SEMINAR NASIONAL
RISET TERAPAN
ADMINISTRASI BISNIS & MICE VII

ISSN: 2085 - 3262

Prosiding

SEMINAR NASIONAL RISET TERAPAN ADMINISTRASI BISNIS & MICE VII

PENGARUH ERA DISRUPSI TERHADAP
ADMINISTRASI BISNIS, MICE & PARIWISATA

2-3 MEI 2018
PARK HOTEL, CAWANG
JAKARTA TIMUR

ADMINISTRASI NIAGA
POLITEKNIK NEGERI JAKARTA

SAMBUTAN KETUA JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA POLITEKNIK NEGERI JAKARTA

Assalamu'alaikum WR.WB

Segala Puji bagi Allah SWT. Atas Rahmat dan Hidayah-Nya yang telah diberikan kepada kita semua sehingga Seminar Nasional Riset Terapan Administrasi Bisnis & MICE jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Jakarta dapat terlaksana dengan baik.

Seminar Nasional Riset Terapan Administrasi Bisnis & MICE ini adalah pertemuan ilmiah dan forum tukar menukar informasi bagi para peneliti di bidang Administrasi Bisnis dan MICE atau keilmuan lainnya yang melibat perguruan tinggi. Lembaga Penelitian, Industri dan Pemerinta h. Iteraksi antar perspektif yang berbeda ini tentunya dapat menjadi sarana untuk menciptakan kesinambungan dan perkembangan teknologi yang tepat untuk diterapkan dalam meningkatkan kualitas pembelajaran dan kompetensi lulusan Administrasi Niaga khususnya dan jurusan lainnya.

Selaku penanggung jawab kegiatan seminar ini, saya mengucapkan banyak terima kasih kepada jajaran Pimpinan Jurusan AN dan Pimpinan Politeknik Negeri Jakarta. Narasumber, rekan sejawat baik dari Politeknik Negeri Jakarta maupun dari perguruan tinggi lainnya para peneliti, para undangan serta tidak lupa kepada panitia yang telah bekerja keras dengan penuh semangat sehingga kegiatan ini dapat terlaksanakan dengan baik.

Akhirnya kritik dan saran membangun diharapkan dapat disampaikan kepada kami demi terwujudnya Seminar Nasional Riset Terapan Administrasi Bisnis & MICE yang lebih baik di tahun-tahun mendatang.

Wassalamualaikum Wr.Wb

Depok, 2 Mei 2018

Ketua Jurusan AN PNJ

Titik Purwinarti, S.Sos., M.Pd

NIP 196209121988032003

SAMBUTAN KETUA STEERING COMMITTEE

Assalaamu'alaikum wr, wb

Segala puji bagi Allah SWT atas rahmat dan hidayah-Nya yang telah diberikan kepada kita semua sehingga Seminar Nasional Riset Terapan Administrasi Bisnis dan MICE dengan Tema “Pengaruh Era Disrupsi Terhadap Administrasi Bisnis, MICE, dan Pariwisata ” dapat berjalan dengan lancar.

Seminar nasional ini bertujuan sebagai forum diseminasi hasil-hasil penelitian dan Pengabdian masyarakat kepada masyarakat, melalui seminar tahunan ini diharapkan menjadi forum untuk saling menukar informasi berdiskusi yang melibatkan banyak pihak mulai dari akademisi, praktisi dan pemerintah. Interaksi antar persektif yang berbeda ini tentunya dapat menjadi sarana untuk menciptakan kesinambungan dan perkembangan teknologi yang tepat untuk diterapkan di industri dan masyarakat sehingga dapat meningkatkan dan mendukung kemandirian masyarakat di era moderasasi. Untuk maksud tersebut Jurusan AN PNJ mengundang para Akademisi, praktisi dan pemerintah untuk menulis makalah dengan tema yang sudah ditentukan.

Selaku penanggung jawab kegiatan seminar ini, saya mengucapkan banyak terimakasih kepada Direktur Politeknik Negeri Jakarta dan jajarannya, Narasumber, para sponsor antara lain BNI 46, Perum Jamkrindo, Askkrindo Syariah, PT. ASDP, PT Angkasa Pura 1 Rekan sejawat dari perguruan Tinggi, para peneliti, para undangan serta tidak lupa kepada rekan rekan panitia yang telah bekerja keras dan penuh semangat sehingga kegiatan ini dapat terlaksana.

Akhirnya kritik dan saran membangun diharapkan dapat disampaikan kepada kami demi terwujudnya Seminar Nasional Riset Terapan Administrasi Bisnis & MICE yang lebih baik di tahun mendatang.

Wassalamu'alaikum

Depok, 2 Mei 2018

Ketua Steering Committee

Seminar Nasional Riset Terapan Jurusan Administrasi Niaga

Politeknik Negeri Jakarta

Syamsurizal, S.E., M.M

NIP 196510101991031007

SAMBUTAN DIREKTUR POLITEKNIK NEGERI JAKARTA

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Puji dan syukur kita panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala limpahan rahmat dan karunia-Nya, sehingga pada hari ini kita dapat berkumpul dalam acara Seminar Nasional Riset Terapan Administrasi Bisnis & MICE yang bertemakan “Pengaruh Disrupsi Terhadap Bidang Administrasi Bisnis, Pariwisata, dan MICE. Dalam rangka untuk meningkatkan kompetensi dosen dan lulusan Administrasi Niaga di program studi Administrasi Bisnis, Administrasi Bisnis Terapan dan MICE.

