas kerja karyawan dan kualitas pelayanan atau jasa akan tercapai (Riadhussyah, 2020).

Ada beberapa faktor yang mempengaruhi kualitas jasa, salah satu faktor yang penting adalah mutu pelayanan. Kualitas pelayanan perlu mendapat perhatian besar dari perusahaan, karena kualitas pelayanan mempunyai hubungan langsung dengan kemampuan bersaing dan tingkat keuntungan perusahaan (Syukri & Putri, 2022). Kualitas pelayanan ini pada akhirnya dapat memberikan beberapa manfaat, seperti terjalannya hubungan yang harmonis antara penyedia barang dan jasa dengan pelanggan, memberikan dasar yang baik bagi terciptanya loyalitas pelanggan dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*) (Puji Lestari, 2018).

Oleh karena itu, cara pelayanan dan proses pelayanan terhadap konsumen menjadi hal pokok bagi setiap customer service di PT Rosalia Indah *Tour & Travel* Slamet Riyadi. Dalam melayani berbagai pangsa pasar dalam bisnis tour & travel, mengutamakan kepuasan pelanggan dengan terus berusaha memberikan pelayanan yang terbaik, baik dalam segi manajemen maupun operasional. Dengan memahami apa yang diinginkan dan diharapkan oleh konsumen dari kualitas pelayanan yang diberikan, maka akan didapat suatu nilai tambah tersendiri bagi perusahaan tersebut. Pelayanan yang berkualitas berperan penting dalam membentuk kepuasan konsumen, selain itu juga erat kaitannya dalam menciptakan keuntungan bagi perusahaan. Semakin berkualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan maka kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan akan semakin tinggi. Maka daripada itu, penulis menggarisbawahi dan akan mengupas secara lebih lanjut tentang peran customer service di PT Rosalia Indah *Tour & Travel* Slamet Riyadi terlebih dari segi kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan..

## **2. TINJAUAN PUSTAKA**

### **2.1. Pengertian Tour & Travel**

Tour merupakan sebuah biro perjalanan wisata yang mengutamakan kualitas pelayanan, yang didukung oleh sumber daya manusia yang ramah dan handal sehingga dapat memberikan pelayanan yang baik. Sedangkan Travel adalah pergerakan orang antara lokasi geografis yang relatif jauh, dan dapat melibatkan perjalanan dengan berjalan kaki, sepeda, mobil, kereta api, kapal, pesawat, atau cara lain dengan atau tanpa bagasi, dan dapat menjadi salah satu cara atau round trip (Hudiyani et al., 2018).

Berdasarkan pendapat Apriatama, dkk (2022) Biro Perjalanan (Travel) adalah suatu perusahaan yang memperoleh pendapatan dan keuntungan dengan menawarkan dan menjual produk serta jasa-jasa pelayanan yang diberikannya kepada pelanggannya.

### **2.2. Pengertian Pelaksanaan**

Menurut Darmadi, Bataha, & Fauziah (2021) Pelaksanaan atau implementasi sebagai berikut : “Implementasi adalah tindakan-tindakan yang dilakukan oleh individu atau pejabat-pejabat, kelompok-kelompok pemerintah atau swasta yang diarahkan pada terciptanya tujuan-tujuan yang telah digariskan dalam keputusan kebijakan”.

Dari pemaparan di atas Abdullah et al. (2022) juga mengungkapkan pelaksanaan atau implementasi sebagai berikut: “Implementasi adalah suatu proses untuk melaksanakan kebijakan menjadi tindakan kebijakan dari politik ke dalam administrasi. Pengembangan kebijakan dalam rangka penyempurnaan suatu program”.

### 2.3. Pengertian *Job Description*

Menurut Gajić et al., (2021) deskripsi pekerjaan (*job description*) merupakan suatu pernyataan tertulis yang menguraikan fungsi tugas-tugas, tanggung jawab, wewenang, kondisi kerja, dan aspek-aspek pekerjaan tertentu lainnya. deskripsi pekerjaan (*job description*) merupakan suatu daftar tugas, tanggung jawab, hubungan laporan, kondisi kerja, kepedulian atas tanggung jawab suatu jabatan, serta produk dari analisis jabatan