Maksud dan tujuan penyelenggaraan seminar ini adalah untuk menyediakan ajang pertukaran ilmu dan wawasan antara peneliti dengan keilmuan multidisiplin dalam melihat permasalahan bangsa dan negara yang tercakup dalam tiga bidang yang ditentukan, serta mempererat hubungan antar peneliti dari berbagai institusi.

Pada kesempatan ini kami mengucapkan terimakasih kepada:

1. Narasumber
2. Para pemakalah dan partisipan
3. Seluruh panitia yang telah membantu penyelenggaraan seminar ini.

Mudah – mudahan kegiatan ilmiah seperti ini dapat diselenggarakan secara berkala dan berkelanjutan sehingga diharapkan penelitian ini memberikan sumbangsih dalam menyelesaikan masalah bangsa dan semoga semangat penelitian ini dapat secara konsisten terus berlanjut dan berkembang, serta dapat memberikan kontribusi dalam pembangunan bangsa dan negara dimasa yang akan datang.

Demikian yang dapat kami sampaikan, dan selamat mengikuti seminar. Terima Kasih

Wassalamu'alaikum WR.WB

Jakarta, 2 Mei 2018
Direktur Politeknik Negeri Jakarta

H. Abdillah, S.E., M.Si.

HOSPITALITI DALAM TEKNOLOGI PELAYANAN PRIMA VERSUS *CUSTOMER SERVICE OFFICERS*

Desloehal Djumrianti ¹, Hanifati ², Purwati ³

Politeknik Negeri Sriwijaya, Palembang, Indonesia

email: djumrianti@ymail.com ¹, ghuzsandjoe@gmail.com ², puwati65@gmail.com ³

ABSTRAK Memberikan pelayanan yang terbaik kepada setiap customer adalah suatu kewajiban yang harus dilakukan oleh setiap petugas front office, karena pelayanan tersebut akan memberikan kesan terhadap perusahaan, instansi tersebut. Sedangkan customer pun juga mengharapkan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan keinginan mereka. Apa yang mereka butuhkan pada saat berada di front office terpenuhi dari pelayanan petugas. Sementara itu kemajuan teknologi juga sudah memasuki sektor pelayanan kepada konsumen. Beberapa bagian dari pekerjaan customer service officers bahkan dapat diambil alih oleh teknologi ini. Adanya kekhawatiran dari teknologi ini mampu menggantikan petugas customer service. Oleh karena itu, paper ini bertujuan untuk mengkaji beberapa literatur secara teoritis termasuk penelitian terdahulu, buku, dan sumber lainnya tentang hospitaliti servis secara konvensional dan penggunaan teknologi pelayanan untuk melihat bagaimana pelayanan prima yang diberikan oleh teknologi berbanding dengan pelayanan prima yang diberikan oleh petugas customer service. Penelitian ini adalah kualitatif dengan mengaplikasikan metode Miles and Huberman kedalam analisis penelitian terdahulu dan literatur lainnya. Ada tiga tahap yaitu reduksi data, penyajian data, dan kesimpulan. Penelitian ini merupakan pembandingan dan pengembangan dari penelitian sebelumnya. Hasilnya yang bahwa petugas customer service yang profesional secara personal masih disenangi oleh customer. Sementara itu kemajuan teknologi dalam pelayanan prima membantu mempercepat dari tugas-tugas yang dilakukan oleh front office. Paper ini diharapkan sebagai referensi bagi perusahaan yang melakukan pelayanan secara konvensional atau dengan teknologi, dan referensi dasar bagi peneliti dan mahasiswa.

Kata kunci: Pelayanan prima, teknologi pelayanan prima, customer service, hospitaliti servis

1. PENDAHULUAN

Mendapatkan pelayanan yang terbaik adalah keinginan dari setiap customer baik itu perusahaan dagang ataupun jasa, perbankan maupun instansi pemerintah. Tidak jarang customer mengalami kekecewaan terhadap pelayanan dari petugas front office maupun back office dari satu institusi. Pelayanan kepada customer ini akan berdampak kepada citra dari perusahaan ataupun institusi.

Kesan yang didapat oleh *customer* terhadap hospitaliti servis perusahaan/institusi tersebut akan berdampak terhadap citra lembaga tersebut secara keseluruhan. Sebagai contoh, kesan *customer* terhadap jasa pelayanan dari salah satu institusi BUMN - BPJS Ketenagakerjaan Palembang adalah sangat baik. Hal ini terlihat dari penilaian akhir yang diberikan oleh *customer* pada saat selesai dari pelayanan *front office*. Terdapat 200 orang *customer* yang dilayani per hari, hanya 5 orang diantara mereka yang merasa kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan (observasi di BPJS Ketenagakerjaan 3-4 April 2018).

Dilain waktu kesan sangat tidak baik terhadap pelayanan pasien diberikan oleh sekitar 90 orang dari 100 orang pasien RSMH dan RS Hermina Palembang diberikan oleh petugas rawat jalan, rawat inap, laboratorium dan beberapa tenaga medis yang tidak disebutkan oleh pasien. Pelayanan dari para petugas ini dianggap tidak baik, tidak ramah, dan kurang beretika. Pasien memberikan cap rumah sakit tersebut yang tidak baik (wawancara informal terhadap pasien secara acak, 1-2 April 2018).

Sementara itu, perusahaan maskapai penerbangan pun tidak luput dari urusan hospitaliti servis seperti pelayanan waktu check in di counter maskapai di airport maupun pelayanan pramugari dan awak pesawat sebelum, selama dan setelah penerbangan. Beberapa kasus terjadi penumpang merasa tidak nyaman terhadap pelayanan yang diberikan oleh beberapa pramugari. Beberapa penumpang yang menggunakan maskapai penerbangan dalam negeri merasakan pramugari tidak profesional dibidangnya, tidak cakap melayani *customer*, dan tidak menggunakan bahasa yang sopan, serta kurang ramah terhadap penumpang. Image mereka terhadap maskapai penerbangan tertentu sangat tidak baik (wawancara informal terhadap 60 orang penumpang domestik secara acak di bandara Soekarno Hatta dan Sultan Mahmud Badaruddin, 23-25 Februari 2018).

Kesemua contoh kasus diatas memperlihatkan bagaimana pelayanan kepada *customer* berdampak kepada citra perusahaan secara keseluruhan. Secara langsung maupun tidak juga akan berdampak terhadap kontinuitas perusahaan.

Sementara itu kemajuan teknologi telah berdampak hampir kesemua aspek kehidupan termasuk pelayanan terhadap *customer*. Teknologi pelayanan prima sudah banyak digunakan di dunia perbankan beberapa perusahaan. Adanya pergeseran dari nilai-nilai konvensional dalam hospitaliti yang selama ini diberikan oleh *customer service officer*. Beberapa bagian dari pelayanan dapat dilakukan oleh teknologi ini.

Untuk itu lah paper ini bertujuan *me-review* beberapa literatur untuk melihat sejauh mana secara teoritis teknologi ini berbanding dengan pelayanan yang diberikan oleh *customer service officer*.

2. RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang diatas maka dirumuskan masalah antara lain:

- Apakah hospitaliti yang dimiliki oleh petugas *customer service* dapat digantikan oleh teknologi pelayanan prima?
- Apakah teknologi pelayanan prima sebagai pelengkap dari pelayanan prima yang diberikan oleh petugas *customer service*?

3. TUJUAN

Tujuan utama dari paper ini adalah untuk mengkaji secara teoritis termasuk penelitian terdahulu, buku, dan sumber lainnya tentang hospitaliti servis secara konvensional dan penggunaan teknologi pelayanan untuk melihat bagaimana pelayanan prima yang diberikan oleh teknologi berbanding dengan pelayanan prima yang diberikan oleh petugas *customer service*.

4. MANFAAT

Manfaat yang diharapkan dari paper ini adalah berupa:

- referensi awal bagi instansi/perusahaan yang ingin ataupun sudah menggunakan teknologi pelayanan prima dalam meningkatkan hospitaliti servis mereka kepada *customers*.
- tambahan referensi bagi cendikia yang ingin melakukan penelitian dibidang pelayanan prima ini.

5. KAJIAN PUSTAKA

Untuk mengkaji bagaimana pelayanan prima yang diberikan oleh *customer service officer* maupun penggunaan teknologi didalam pelayanan prima tersebut, terlebih dahulu akan dilihat bagaimana pengertian dari pelayanan itu sendiri.

5.1 Pengertian Pelayanan

Menurut Ratminto dan Winarsih (2010) pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.

Hal serupa juga dikatakan oleh Sumarni (2002), pelayanan merupakan kegiatan yang diberikan, yang ditawarkan kepada konsumen atau pelanggan yang dilayani yang juga tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki.

Disisi lain Al Arif dan Rianto (2010) melihat dua sisi yang saling berkaitan yang ada didalam term 'pelayanan' yaitu melayani dan pelayanan. Jadi kalau dilihat dari pengertian melayani berdasarkan Kamus Besar Bahasa Indonesia, yaitu membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang. Sementara itu menurut Al Arif dan Rianto (2010), pelayanan adalah setiap kegiatan atau manfaat yang dapat diberikan suatu pihak kepada pihak lainnya yang pada dasarnya tidak pula berakibat kepada pemilikan sesuatu dan produksinya dapat atau tidak dikaitkan dengan suatu produk fisik.

Sehingga ada hal dapat digaris bawahi dari definisi-definisi diatas adalah kualitas dari pelayanan itu sendiri. Pelayanan yang mampu memberikan memenuhi keinginan dari konsumen.