### 2.4. Pengertian Staff

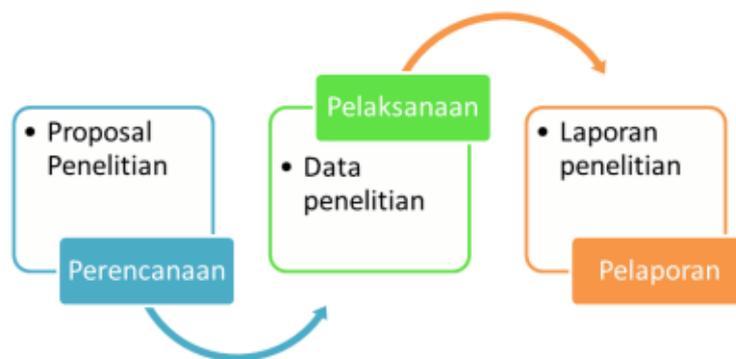
Jika diartikan secara sederhana, staff atau karyawan dapat diartikan sebagai setiap orang yang memberikan jasa kepada perusahaan ataupun organisasi yang membutuhkan jasa tenaga kerja, yang mana dari jasa tersebut, karyawan akan mendapatkan balas jasa berupa gaji dan kompensasi-kompensasi lainnya. Sedangkan menurut Gordon, Sherman, Leapman, Overcash, & Thiel (2021) pengertian karyawan adalah setiap orang yang menyediakan jasa (baik dalam bentuk pikiran maupun dalam bentuk tenaga) dan mendapatkan balas jasa ataupun kompensasi yang besarnya telah ditentukan terlebih dahulu.

### 2.5. Pengertian *Customer Service*

Menurut Nurkholis et al. (2020), pengertian *customer service* adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada nasabah, melalui pelayanan yang dapat memenuhi kegiatan dan kebutuhan nasabah. Pengertian *customer service* adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang yang berlandaskan faktor materialnya melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai hak-haknya.

## 3. METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif dengan pendekatan *cross sectional*. Tahapan yang dilalui dalam penelitian ini terdiri dari beberapa tahap antara lain: tahap perencanaan, tahap pelaksanaan dan tahap pelaporan, didalam tahap perencanaan sendiri terdiri dari proposal penelitian, dalam tahap pelaksanaan terdiri dari data penelitian dan pelaporan terdiri dari hasil laporan seperti terlihat pada gambar 1 dibawah.



Gambar 1. Tahapan Penelitian

## 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Di dalam menjelaskan *Job Description* harian *staff customer service* di PT Rosalia Indah Tour & Travel Slamet Riyadi, penulis berpedoman pada olahan hasil kuesioner yang telah diisi oleh para *staff customer service* di PT Rosalia Indah Tour & Travel Slamet Riyadi. Oleh sebab itu, di dalam menguraikan hal tersebut akan dijelaskan sebagaimana di bawah ini dari masing-masing point.

Tabel 1 Pelaksanaan dalam melakukan pelayanan terhadap *customer*

Pertanyaan	Jawaban			Responden
	Sudah Dilaksanakan	Kadang-kadang	Belum Dilaksanakan	
Apakah Anda telah melaksanakan <i>Job Description</i> tentang melakukan pelayanan terhadap <i>customer</i> ?	2 (100%)	0 (0%)	0 (0%)	2 (100%)

Sumber : Hasil Pengolahan Kuesioner *Staff Customer Service*

Berdasarkan tabel 1 dengan pertanyaan tentang pelaksanaan *staff customer service* di dalam melakukan pelayanan terhadap *customer*. Dapat diketahui bahwa ada 2 (100%) *staff customer service* yang menjawab sudah dilaksanakan. Jadi dapat disimpulkan bahwa *staff customer service* telah melaksanakan *Job Description* tentang melakukan pelayanan terhadap *customer*.

Tabel 2 Pelaksanaan di dalam Melakukan *input sales invoice* dan *purchase invoice*

Pertanyaan	Jawaban			Responden
	Sudah Dilaksanakan	Kadang-kadang	Belum Dilaksanakan	
Apakah Anda telah melaksanakan <i>Job Description</i> tentang melakukan <i>input sales invoice</i> dan <i>purchase invoice</i> ?	2 (100%)	0 (0%)	0 (0%)	2 (100%)

Sumber : Hasil Pengolahan Kuesioner *Staff Customer Service*

Berdasarkan tabel 2 dengan pertanyaan tentang melakukan *input sales invoice* dan *purchase invoice*. Dapat diketahui bahwa ada 2 (100%) *staff customer service* yang menjawab sudah dilaksanakan. Jadi dapat disimpulkan bahwa *staff customer service* telah melaksanakan *Job Description* tentang melakukan *input sales invoice* dan *purchase invoice*.