5.2 Pelayanan Prima

Sementara itu menurut Devrye dalam Daryanto dan Setyobudi (2014) yang terpenting dalam pelayanan yang baik adalah strategi dari pelayanan itu sendiri. Menurut mereka untuk menuju pelayanan yang sukses antara lain (1) *self esteem* (member nilai pada diri sendiri), (2) *exceed expectation* (melampaui harapan konsumen), (3) *recover* (merebut kembali), (4) *vision* (visi), (5) *improve* (memberi perhatian), (6) *care* (memberi perhatian), (7) *empower* (pemberdayaan).

Tauchio dalam Hadjam (2001) juga sependapat dengan ketiga akademisi diatas, menurut mereka paling tidak ada tujuh poin sebagai modal dasar pelayanan prima yaitu (1) profesional dalam tugasnya (2) mempunyai kemampuan dalam berkomunikasi (3) memegang teguh etika profesi (4) mempunyai emosi yang stabil (5) percaya diri (6) bersikap wajar (7) penampilan memadai.

Hal ini sesuai dengan definisi pelayanan publik yang dituangkan dalam Pasal 1 ayat (1) UU No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, yaitu kegiatan atau rangka pemenuhan kebutuhan-kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan pendudukan atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik.

Sehingga sangat jelas disini bahwa pelayanan yang baik itu bagaimana dapat memenuhi kebutuhan setiap *customer* terhadap apa yang mereka inginkan pada suatu instansi, perusahaan sesuai dengan kegiatan atau aktivitas utama dari instansi tersebut. Sebuah studi yang dilakukan oleh Tania (2015) terhadap pelayanan prima PT KAI Sepanjang, Sidorajo menemukan bahwa peran dari petugas pelayanan sangat penting didalam memberikan pelayanan prima. Petugas yang ramah dan memberikan penjelasan yang detail dalam menjawab semua pertanyaan dari calon penumpang dan masyarakat umum sangat membantu mereka dalam mendapatkan informasi mengenai pemesanan tiket dan prosedur keselamatan penumpang. Para calon penumpang dan penumpang merasa sangat puas dengan pelayanan tersebut.

Sementara itu Noor (2017) mengklaim bidang perbankan adalah salah satu industri jasa yang harus dapat memberikan pelayanan prima kepada nasabahnya. Sehingga, pihak Bank harus benar-benar mengetahui dan memahami mengenai perilaku para nasabah, tentang apa yang dibutuhkan dan apa yang diinginkan. Mereka juga harus jeli melihat aspek apa saja dari pelayanan prima yang nantinya akan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pelanggan. Jasa pelayanan yang diberikan oleh pihak bank belum cukup hanya sekedar sikap dan tingkah laku para karyawan dalam menghadapi pelanggan, tetapi juga harus mencakup variabel pelayanan prima. Menurut Barata (2004:31) pelayanan prima (*service excellence*) terdiri dari 6 unsur pokok, antara lain: kemampuan (*ability*), sikap (*attitude*), penampilan (*appearance*), perhatian (*attention*), tindakan (*action*), dan tanggung jawab (*accountability*).

Sedangkan menurut Tjiptono (2002:58) pelayanan prima (*service excellence*) terdiri dari 4 unsur pokok, antara lain: kecepatan, ketepatan, keramahan, dan kenyamanan. Berdasarkan pendapat beberapa penulis dan penelitian terdahulu tersebut ada hal yang paling menarik dalam pelayanan prima yaitu perhatian dan keramah tamahan, ada unsur keterlibatan manusia secara personal yang dilakukan dalam interaksi langsung antara *customer service* atau petugas yang melayani *customer*. Sehingga timbul pertanyaan; apakah hal tersebut dapat dilakukan oleh teknologi pelayanan prima?

5.3 Teknologi Pelayanan Prima

Kemajuan teknologi telah memasuki hampir segala sektor kehidupan termasuk pelayanan kepada *customers* atau masyarakat. Berbagai inovasi teknologi telah dilakukan untuk memenuhi kebutuhan konsumen dibidang ini. Seperti contoh Pemerintah Kota (Pemkot) Mataram tercatat telah mempunyai 16 jenis inovasi dari beberapa organisasi perangkat daerah (OPD) di wilayah tersebut guna meningkatkan pelayanan mereka kepada publik. Dibidang hukum mereka membuat aplikasi yang disingkat dengan 'Regulasi Atas Usul Masyarakat Mataram'. Teknologi ini diperuntukkan bagi masyarakat yang ingin memberikan masukan kepada pemerintah daerah dalam bidang hukum. Masyarakat merasa teknologi ini membantu mereka dengan leluasa berbicara kepada pemerintah tanpa harus melalui birokrasi yang panjang dan tatap muka dengan pejabat yang berhubungan dengan bidang itu. Masih ada lagi dalam bidang kesehatan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) kota Mataram pun berinovasi dengan menyediakan aplikasi 'Mataram Emergency Service', 'Daloket', 'Ojek Farmasi' atau disebut 'artis cantik' (antar obat gratis cepat, akurat, dan empati). Kesemua pelayanan ini pun dirasakan oleh pasien dan masyarakat umum sangat membantu mereka. Pemerintah kota Mataram pun membuat inovasi pelayanan publik pada dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Satu Pintu. Semua pelayanan ini sesuai dengan yang dilaporkan oleh Kurniawan (2017) sudah menjadi *raw model* secara nasional untuk pelayanan prima bagi masyarakat.