Tabel 3 Pelaksanaan di dalam Melakukan *input customer receive*

Pertanyaan	Jawaban			Responden
	Sudah Dilaksanakan	Kadang-kadang	Belum Dilaksanakan	
Apakah Anda telah melaksanakan <i>Job Description</i> tentang melakukan <i>input customer receive</i> ?	2(100%)	0 (0%)	0 (0%)	2 (100%)

Sumber : Hasil Pengolahan Kuesioner *Staff Customer Service*

Berdasarkan tabel 3 dengan pertanyaan tentang melakukan *input customer receive*. Dapat diketahui bahwa ada 2 (100%) *staff customer service* yang menjawab sudah dilaksanakan. Jadi dapat disimpulkan bahwa *staff customer service* telah melaksanakan *Job Description* tentang melakukan *input customer receive*.

Tabel 4 Pelaksanaan di dalam Membuat laporan penjualan harian, memasukkan semua transaksi ke program

Pertanyaan	Jawaban			Responden
	Sudah Dilaksanakan	Kadang-kadang	Belum Dilaksanakan	
Apakah Anda telah melaksanakan <i>Job Description</i> tentang membuat laporan harian, memasukkan semua transaksi ke program ?	2 (100%)	0 (0%)	0 (0%)	2 (100%)

Sumber : Hasil Pengolahan Kuesioner *Staff Customer Service*

Berdasarkan tabel 4 dengan pertanyaan tentang membuat laporan harian, memasukkan semua transaksi ke program. Dapat diketahui bahwa ada 2 (100%) *staff customer service* yang menjawab sudah dilaksanakan. Jadi dapat disimpulkan bahwa *staff customer service* telah melaksanakan *Job Description* tentang membuat laporan harian, memasukkan semua transaksi ke program.

#### 4.1 Penilaian Pelaksanaan *Job Description* Staff *Customer Service* Terhadap Tingkat Kualitas Pelayanan di PT Rosalia Indah *Tour & Travel Slamet Riyadi*

Tabel 5 Penilaian Pelaksanaan *Job Description* tentang Melakukan pelayanan

Pertanyaan	Jawaban			Responden
	Sudah Dilaksanakan	Kadang Kadang	Belum Dilaksanakan	
Menurut pendapat Anda, apakah <i>Staff Customer Service</i> sudah melaksanakan <i>Job Description</i> tentang melakukan pelayanan terhadap <i>customer</i> ?	2 (100%)	0 (0%)	0 (0%)	1 (100%)

Sumber : Hasil Pengolahan Kuesioner *Staff Customer Service*

Berdasarkan tabel 5 dengan pertanyaan tentang Apakah *Staff Customer Service* sudah melaksanakan *Job Description* tentang melakukan pelayanan terhadap *customer*. Dapat diketahui bahwa ada 2 (100%) *staff customer service* yang telah melaksanakan *Job Description* tentang melakukan pelayanan terhadap *customer*.

Tabel 6 Penilaian Pelaksanaan *Job Description* tentang Melakukan *input sales invoice* dan *purchase invoice*

Pertanyaan	Jawaban			Responden
	Sudah Dilaksanakan	Kadang kadang	Belum Dilaksanakan	
Menurut pendapat Anda, apakah <i>Staff Customer Service</i> sudah melaksanakan <i>Job Description</i> tentang melakukan <i>input sales invoice</i> dan <i>purchase invoice</i> ?	2 (100%)	0 (0%)	0 (0%)	1 (100%)

Sumber : Hasil Pengolahan Kuesioner *Staff Customer Service*

#### 4.2 Tingkat Kualitas Pelayanan di PT Rosalia Indah *Tour & Travel Slamet Riyadi*

Pelayanan yang berkualitas berperan penting dalam membentuk kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan merupakan tahap akhir dimata pelanggan untuk mendapatkan sesuatu yang diinginkan baik dari segi kualitas layanan, harga, kecepatan layanan, penampilan dan sikap maupun hal-hal lain yang dinilai pelanggan dapat memuaskan dirinya. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan penulis memberikan 25 survei kepuasan pelanggan secara acak terhadap 25 pelanggan yang pernah datang di PT Rosalia Indah *Tour & Travel Slamet Riyadi*. Adapun acuan kepuasan pelanggan antara lain:

1. Kualitas Layanan  
Kondisi yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi
2. Harga  
Harga adalah nilai suatu barang yang ditentukan oleh p
3. Produk dan Layanan  
Produk dan Layanan yang ditawarkan kepada konsumen untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen
4. Responsif  
*Customer service* yang tanggap dan merespons apa yang diinginkan dan dibutuhkan oleh konsumen
5. Kecepatan Proses Layanan  
Kecepatan dalam memproses pembelian tiket maupun paket
6. Ketelitian Dalam Layanan  
Ketelitian dalam melayani setiap produk yang diinginkan oleh konsumen
7. Penanganan Keluhan  
Menangani setiap pelanggan yang menyampaikan saran, kritik, pendapat, keluhan maupun komplain dari konsumen
8. Penampilan & Sikap  
Penampilan & Sikap merupakan hal yang utama bagi setiap *staff* yang diharuskan guna menunjang kepuasan pelanggan
9. Komunikasi  
Menciptakan komunikasi yang baik antara pelanggan dan *customer service* guna mempererat hubungan yang baik dengan pelanggan.

Di bawah ini merupakan tabel pengolahan hasil kuesioner berbentuk survei kepuasan pelanggan secara acak terhadap pelanggan yang pernah berkunjung di PT Rosalia Indah *Tour & Travel* Slamet Riyadi:

Tabel 7 Kualitas Layanan

No	Dari Segi Mutu	Jawaban								Jumlah Responden
		Harapan				Kenyataan				
		Sangat Penting	Penting	Kurang Penting	Tidak Penting	Sangat Baik	Baik	Kurang Baik	Buruk	
1	Kualitas layanan	10 (40%)	15 (60%)	-	-	5 (20%)	20 (80)	-	-	25 (100%)

Sumber : Hasil pengolahan Survei Kepuasan Pelanggan

Berdasarkan tabel 7 tentang Kualitas Pelayanan pada pelayanan *staff customer service* di PT Rosalia Indah *Tour & Travel* Slamet Riyadi, dapat diketahui terdapat 25 orang (100%) responden. Dapat disimpulkan bahwa 10 (40%) responden menjawab sangat penting (harapan), 15 (60%) responden yang menjawab penting (harapan), 5 (20%) responden yang menjawab sangat baik (kenyataan) dan 20 (80%) responden menjawab baik (kenyataan).

Tabel 8 Harga

No	Dari segi mutu	Jawaban								Jumlah Responden
		Harapan				Kenyataan				
		Sangat Penting	Penting	Kurang Penting	Tidak Penting	Sangat Baik	Baik	Kurang Baik	Buruk	
2	Harga	10 (40%)	14 (56%)	1 (4%)	-	10 (40%)	15 (60)	-	-	25 (100%)

Sumber : Hasil Pengolahan Survei Kepuasan Pelanggan

Berdasarkan tabel 8 tentang Harga dari segi Mutu di PT Rosalia Indah *Tour & Travel* Slamet Riyadi, dapat diketahui terdapat 25 orang (100%) responden. Dapat disimpulkan bahwa 1 (40%) responden menjawab sangat penting (harapan), 14 (56%) responden yang menjawab penting (harapan) dan 1 (4%) responden yang menjawab kurang penting (harapan), 10 (40%) responden yang menjawab sangat baik (kenyataan) dan 15 (60%) responden menjawab baik (kenyataan).

Tabel 9 Penanganan Keluhan

No	Dari Segi Service	Jawaban								Jumlah Responden
		Harapan				Kenyataan				
		Sangat Penting	Penting	Kurang Penting	Tidak Penting	Sangat Baik	Baik	Kurang Baik	Buruk	
3	Penanganan Keluhan	10 (40%)	15 (60%)	-	-	6 (24%)	16 (64)	3 (12%)	-	25 (100%)

Sumber : Hasil Pengolahan Survei Kepuasan Pelanggan

Berdasarkan tabel 9 tentang Penanganan Keluhan dari segi Service di PT Rosalia Indah *Tour & Travel* Slamet Riyadi, dapat diketahui terdapat 25 orang (100%) responden. Dapat disimpulkan bahwa 10 (40%) responden menjawab sangat penting (harapan), 15 (60%) responden yang menjawab penting (harapan), dan 6 (24%) responden yang menjawab sangat baik (kenyataan), 16 (64%) responden menjawab baik (kenyataan) dan 3 (12%) responden menjawab kurang baik (kenyataan).