Tidak kalah menariknya inovasi pelayanan publik yang diciptakan dalam bidang transportasi, angkutan *online* sekarang menjadi trend dikalangan masyarakat. Banyak masyarakat yang memilih menggunakan moda transportasi ini dibandingkan moda transportasi konvensional. Aplikasi yang diciptakan oleh beberapa ahli *Information Technology (IT)* telah mempermudah masyarakat untuk mendapatkan pelayanan ini. Menurut Harmawan (2017) dampak positif yang ditimbulkan oleh transportasi *online* bagi masyarakat selain peningkatan kualitas pelayanan publik, juga membuka lapangan pekerjaan.

Sebuah studi yang dilakukan oleh Khadijah (2017) juga menemukan dalam bidang pendidikan pun pemanfaatan teknologi pun sudah seharusnya, seperti dalam studinya Universitas Negeri Medan. Salah satu yang menggunakan teknologi pelayanan prima adalah UPT Perpustakaan

Universitas Negeri Medan, menurut Khadijah layanan berbasis teknologi informasi ini sangat membantu pustakawaan dalam memberikan servis yang terbaik bagi pengguna perpustakaan.

Beberapa contoh diatas jelas menunjukkan bahwa teknologi tidak bisa dihindari termasuk dalam memberikan pelayanan prima. Kebutuhan untuk memberikan pelayanan yang cepat dapat dipermudah dengan menggunakan teknologi. Seperti yang dikatakan oleh Tjitono (2002: 58) salah satu komponen dari pelayanan prima yaitu 'kecepatan'. Jadi sangat jelas faktor ini adalah salah satu indikator bahwa sebuah pelayanan dapat dikatakan prima kalau dapat dilayani dengan 'cepat'. Akan tetapi seperti yang telah dikatakan diatas Barata (2004:31) dan Tjitono (2002:58) mengingatkan bahwa beberapa unsur dari pelayanan prima termasuk sikap dan kemampuan (berkomunikasi), dan keramahan tamahan dimana petugas *customer services* dalam hal ini sangat dituntut untuk melakukan peranannya dalam memberikan hospitaliti servis yang terbaik kepada publik.

5.4 Hospitaliti Servis

Hospitality service tidak akan terlepas dari kehidupan manusia apalagi dalam hubungannya dengan pelayanan kepada *customers*. Hal ini sejalan dengan apa yang dikatakan oleh Yudik dalam Hermawan et.al (2018), hospitaliti adalah sikap keramahan-tamahan dalam artian merujuk pada hubungan antara *guest*/tamu dan *host*/tuan rumah/penyedia jasa dan juga merujuk pada aktivitas/kegiatan keramahan tamahan antara lain; penerimaan tamu, dan pelayanan untuk para tamu dengan kebebasan dan kenyamanan. Dimana sebelumnya juga sudah ditegaskan oleh O'Gorman (2008:12), dengan mendefinisikan,

hospitality is defined as cordial and generous reception of or disposition toward guest, or an instance of cordial and generous treatment of guests, or. The act of practice of one who is hospitable, reception and entertainment of strangers or guest without reward, or with kind generous liberty.

Sangat jelas disini hospitaliti bagaimana seorang *host* dalam hal ini dapat dikatakan petugas *customer service* dapat memberikan servis yang terbaiknya untuk *customers*. Ariani (2011) pun membenarkan pendapat cendikia diatas dengan membenarkan bahwa *hospitality* merupakan proses hubungan antara *guest* dan *host*, yaitu tindakan atau kebiasaan yang *hospitable* dimana penyambutan atau jamuan terhadap *guests*, *visitor* atau *foreigner* oleh *host* dilakukan dengan kebaikan. Jadi seorang petugas *customer service* mempunyai pengetahuan, sikap/ etika dan keterampilan dalam pelayanan, yang wajib diberikan kepada penerima jasa/ konsumen (sebagai tamu) yang mencerminkan pelayanan yang penuh kehangatan dan keramahan tamahan sehingga pelanggan merasa nyaman dan puas, merasa dihargai sebagai jiwa manusia seutuhnya.

6. METODOLOGI

6.1 Objek

Paper ini adalah kajian secara teoritis terhadap hospitaliti servis didalam teknologi pelayanan prima dan petugas customer service, yang menjadi objek utama adalah artikel-artikel ilmiah yang berasal dari jurnal, buku, dan tulisan lainnya yang berhubungan dengan hal tersebut. Adapun jenis artikelnya tidak tak terbatas hanya satu bidang pelayanan saja tetapi semua bentuk pelayanan yang diberikan kepada customer ataupun masyarakat umum. Rentang waktu artikel yang dikaji dari tahun 2002 sampai dengan 2018.

6.2 Teknik Pengumpulan Data

Walaupun studi awal dari paper ini berasal dari observasi yang dilakukan secara tidak sengaja dan wawancara informal dengan beberapa penumpang dan calon penumpang yang menggunakan maskapai penerbangan dalam negeri. Mengingat keterbatasan waktu dan biaya maka tidak memungkinkan untuk dilakukan penelitian lapangan secara lebih lama untuk mendapatkan data primer secara lebih mendetail, maka pengumpulan bahan-bahan yang akan dikaji lebih banyak secara sekunder melalui jurnal, online sources, buku-buku, ataupun sumber bacaan lain yang berhubungan dengan pelayanan prima baik yang dilakukan oleh petugas customer service secara konvensional, maupun penggunaan teknologi pelayan, hospitaliti bahkan dampak dari penggunaan teknologi pelayanan prima.