Tabel 10 Penampilan &amp; Sikap

No	Dari Segi Service	Jawaban								Jumlah Responden
		Harapan				Kenyataan				
		Sangat Penting	Penting	Kurang Penting	Tidak Penting	Sangat Baik	Baik	Kurang Baik	Buruk	
4	Penampilan & Sikap	19 (76%)	6 (24%)	-	-	15 (60%)	9 (36%)	1 (4%)	-	25 (100%)

Sumber : Hasil Pengolahan Survei Kepuasan Pelanggan

Berdasarkan tabel 10 tentang Penampilan & Sikap dari segi Service di PT Rosalia Indah *Tour & Travel* Slamet Riyadi, dapat diketahui terdapat 25 orang (100%) responden. Dapat disimpulkan bahwa 19 (76%) responden menjawab sangat penting (harapan), 6 (24%) responden menjawab penting (harapan), dan 15 (60%) responden menjawab sangat baik (kenyataan), 9 (36%) responden menjawab baik (kenyataan) dan 1 (4%) responden menjawab kurang baik (kenyataan).

## 5. KESIMPULAN DAN SARAN

*Job Description Harian Staff Customer Service* di PT Rosalia Indah *Tour & Travel* Slamet Riyadi dalam dokumen PT Rosalia Indah *Tour & Travel* Slamet Riyadi terdapat 15 point yang dimulai dari melakukan pelayanan terhadap customer, melakukan input sales invoice dan purchase invoice, melakukan input customer receive, membuat laporan penjualan harian dan memasukkan semua transaksi ke program, melakukan input budget/ anggaran tour, melakukan input jurnal umum/ bukti kas pengeluaran operasional, melakukan setoran hasil transaksi, menerima dan melakukan penyelesaian atas customer yang mengajukan komplain, memastikan ketepatan keberangkatan tour sesuai jadwal yang ditetapkan ke divisi operasional, membuat update database pelanggan di areanya, melakukan pengecekan piutang dan hutang di areanya, membuat surat penawaran untuk customer, melaksanakan pengendalian dan pemeliharaan ketertiban, keamanan, kebersihan, dan fasilitas penunjang kerja, pengarsipan dokumen di area dan melaksanakan sistem manajemen mutu ISO 9001.

Pelaksanaan *Job Description Harian Staff Customer Service* di PT Rosalia Indah *Tour & Travel* Slamet Riyadi dapat diketahui bahwa pelaksanaan dari *Job Description* para staff customer service PT Rosalia Indah *Tour & Travel* Slamet Riyadi (terhadap tingkat kualitas pelayanan) 76,7% sudah melaksanakan *Job Description*, sedangkan staff customer service yang belum sepenuhnya melaksanakan *Job Description* atau masih kadang-kadang 23,3 %. Sedangkan untuk penilaian pelaksanaan *Job Description* dapat diketahui bahwa ada 2 (100%) orang staff customer service yang telah melaksanakan *Job Description* di PT Rosalia Indah *Tour & Travel* Slamet Riyadi.

Tingkat kualitas pelayanan di PT Rosalia Indah *Tour & Travel* Slamet Riyadi dapat diketahui bahwa harapan dari segi mutu, proses dan service harapan bagi para pelanggan sangat penting (49,3%), penting (50,2%) dan kurang penting (0,4%). Berdasarkan kenyataan dari segi mutu, proses dan service kenyataan yang dirasakan oleh para pelanggan sangat baik (30,2%), baik (64%) dan kurang baik (4,4%) atas pelayanan yang diberikan oleh staff customer service di PT Rosalia Indah *Tour & Travel* Slamet Riyadi..

### Ucapan Terima Kasih

Jika perlu berterima kasih kepada Politeknik Indonusa Surakarta atas pembiayaan yang diberikan serta tim Prodi Perhotelan.