6.3 Metode Penelitian

Pada dasarnya pendekatan yang digunakan dalam paper ini adalah mengadopsi dari model yang dikembangkan oleh Miles and Huberman (1992). Alasan pemilihan pendekatan ini dikarenakan sumber data yang diperoleh cukup banyak dan beragam. Maka untuk memfokuskan dalam mengkaji artikel-artikel ilmiah yang berhubungan dengan *hospitality service* secara konvensional dan bagaimana penggunaan teknologi pelayanan prima berdasarkan model pendekatan ini ada tiga tahap yang digunakan yaitu reduksi data, tahap penyajian data, dan tahap penarikan kesimpulan.

6.3.1 Reduksi Data

Tahap pertama yang dilakukan adalah reduksi data, banyak sumber informasi yang didapat baik based on paper maupun based on internet maka penulis menganggap perlu melakukan reduksi dari artikel-artikel tersebut. Hal pertama yang dilakukan adalah dengan mengelompokkan artikel tersebut berdasarkan temanya, tahun terbit artikelnya, dan paper based atau internet based.

Dari sekitar 90 tulisan ilmiah yang berasal dari studi terdahulu, buku, jurnalistik artikel maka dikelompokkan dan disortir berdasarkan kriteria diatas berdasarkan tiga thema yaitu pelayanan

prima, teknologi pelayanan prima, hospitaliti, dan aplikasi pelayanan prima. Selain itu juga diurutkan berdasarkan tahun terbitnya. Hasilnya ada sekitar lebih kurang lima puluh persen artikel yang dirasa tidak cocok dibuang, sehingga lebih kurang sekitar empat puluh lima artikel yang dapat digunakan sebagai sumber data yang akan dikaji maupun yang dijadikan sebagai referensi.

6.3.2 Tahap Penyajian Data

Setelah mendapatkan data yang diinginkan penulis dan hasil reduksi lebih terorganisir, tersusun dalam pola hubungan, sehingga mudah dipahami dan merencanakan kerja selanjutnya maka penulis membuat tabel dari tulisan-tulisan ilmiah yang akan dikaji tersebut berdasarkan temanya yaitu seperti dibawah tabel 1 dibawah ini:

Tabel 1 Jumlah artikel yang akan dikaji

Thema	Sumber	Jumlah
Pelayanan prima	Paper dan internet	15
Teknologi pelayanan prima	Paper dan internet	12
Hospitaliti	Paper dan internet	6
Aplikasi pelayanan prima	Paper dan internet	8

Sumber: data olahan, 2018

Dengan lebih terarahnya data berdasarkan, penulis lebih mudah melakukan analisis dan mengeksplor artikel-artikel terdahulu.

6.3.3 Tahap Penarikan Kesimpulan

Tahap yang terakhir pada model Miles dan Huberman (1992) ini adalah penarikan kesimpulan. Pada tahap ini penulis menarik kesimpulan dari apa yang dipelajari dan analisis yang dilakukan terhadap penelitian terdahulu, artikel ilmiah lainnya, buku dan sumber lain yang berhubungan. Temuan-temuan tersebut akan dituangkan sebagai bentuk dari jawaban dari masalah yang telah dirumuskan sebelumnya.

7. HASIL DAN PEMBAHASAN

Seperti yang telah dijelaskan diatas bahwa hospitaliti adalah bagaimana sikap, upaya, kepiawaian seorang petugas *customer service* dalam memberikan servis yang terbaik kepada *customer* nya dengan keahlian dan keilmuan yang dimilikinya. Sangat jelas bahwa unsur manusia sangat berperan disini, petugas *customer service* sebagai subjek utama dari kegiatan atau pun aktivitas

yang berhubungan dengan tamu dituntut untuk memaksimalkan segala kemampuannya dalam pelayanan.

Pelayanan kepada tamu tidak hanya sekedar menerima tamu saja tetapi juga bagaimana menjawab atau memenuhi apa yang mereka butuhkan selama di perusahaan, kantor, rumah sakit, atau instansi mana saja. Menurut Sedarmayanti (2011), etika dalam menerima tamu paling tidak seorang petugas atau pun staf yang ditujuk untuk mengurus tamu harus dapat bersikap sopan dan ramah.

Jadi sangat jelas peran petugas *customer service* yang paling dominan dalam hal ini dan tentu saja tidak dapat dilakukan oleh teknologi pelayanan prima. Mesin atau aplikasi tidak dapat melakukan hal tersebut. Beberapa aplikasi teknologi hanya diKhaprogram untuk mengambil nomor antrian, ataupun memilih jenis pelayanan (Kurniawan, 2017; Harmawan, 2017; Khadijah, 2017). Studi terdahulu juga memperlihatkan kecepatan pelayanan prima kepada *customer* terbantu dengan adanya teknologi pelayanan prima, *customer* dengan cepat mendapatkan pelayanan dari petugas sesuai dengan apa yang diinginkannya melalui memilih menu yang ada pada aplikasi pelayanan (Hermawan, 2017; Noor, 2017).