## 1. DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, R., Studi, P., Bahari, A., Perikanan, P., Tual, N., Prihastuti, Y., & Yogyakarta, T. (2022). *OF TOURISM*. 5(1), 77–96.
- Apriatama, A., Santoso, A. B., & Informasi, S. (2022). *Analisis Dan Perancangan Web Responsive Sebagai E-Marketing Pada Cv Raja Trans Tour & .* 2(9), 1–13.

- Ardilla, D. S. (2020). Kajian Pengaruh Implementasi Human Capital Information System (Hcis) Terhadap Kualitas Pelayanan Human Capital (Hc) Pada Perusahaan Kpn Corp. *Journal of Entrepreneurship, Management and Industry (JEMI)*, 3(4), 151–162. <https://doi.org/10.36782/jemi.v3i4.2124>
- Darmadi, D., Bataha, K., & Fauziah, S. (2021). Kebijakan Virtual Tour Sebagai Mitigasi Dampak Pandemi Terhadap Pariwisata Di Kota Surabaya. *Public Administration Journal of Research*, 3(1), 1–16. Retrieved from <http://paj.upnjatim.ac.id/index.php/paj/article/view/74/74>
- Gajić, T., Petrović, M. D., Radovanović, M. M., Vuković, D., Dimitrovski, D., & Yakovenko, N. V. (2021). Women's role in organizational commitment and job satisfaction in the travel industry—an evidence from the urban setting. *Sustainability (Switzerland)*, 13(15). <https://doi.org/10.3390/su13158395>
- Gordon, I. O., Sherman, J. D., Leapman, M., Overcash, M., & Thiel, C. L. (2021). Life Cycle Greenhouse Gas Emissions of Gastrointestinal Biopsies in a Surgical Pathology Laboratory. *American Journal of Clinical Pathology*, 156(4), 540–549. <https://doi.org/10.1093/ajcp/aqab021>
- Hudiyani, A., Aspan, & Yana, N. F. (2018). Peran Tour Agency Orangutan Journey Dalam Peningkatan Kunjungan Wisatawan di Taman Nasional Tanjung Puting Kabupaten Kotawaringin Barat. *Magenta*, 7(1), 35–42.
- Mardiansjah, F. H., Handayani, W., & Setyono, J. S. (2018). Pertumbuhan Penduduk Perkotaan dan Perkembangan Pola Distribusinya pada Kawasan Metropolitan Surakarta. *Jurnal Wilayah Dan Lingkungan*, 6(3), 215. <https://doi.org/10.14710/jwl.6.3.215-233>
- Nurkholis, A., Samsugi, S., Fitratullah, M., Permatasari, B., Widodo, T., & Meilisa, L. (2020). Pelatihan Customer Service Untuk Tenaga Kependidikan Smkn 2 Kalianda. *Journal of Technology and Social for Community Service (JTSCS)*, 2(2), 167–172. Retrieved from <https://ejurnal.teknokrat.ac.id/index.php/teknobdimas%0Ahttps://garuda.kemdikbud.go.id/document/s/detail/2276458>
- Puji Lestari, F. A. (2018). Faktor–Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan. *Sosio E-Kons*, 10(2), 179. <https://doi.org/10.30998/sosioekons.v10i2.2718>
- Puspitasari, N. B., Pramono, S. N. W., & Pertiwi, Y. E. (2019). Kepuasan Pelanggan Po Rosalia Indah Menggunakan Importance Performance Competitor Analysis (Ipc). *J@ti Undip: Jurnal Teknik Industri*, 14(2), 63. <https://doi.org/10.14710/jati.14.2.63-70>
- Riadhussyah, M. (2020). Pengembangan Sumber Daya Manusia di Bidang Wisata Halal dalam Menghadapi Revolusi Industri 4.0. *Jurnal MSDA (Manajemen Sumber Daya Aparatur)*, 8(1), 1–13. <https://doi.org/10.33701/jmsda.v8i1.1164>
- Syukri, M., & Putri, H. T. (2022). Survey Kepuasan Wajib Pajak dan Kajian Peningkatan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Tanjung Jabung Barat. 6(September), 684–687. <https://doi.org/10.33087/ekonomis.v6i2.679>
- Yusti, P. (2017). *Kualitas Pelayanan Staff Event MICE di PT. JPPRO Bali*. Retrieved from <https://eprints.uns.ac.id/36345/>