Akan tetapi laporan dari Hutabarat (2017) memunjukkan apabila pelayanan yang tidak membutuhkan interaksi langsung dengan petugas atau tanpa komunikasi langsung, teknologi pelayanan dapat dipergunakan secara total. Seperti yang tertuang dalam laporannya pada Berita Kementerian Kominfo *online*, sebagai contoh apa yang sudah dilakukan oleh Pelayanan prima Kementerian Kominfo merupakan layanan terpadu berbasis *online* untuk semua layanan di sektor Kominfo, seperti layanan informasi, perizinan bidang pos, telekomunikasi, penyiaran, perizinan spektrum frekwensi radio, dan sertifikasi perangkat telekomunikasi serta pendaftaran penyelenggara elektronik.

Penggunaan e-Sewaka adalah salah satu contoh lain yang digunakan oleh pemerintah provinsi Bali dalam registrasi perizinan secara online dan masyarakat dalam mengecek sewaktu-waktu proses perkembangan perizinannya melalui internet, ataupun melalui sms (Mantra, 2006).

Sementara itu Rahayuningsih (2016) juga menambahkan contoh dimana customer juga memungkinkan untuk mendapatkan pelayanan prima dari teknologi yang sengaja diciptakan didalam sebuah perpustakaan, misalnya pendaftaran anggota perpustakaan *online*, *booking* loker mandiri, layanan buku mandiri, perpanjangan buku mandiri, layanan pengembalian buku, layanan unggah tugas akhir mandiri. Semuanya dapat dimanfaatkan oleh pengunjung perpustakaan secara *online* secara mandiri.

Jadi dapat disimpulkan dari contoh diatas dan pendapat dari para cendikia diatas bahwa perbedaan jenis pelayanan maka akan berbeda pula pendekatan yang yang diambil. Pelayanan prima dapat dilakukan oleh petugas *customer service* atau manusia tentu berbeda dengan yang dilakukan oleh teknologi pelayanan. Keramah tamahan yang diberikan oleh petugas tentu tidak akan sama dengan apa yang diciptakan untuk aplikasi maupun mesin pelayanan.

Dilain waktu ada studi yang menemukan bahwa teknologi yang diciptakan dalam pelayanan prima adalah penyempurnaan dari pelayanan prima yang dilakukan oleh petugas *customer service*. Sebagai contoh teknologi yang digunakan didalam pelayanan moda transportasi *online*, calon *customer* atau penumpang menggunakan aplikasi pelayanan dalam melakukan order terhadap kendaraan online yang akan digunakan, kemudian *driver* yang melakukan pelayanan secara *face- to-face*. Jadi kedua bentuk pelayanan tersebut disatukan dalam memberikan pelayanan prima kepada customernya (Tania, 2015). Sama halnya yang terjadi di industri perbankan, sudah banyak bank yang menggunakan teknologi antrian prima, nasabah mendapatkan nomor antriannya dan finalisasi dari transaksi perbankan juga dapat disempurnakan oleh teller atau customer service bank yang bersangkutan (Noor, 2017).

8. KESIMPULAN

Kesimpulan yang didapat adalah hasil yang didapat bahwa petugas *customer service* yang professional secara personal masih disenangi oleh *customer*. Disini berarti petugas tersebut memiliki hospitaliti servis yang baik secara sikap, keahlian, dan pengetahuan. Keramah tamahan adalah unsur yang paling penting didalam pelayanan prima. Berdasarkan artikel dan studi terdahulu unsur keramah tamahan mempunyai peran yang cukup penting untuk dinilai sebagai pelayanan prima. Walaupun beberapa artikel juga menyebutkan tidak kalah pentingnya didalam pelayanan prima itu termasuk juga mempunyai emosi yang stabil, dan penampilan yang menarik. Sehingga profesionalisme dari petugas customer service akan terlihat jelas dari bagaimana mereka dapat menghandel tamu, customer, ataupun masyarakat umum dengan menjawab keinginan mereka pada saat berhubungan atau berinteraksi.

Sementara itu kemajuan teknologi dalam pelayanan prima membantu mempercepat dari tugas - tugas yang dilakukan oleh *front office*. Teknologi ini dibuat tidak hanya sebagai bentuk dari inovasi dibidang pelayanan tetapi juga merupakan penyempurnaan dari pelayanan prima yang dilakukan oleh petugas *customer service*. Beberapa aplikasi dari teknologi yang digunakan didalam pelayanan telah memberikan kemudahan bagi customer untuk mendapatkan pelayanan, walaupun finalisasi dari pelayanan ini tetap menggunakan unsur manusia atau petugas customer service secara konvensional.

Sebagai implikasi yang diharapkan dari paper ini adalah dapat dijadikan sebagai referensi atau bahan bacaan bagi instansi pemerintah, perusahaan jasa, perbankan, rumah sakit, atau pun industri lain yang terlibat didalam pelayanan kepada publik untuk meningkatkan *excellent service* mereka. Penggunaan teknologi pelayanan akan tepat, seperti untuk bentuk pelayanan yang tidak membutuhkan sentuhan manusia. Tetapi untuk kasus pelayanan yang lain teknologi akan dapat membantu petugas *customer service* dalam memberikan pelayanan yang terbaik.

Selain itu juga dapat dijadikan referensi bagi cendikia, peneliti, mahasiswa dan akademisi yang tertarik ingin melakukan studi mengenai pelayanan prima dan hospitaliti service dari petugas *customer service* dan penggunaan teknologi pelayanan prima.

9. PENELITIAN SELANJUTNYA

Kajian dari berbagai artikel ilmiah mengenai hospitaliti servis dan pelayanan prima ini dapat dijadikan bahan referensi bagi penulis untuk melanjutkan penelitian yang akan datang. Pada penelitian berikutnya penulis akan mengkaji secara mendalam terutama bagaimana pendapat customer, calon customer terhadap pelayanan prima terhadap bank, rumah sakit, bandara, dan maskapai.

Teknik pengumpulan data akan dilakukan secara primer yaitu melalui observasi, wawancara terstruktur, dan *focus group discussion*. Selain itu#

akan tetap menggunakan data sekunder yang berasal dari Badan Pusat Statistik, data penumpang dari maskapai dan bandara, dan juga data pasien. Rencana peneitian akan dilakukan selama enam bulan dengan melakukan studi di kota Palembang. Teknik analisis akan sama menggunakan model Miles dan Huberman (1992), diharapkan akan mendapatkan hasil yang berbeda, dan menjawab rumusan masalah yang akan ditetapkan nanti.

10. DAFTAR PUSTAKA

Al Arif & Rianto, M. N. (2010). *Dasar-dasar pemasaran bank syariah*. Bandung: Alfabeta.

Barata (2004). *Aspek-aspek Pelayanan Prima*. Jakarta.

Daryanto dan Setyobudi, I. (2014). *Konsumen dan pelayanan prima*. Gavamedia – Online Book Store.

Hadjam, M. N. R. (2001). Efektivitas pelayananan prima sebagai upaya meningkatkan pelayanan Rumah Sakit (Perspektif Psikolog). *Jurnal Psikolog* 2008. Vol 11. No.2. hal 105-115.

Hermawan, N. B. (2007). Transportasi Online sebagai Pelayanan Publik. [Online] dari <https://geotimes.co.id/opini/transportasi-online-sebagai-pelayan-publik/> (akses 22 April 2018).

Hermawan, H., Brahmanto, E. and Hamzah, F., (2018). Pengantar Manajemen Hospitality. Hutabarat,

D. 2017. Menkominfo inginkan layanan online lebih cepat dan online. *Berita Kementrian Online*. 22 Juni 2017. [Online] dari <https://kominfo.go.id> (akses 23 April 2018).

- Khadijah, C. D. (2017). Optimalisasi layanan berbasis teknologi informasi dalam rangka pencapaian pelayanan prima (*excellent services*) pada UPT Perpustakaan Universitas Negeri Medan. *Jurnal Iqra'* Vo. 11. No. 02. Hal. 104-114.
- Kurniawan, Y. (2017). Wah! Pemkot Mataram punya 16 jenis inovasi pelayanan public. [Online] dari <https://geotimes.co.id/opini/transportasi-online-sebagai-pelayan-publik/> (akses 22 April 2018).
- Mantra, D. B. R. IB. (2006). e-Sewaka Dharmopadesa: Pelayanan public berbasis teknologi informasi dan komunikasi. *Warta Online Pemkot Denpasar*. 2006. [Online] dari <https://denpasarkota.go.id> (akses 23 April 2018).
- Miles, M. B. & Huberman, A. M. (1992). *Analisis data kualitatif: Buku sumber tentang metode-metode baru* (Judul asli *Qualitative data analysis*, diterjemahkan oleh Tjetjep Rohandi Rohidi). Jakarta: UI Press
- Noor, C. M. (2017). *Memberikan pelayanan prima nasabah Bank Umum & BPR*. Bandung: Quantum Expert.
- Rahayuningsih, F. (2016). Menuju layanan prima perpustakaan berbasis teknologi informasi. *E-journal Universitas Sanata Dharma Yogyakarta*. Hal. 14-20.
- Ratminto & Winarsi A.S. (2010). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pelajar
- Sedarmayanti. (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai*
- Sumarni, M. 2002. *Manajemen Pemasaran Bank*. Yogyakarta: Liberty
- Tania, S. M. (2015). *Manajemen Pelayanan Prima contoh Kasus PT KAI Sepanjang*. [Online] dari [https://www.academia.edu/9261022/Manajemen Pelayanan Prima Contoh Kasus PT KAI Sepanjang](https://www.academia.edu/9261022/Manajemen_Pelayanan_Prima_Contoh_Kasus_PT_KAI_Sepanjang) (akses 18 April 2018).
- Tjiptono, F. (2002). *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Edisi V. Yogyakarta. Penerbit Andi.
- Undang-Undang Republik Indonesia No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik