

# MEKANISME TATA CARA PENANGANAN TINDAK LANJUT KELUHAN WISATAWAN



BIDANG PEMASARAN PARIWISATA  
DINAS PARIWISATA DAN KEBUDAYAAN  
KABUPATEN KEPULAUAN SELAYAR  
TAHUN 2021



# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Pariwisata adalah berbagai macam kegiatan wisata dan didukung berbagai fasilitas serta layanan yang disediakan oleh masyarakat, pengusaha, pemerintah, dan pemerintah daerah. Sebagaimana diketahui bahwa sektor pariwisata di Indonesia masih menduduki peranan yang sangat penting dalam menunjang pembangunan nasional sekaligus merupakan salah satu faktor yang sangat strategis untuk meningkatkan pendapatan masyarakat dan devisa negara.

Demi menunjang kegiatan pariwisata, orang yang melakukan kegiatan wisata atau sering disebut wisatawan berhak memperoleh informasi yang akurat mengenai daya tarik wisata dan pelayanan kepariwisataan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Baik sebelum merencanakan untuk berkunjung ke destinasi tertentu maupun ketika berada di daerah tujuan wisata.

Adanya kebutuhan wisatawan untuk memperoleh informasi, pihak pemerintah daerah dan para pemangku kepentingan memiliki tugas untuk menjamin ketersediaan informasi dalam bentuk layanan *Tourism Information Centre*. Pelayanan tersebut dapat diberikan di tempat kerja strategis seperti bandara, pelabuhan, daya tarik wisata serta di Kantor Dinas Pariwisata dan Kebudayaan itu sendiri.

Undang-undang No.10 tahun 2009 tentang Kepariwisata telah mengatur tentang pengembangan dan pengelolaan sistem informasi

kepariwisataan sesuai dengan kemampuan dan kondisi daerah. Pemerintah daerah juga berkewajiban untuk menyediakan informasi kepariwisataan, perlindungan hukum, serta keamanan dan keselamatan kepada wisatawan. Dalam pelaksanaan pelayanan informasi pariwisata tentunya petugas pariwisata menghadapi berbagai jenis wisatawan, berbeda jenis wisatawan membutuhkan penanganan yang berbeda juga.

Dalam proses pelayanan informasi bagi wisatawan seringkali terjadi ketidakpuasan wisatawan terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas TIC sehingga dipandang perlu untuk membuat mekanisme tata cara penanganan keluhan wisatawan.

## **B. Profil Dinas Pariwisata Dan Kebudayaan Kabupaten Kepulauan Selayar**

### **1. Susunan Organisasi**

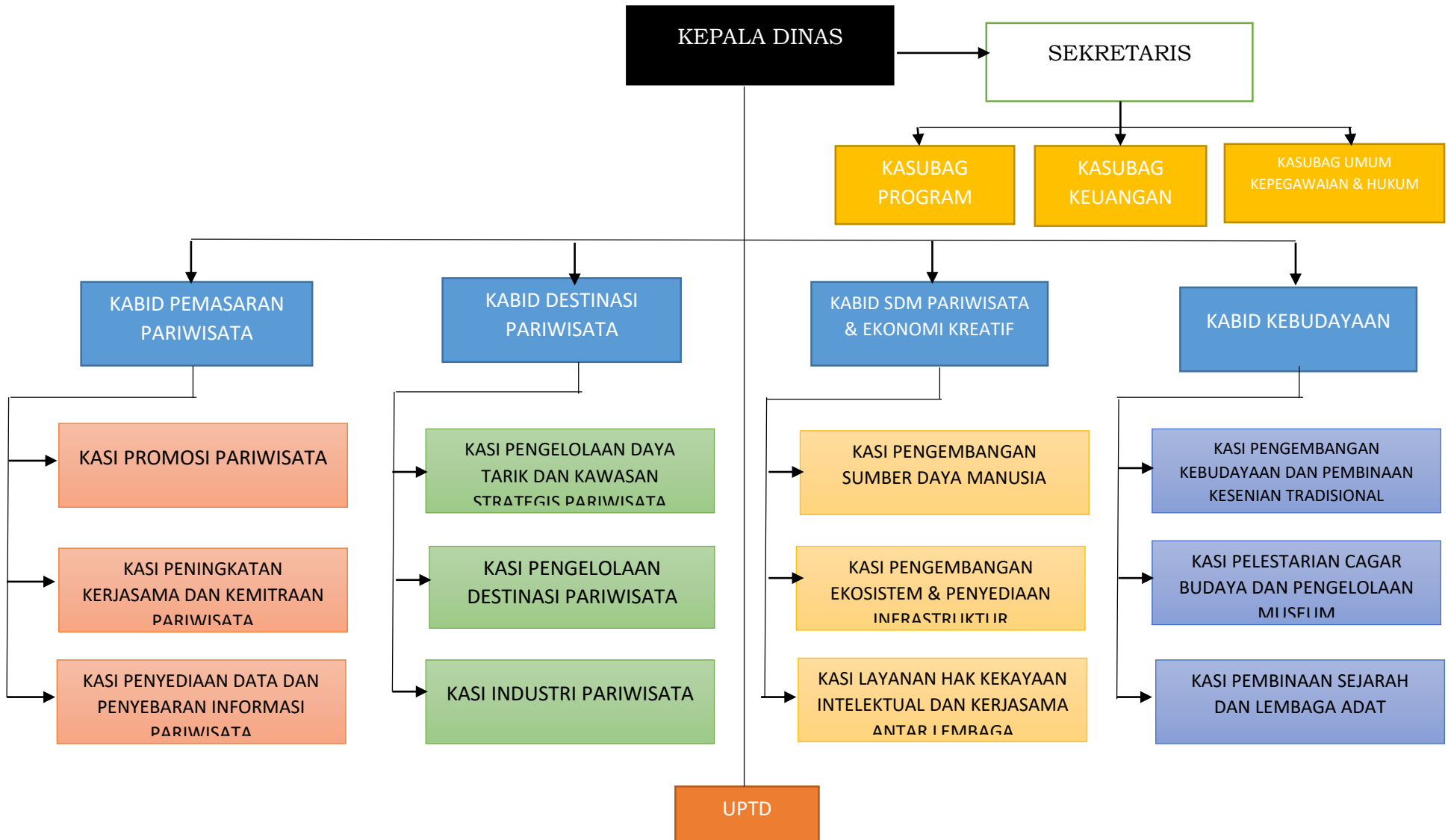
Susunan organisasi Dinas, terdiri atas :

- a. Kepala Dinas
- b. Sekretaris, terdiri atas :
  - 1) Subbagian Program
  - 2) Subbagian Umum, Kepegawaian dan Hukum; dan
  - 3) Subbagian Keuangan
- c. Kepala Bidang Pemasaran Pariwisata, terdiri atas :
  - 1) Seksi Promosi Pariwisata
  - 2) Seksi Peningkatan Kerjasama dan Kemitraan Pariwisata; dan
  - 3) Seksi Penyediaan Data dan Penyebaran Informasi Pariwisata
- d. Kepala Bidang Destinasi Pariwisata, terdiri atas :
  - 1) Seksi Pengelolaan Daya Tarik dan Kawasan Strategis Pariwisata

- 2) Seksi Pengelolaan Destinasi Pariwisata ; dan
- 3) Seksi Industri Pariwisata
- e. Bidang Sumber Daya Manusia dan Ekonomi Kreatif, terdiri atas :
  - 1) Seksi Pengembangan Sumber Daya Manusia dan Pelaku Ekonomi Kreatif
  - 2) Seksi Pengembangan Ekosistem dan Penyediaan Infrastruktur ; dan
  - 3) Seksi Layanan Hak Kekayaan Intelektual dan Kerjasama Antar Lembaga
- f. Bidang Kebudayaan, terdiri atas;
  - 1) Seksi Pengembangan Kebudayaan dan Pembinaan Kesenian Tradisional
  - 2) Seksi Pelestarian Cagar Budaya dan Pengelolaan Museum; dan
  - 3) Seksi Pembinaan Sejarah dan Lembaga Adat
- g. Jabatan Fungsional
- h. Unit Pelaksana Teknis Dinas

## 2. Struktur Organisasi

### DINAS PARIWISATA DAN KEBUDAYAAN



## **C. Profil Bidang Pemasaran Pariwisata**

### **1. Kepala Bidang Pemasaran Pariwisata**

Tugas, Fungsi dan Uraian Tugas Kepala Bidang Pemasaran Pariwisata

- a. Bidang Pemasaran Pariwisata dipimpin oleh Kepala Bidang yang mempunyai Tugas membantu Kepala Dinas dalam mengoordinasikan, merumuskan dan melaksanakan kebijakan teknis di bidang pemasaran pariwisata.
- b. Kepala Bidang Pemasaran Pariwisata mempunyai Fungsi:
  - 1) perumusan kebijakan teknis bidang pemasaran pariwisata;
  - 2) pelaksanaan kebijakan teknis bidang pemasaran pariwisata;
  - 3) pelaksanaan evaluasi dan pelaporan di bidang pemasaran pariwisata;
  - 4) pelaksanaan administrasi di bidang pemasaran pariwisata;;  
dan
  - 5) pelaksanaan Fungsi lain yang diberikan pimpinan sesuai dengan bidang tugasnya.
- c. Uraian Tugas Kepala Bidang Pemasaran adalah :
  - 1) menyusun rencana kegiatan Bidang Pemasaran Pariwisata sebagai pedoman dalam pelaksanaan Tugas;
  - 2) mendistribusikan dan memberi petunjuk pelaksanaan Tugas;
  - 3) memantau, mengawasi dan mengevaluasi pelaksanaan Tugas dalam lingkungan Bidang Pemasaran Pariwisata untuk mengetahui perkembangan pelaksanaan Tugas;

- 4) menyusun rancangan, mengoreksi, memaraf dan/atau menandatangani naskah dinas;
- 5) mengikuti rapat sesuai bidang tugasnya;
- 6) menyusun program kegiatan di Bidang Pemasaran Pariwisata;
- 7) mengelola dan mengembangkan Pemasaran pariwisata dalam dan luar negeri, daya tarik, destinasi dan kawasan strategis pariwisata Daerah;
- 8) mengoordinasikan dan melaksanakan pemantauan, pengendalian, dan evaluasi kebijakan teknis di bidang pemasaran pariwisata;
- 9) melakukan koordinasi dan konsultasi dengan lembaga pemerintah dan lembaga non pemerintah dalam rangka pelaksanaan Tugas;
- 10) menilai kinerja pegawai aparatur sipil negara sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan;
- 11) menyusun laporan pelaksanaan Tugas Kepala Bidang Pemasaran Pariwisata dan memberi saran pertimbangan kepada pimpinan sebagai bahan perumusan kebijakan; dan

- 12) melaksanakan Tugas kedinasan lain yang diberikan atasan sesuai dengan bidang tugasnya.

## **2. Seksi Promosi Pariwisata**

Uraian Tugas dan Fungsi Kepala Seksi Promosi Pariwisata :

- a. Seksi Promosi Pariwisata dipimpin oleh Kepala Seksi yang mempunyai Tugas membantu Kepala Bidang Pemasaran Pariwisata dalam melakukan penyiapan bahan perumusan dan pelaksanaan kebijakan teknis di bidang promosi pariwisata.
- b. Uraian Tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1), meliputi:
  - 1) menyusun rencana kegiatan Seksi Promosi Pariwisata sebagai pedoman dalam pelaksanaan Tugas;
  - 2) mendistribusikan dan memberi petunjuk pelaksanaan Tugas;
  - 3) memantau, mengawasi dan mengevaluasi pelaksanaan Tugas dalam lingkungan Seksi Promosi Pariwisata untuk mengetahui perkembangan pelaksanaan Tugas;
  - 4) menyusun rancangan, mengoreksi, memaraf dan/atau menandatangani naskah dinas;
  - 5) mengikuti rapat sesuai bidang tugasnya;
  - 6) melakukan penguatan promosi melalui media cetak, elektronik dan media lainnya baik dalam dan luar negeri;
  - 7) memfasilitasi kegiatan pemasaran pariwisata baik dalam dan luar negeri;



- 8) mengoordinasikan dan melaksanakan pemantauan, pengendalian, dan evaluasi kebijakan teknis di bidang promosi pariwisata;
- 9) melakukan koordinasi dan konsultasi dengan lembaga pemerintah dan lembaga non pemerintah dalam rangka pelaksanaan Tugas;
- 10) menilai kinerja pegawai aparatur sipil negara sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan;
- 11) menyusun laporan pelaksanaan Tugas Kepala Seksi Promosi Pariwisata dan memberi saran pertimbangan kepada atasan sebagai bahan perumusan kebijakan; dan
- 12) melakukan Tugas kedinasan lain yang diperintahkan atasan sesuai dengan bidang tugasnya.

### **3. Seksi Peningkatan Kerjasama dan Kemitraan Pariwisata**

Uraian Tugas dan Fungsi Kepala Seksi Peningkatan Kerjasama dan Kemitraan Pariwisata :

- a. Seksi Peningkatan Kerjasama dan Kemitraan Pariwisata dipimpin oleh Kepala Seksi yang mempunyai Tugas membantu Kepala Bidang Pemasaran Pariwisata dalam melakukan penyiapan bahan perumusan dan pelaksanaan kebijakan teknis di bidang peningkatan kerjasama dan kemitraan pariwisata.
- b. Uraian tugas Kepala Seksi Peningkatan Kerjasama dan Kemitraan Pariwisata adalah :
  - 1) menyusun rencana kegiatan Seksi Peningkatan Kerjasama dan Kemitraan Pariwisata sebagai pedoman dalam pelaksanaan

Tugas;

- 2) mendistribusikan dan memberi petunjuk pelaksanaan Tugas;
- 3) memantau, mengawasi dan mengevaluasi pelaksanaan Tugas dalam lingkungan Seksi Peningkatan Kerjasama dan Kemitraan Pariwisata untuk mengetahui perkembangan pelaksanaan Tugas;
- 4) menyusun rancangan, mengoreksi, memaraf dan/atau menandatangani naskah dinas;
- 5) mengikuti rapat sesuai bidang tugasnya;
- 6) melakukan penyusunan standar operasional prosedur bidang peningkatan kerjasama dan kemitraan pariwisata;
- 7) menyusun database Seksi Peningkatan Kerjasama dan Kemitraan Pariwisata;
- 8) melakukan koordinasi dalam meningkatkan kerjasama dan kemitraan pariwisata dalam dan luar negeri;
- 9) menyusun draf kebijakan Daerah tentang peningkatan kerjasama dan kemitraan pariwisata dalam dan luar negeri;
- 10) mengoordinasikan dan melakukan pemantauan, pengendalian, dan evaluasi kebijakan teknis di bidang peningkatan kerjasama dan kemitraan pariwisata;
- 11) melakukan koordinasi dan konsultasi dengan lembaga pemerintah dan lembaga non pemerintah dalam rangka pelaksanaan Tugas;
- 12) menilai kinerja pegawai aparatur sipil negara sesuai

ketentuan peraturan perundang-undangan;

- 13) menyusun laporan pelaksanaan Tugas Kepala Seksi Peningkatan Kerjasama dan Kemitraan Pariwisata serta memberi saran pertimbangan kepada atasan sebagai bahan perumusan kebijakan; dan
- 14) melakukan Tugas kedinasan lain yang diperintahkan atasan sesuai dengan bidang tugasnya.

#### **4. Seksi Penyediaan Data dan Penyebaran Informasi Pariwisata**

Uraian Tugas dan Fungsi Kepala Seksi Penyediaan dan Penyebaran Informasi Pariwisata :

Seksi Penyediaan Data dan Penyebaran Informasi Pariwisata dipimpin oleh Kepala Seksi yang mempunyai Tugas membantu Kepala Bidang Pemasaran Pariwisata dalam melakukan penyiapan bahan perumusan dan pelaksanaan kebijakan teknis di bidang penyediaan data dan penyebaran informasi pariwisata.

Uraian Tugas Kepala Seksi Penyediaan Data dan Penyebaran Informasi Pariwisata yaitu:

- 1) menyusun rencana kegiatan Seksi Penyediaan Data dan Penyebaran Informasi Pariwisata sebagai pedoman dalam pelaksanaan Tugas;
- 2) mendistribusikan dan memberi petunjuk pelaksanaan Tugas;
- 3) memantau, mengawasi dan mengevaluasi pelaksanaan Tugas dalam lingkungan Seksi Penyediaan Data dan Penyebaran Informasi Pariwisata untuk mengetahui perkembangan pelaksanaan Tugas;

- 4) menyusun rancangan, mengoreksi, memaraf dan/atau menandatangani naskah Dinas;
- 5) mengikuti rapat sesuai bidang tugasnya;
- 6) melakukan penyusunan prosedur operasional standar dan proses bisnis dalam penyediaan data dan penyebaran informasi pariwisata;
- 7) menyusun database Seksi Penyediaan Data dan Penyebaran Informasi Pariwisata;
- 8) melakukan penyusunan draft kebijakan Daerah tentang penyediaan data dan penyebaran informasi pariwisata;
- 9) menyediakan data dan penyebaran informasi pariwisata Daerah, baik dalam dan luar negeri;
- 10) melakukan monitoring dan evaluasi pengembangan pemasaran pariwisata;
- 11) mengoordinasikan dan melakukan pemantauan, pengendalian, dan evaluasi kebijakan teknis di bidang penyediaan data dan penyebaran informasi pariwisata;
- 12) melakukan koordinasi dan konsultasi dengan lembaga pemerintah dan lembaga non pemerintah dalam rangka pelaksanaan Tugas;
- 13) menilai kinerja pegawai aparatur sipil negara sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan;
- 14) menyusun laporan pelaksanaan Tugas Kepala Seksi Penyediaan Data dan Penyebaran Informasi Pariwisata serta memberi saran pertimbangan kepada atasan sebagai bahan

perumusan kebijakan; dan

- 15) melakukan Tugas kedinasan lain yang diperintahkan atasan sesuai dengan bidang tugasnya.

## **BAB III**

### **LANDASAN TEORI**

#### **A. Dasar Hukum**

1. UU No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik
2. UU No. 10 tahun 2009 tentang Kepariwisata
3. UU No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
4. Peraturan Menteri Pariwisata Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2015 tentang Rencana Strategis Kementerian Pariwisata Tahun 2015-2019
5. Peraturan Bupati Kepulauan Selayar Nomor 16 Tahun 2015 tentang Rencana Kerja Pemerintah Daerah Tahun 2016

#### **B. Kajian**

Dalam pengembangan pariwisata tidak terlepas dari peranan penyebaran informasi baik itu terkait dengan informasi tentang daya tarik wisata maupun terkait dengan informasi pariwisata lainnya. Sebelum melakukan perjalanan seseorang atau sekelompok orang tentunya membutuhkan informasi tentang daerah yang akan dikunjungi, informasi tentang akses, keamanan, aktifitas apa yang akan dilakukan serta informasi ketersediaan fasilitas penunjang pariwisata lainnya.

Undang-undang Nomor 14 tahun 2008 juga memberikan jaminan kepada setiap warga Negara untuk memperoleh informasi mengenai kebijakan publik. Masyarakat secara individu dan institusi dapat meminta dan memperoleh informasi yang dibutuhkan dari badan-badan publik. Undang-undang ini telah memberikan landasan hukum terhadap hak

setiap orang untuk memperoleh informasi publik, dimana setiap badan publik mempunyai kewajiban dalam menyediakan dan melayani pemohon informasi publik secara tepat, tepat waktu, biaya ringan dan cara sederhana.

### **C. Definisi Wisatawan**

Menurut Undang-undang No.10 tahun 2009 tentang Kepariwisata, pengertian wisatawan adalah orang yang melakukan perjalanan wisata.

#### 1. Jenis-jenis wisatawan

- a. Wisatawan Domestik adalah wisatawan dalam negeri yaitu seseorang warga negara pada suatu negara yang melakukan perjalanan wisata dalam batas wilayah negaranya sendiri tanpa melewati perbatasan negaranya.
- b. Wisatawan Mancanegara adalah setiap pengunjung yang mengunjungi suatu negara di luar tempat tinggalnya, didorong oleh satu atau beberapa keperluan tanpa bermaksud memperoleh penghasilan di tempat yang dikunjungi dan lamanya kunjungan tersebut tidak lebih dari 12 (dua belas) bulan.

### **D. Kepariwisata**

Kepariwisata adalah keseluruhan kegiatan yang terkait dengan pariwisata dan bersifat multidimensi serta multidisiplin yang muncul sebagai wujud kebutuhan setiap orang dan negara serta interaksi antara wisatawan dan masyarakat setempat, sesama wisatawan, Pemerintah, Pemerintah Daerah, dan pengusaha (UU No. 10 tahun 2009 tentang Kepariwisata)

## **E. Pelayanan (Service)**

### 1. Definisi *Service*/ Pelayanan

Pelayanan adalah sebuah strategi komunikasi kepada konsumen sebagai strategi pemasaran dalam memasarkan produk baik barang ataupun jasa. Salah satu unsur terpenting dalam komunikasi pemasaran. Pelayanan kepada pelanggan atau wisatawan bertujuan untuk memelihara dan meningkatkan hubungan psikologi antara produsen dan pelanggan serta memantau berbagai keluhan pelanggan.

### 2. Pengertian Pelayanan

Pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Pelayanan merupakan proses yang terdiri dari atas serangkaian aktifitas *intangible* yang biasa (namun tidak harus selalu) terjadi pada interaksi antara pelanggan dan karyawan, jasa dan sumber daya, fisik atau barang, dan sistem penyedia jasa, yang disediakan sebagai solusi atas masalah pelanggan.

## **D. Pelayanan Publik**

### 1. Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan public (public service) oleh birokrasi publik merupakan salah satu perwujudan dan fungsi aparatur negara sebagai abdi negara.

Lima unsur utama dalam pelayanan :



- a. Memuaskan, yaitu : merata dan sama
- b. Diberikan tepat pada waktunya
- c. Memenuhi jumlah yang dibutuhkan
- d. Berkesinambungan
- e. Meningkatkan kualitas serta pelayanan (*progressive service*)

## **BAB III**

### **MAKSUD DAN TUJUAN**

#### **A. Maksud dan Tujuan**

##### 1. Maksud

Mekanisme tata cara penanganan tindak lanjut keluhan wisatawan ini sebagai acuan internal Bidang Pemasaran Pariwisata Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Kepulauan Selayar yang akan dijadikan acuan dalam penyediaan informasi pariwisata bagi wisatawan.

##### 2. Tujuan

Pelayanan informasi pariwisata terhadap wisatawan merupakan hal yang sangat penting untuk diberikan baik pada waktu sebelum wisatawan mengunjungi suatu destinasi maupun pada saat telah sampai di destinasi tersebut. Namun tak sedikit terjadi keluhan yang dialami oleh wisatawan pada proses pelayanan tersebut. Mekanisme tata cara penanganan tindak lanjut keluhan wisatawan ini bertujuan untuk memberikan pelayanan informasi yang prima bagi wisatawan dan juga petugas pelayanan dapat mengetahui cara menangani berbagai macam keluhan dari karakteristik wisatawan yang berbeda.

## **BAB IV**

### **PEMBAHASAN**

#### **A. Pelayanan TIC (*Tourism Information Center*)**

##### **1. Desk Layanan TIC (*Tourism Information Center*)**

Untuk memenuhi kebutuhan informasi wisatawan yang berkunjung ke Kabupaten Kepulauan Selayar, pemerintah telah menyediakan TIC (*Tourism Information Centre*) di Kantor Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Kepulauan Selayar dan Bandara H. Aroeppala Selayar. Hal ini bertujuan untuk memudahkan bagi para wisatawan untuk mencari informasi pariwisata.

##### **2. Operasional Pelayanan Petugas TIC (*Tourism Information Centre*)**

Untuk melaksanakan pelayanan terhadap wisatawan, perlu didukung oleh petugas TIC (*Tourism Information Centre*) yang akan *stand by* ketika dilaksanakan sebuah kegiatan *event* dan petugas TIC yang akan bertindak sebagai *guide* atau pemandu wisata daya tarik wisata yang ingin dikunjungi oleh wisatawan.

##### **3. Waktu Pelayanan Informasi**

Jadwal Layanan informasi TIC (*Tourism Information Centre*) adalah sebagai berikut :

- a. TIC Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Kepulauan Selayar
  - Senin – Kamis (08.00 – 16.00 WITA)
  - Jumat (08.00 – 17.00 WITA)

b. TIC Bandara H. Aroeppala

Jadwal pelayanan TIC Bandara H. Aroeppala disesuaikan dengan jadwal kedatangan pesawat pada hari kerja (Senin- Jumat). Jika wisatawan perlu informasi pariwisata yang lebih lengkap, maka dapat menghubungi contact person petugas TIC atas nama:

Supriadi B : No. Telp 0821 9283 1617

#### **4. Etika Saat Menjadi Petugas TIC**

a. Berpakaian :

- 1) Bersih, rapi, wangi, sopan
- 2) Menggunakan sepatu dan atribut lengkap

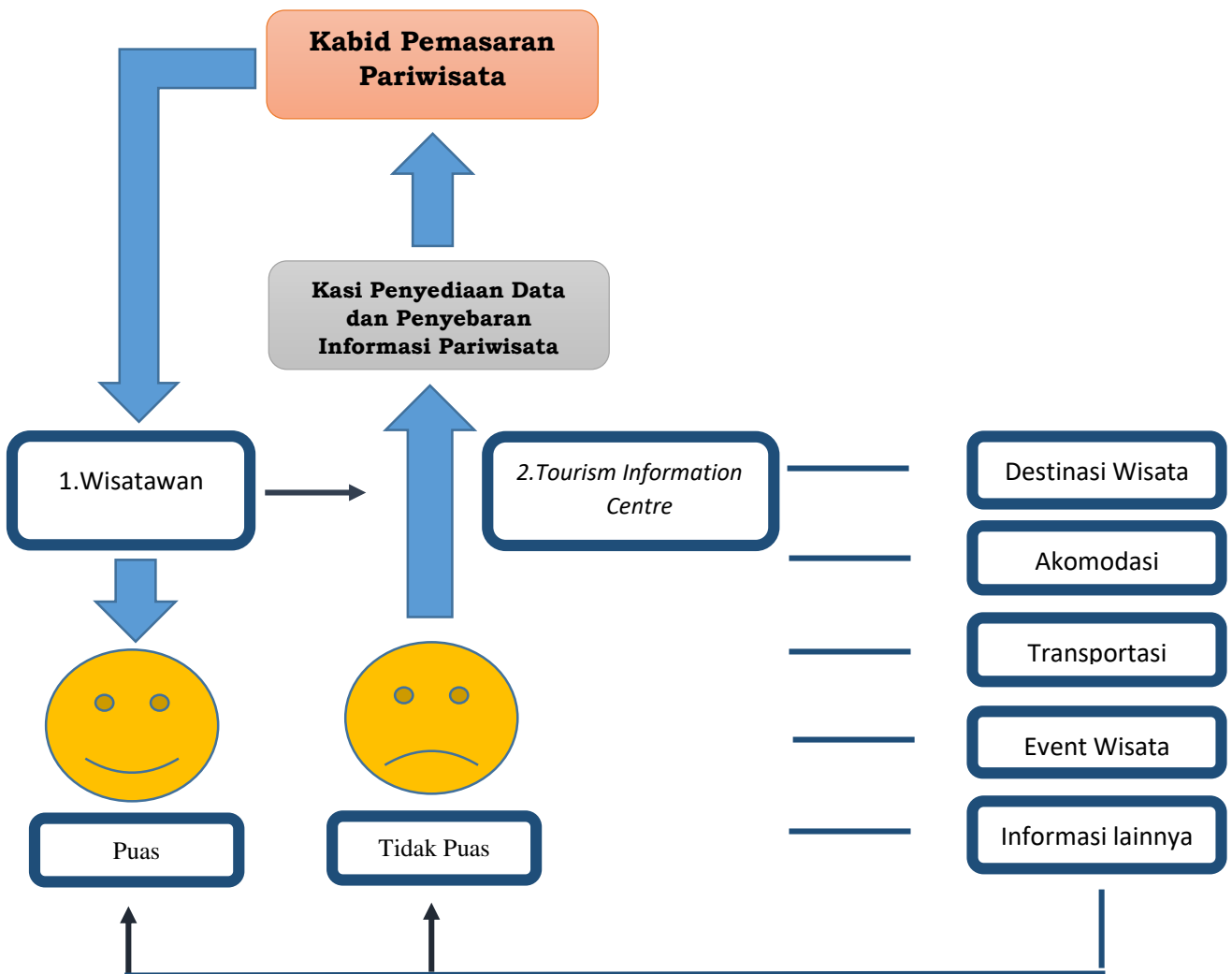
b. Etika memandu:

- 1) Pada saat melakukan pelayanan informasi pariwisata petugas TIC wajib mempenalkan diri dan bekerja sama dengan baik
- 2) Menguasai salah satu bahasa asing, terutama Bahasa Inggris
- 3) Menguasai/ mampu menjelaskan daya tarik wisata di Kabupaten Kepulauan Selayar baik terutama daya tarik wisata yang menjadi daya tarik wisata unggulan.
- 4) Antusiasme dan ortimisme dalam menjalankan tugas
- 5) Menjaga nama baik semua pihak terutama nama baik pihak Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Kepulauan Selayar.

- 6) Mengikuti aturan adat istiadat ( hal ini sangat perlu diperhatikan ketika mengunjungi setiap daya tarik wisata)
- 7) Tidak mengkonsumsi alcohol, merokok dan narkoba saat menjadi petugas TIC
- 8) Jujur, disiplin dan bertanggung jawab.

**B. Mekanisme Tata Cara Penanganan Tindak Lanjut Keluhan Wisatawan**

**1. Prosedur Pelayanan Petugas TIC (*Tourism Information Centre*)**



Dalam penetapan sistem pelayanan mencakup strategi yang dilakukan, dimana pelayanan yang diberikan kepada wisatawan

dapat merasakan langsung, agar tidak terjadi distorsi tentang suatu kepuasan yang mereka terima. Sementara secara spesifik adanya peranan pelayanan yang diberikan secara nyata akan memberikan pengaruh bagi semua pihak terhadap manfaat yang dirasakan oleh wisatawan.

Tugas pokok pelayan/ *service* (dalam hal ini petugas TIC) adalah:

- b. Membantu wisatawan untuk memberikan informasi.
- c. Membantu menyelesaikan pengaduan wisatawan.
- d. Memperkenalkan daya tarik wisata Kabupaten Kepulauan Selayar.
- e. Memberikan informasi mengenai event-event yang sedang berlangsung dan/ atau yang akan dilaksanakan di Kabupaten Kepulauan Selayar.
- f. Memberikan pelayanan yang prima kepada wisatawan lama dan juga menarik wisatawan yang baru.

Prinsip pelayanan yang baik bagi wisatawan adalah :

- a. Mengetahui keinginan wisatawan

Maksudnya adalah TIC terbentuk untuk melayani kebutuhan informasi wisatawan dan kita dapat melakukannya jika mengetahui apa yang wisatawan inginkan.

Ketika kita benar-benar mendengarkan wisatawan, mereka akan membiarkan kita tahu apa yang mereka inginkan dan bagaimana kita dapat memberikan pelayanan yang baik.

b. Jadi pendengar yang baik

Petugas TIC meluangkan waktu untuk mengidentifikasi kebutuhan wisatawan dengan cara mengajukan pertanyaan dengan memusatkan perhatian pada apa yang benar-benar wisatawan katakan. Kita perlu mendengarkan kata-kata, intonasi suara, bahasa tubuh dan yang paling penting adalah apa yang mereka rasakan.

c. Membuat wisatawan merasa penting dan dihargai

Memperlakukan wisatawan secara personal. Selalu menggunakan nama mereka dan mencari cara untuk memuji mereka, tentunya dengan tulus. Petugas TIC harus mengingat, pelanggan sangat sensitive dan tahu apakah kita benar-benar peduli atau tidak.

d. Membantu wisatawan untuk memahami sistem kerja kita

Maksudnya adalah sebuah TIC (*Tourism Information Center*) ada untuk melayani kebutuhan informasi wisatawan dan petugas dapat melakukannya jika mengetahui apa yang wisatawan inginkan. Ketika benar-benar mendengarkan wisatawan, mereka akan membiarkan kita tahu apa yang mereka inginkan dan bagaimana kita dapat memberikan pelayanan yang baik.

e. Meminta maaf

Ketika terjadi kesalahan, petugas TIC tentunya segera minta maaf. Wisatawan mungkin tidak selalu benar, namun mereka

harus selalu menang. Menangani masalah dengan segera dan membiarkan wisatawan mengetahui apa yang telah kita lakukan.

Mempermudah wisatawan untuk mengeluh dan menghargai keluhan mereka karena itu memberi kita kesempatan untuk memperbaiki diri.

f. Memberikan lebih dari yang diharapkan

Petugas TIC harus mempertimbangkan hal-hal berikut :

- 1) Apa yang bisa diberikan kepada wisatawan yang tidak bisa mereka dapatkan di tempat lain?
- 2) Apa yang diberikan kepada wisatawan yang benar-benar tidak mereka duga?

g. Meraih umpan balik secara teratur

Mendorong dan menerima saran sebaik mungkin tentang petugas TIC dapat memperbaiki diri. Ada beberapa cara agar kita dapat mengetahui apa yang wisatawan pikirkan dan merasakan tentang layanan kita. Misalnya, mendengarkan apa yang mereka katakana dengan seksama, melihat kembali kenapa hal itu bisa terjadi, dan memberikan metode yang mengundang kritik konstruktif, komentar dan saran.

## **2. Menghadapi keluhan pelanggan**

Apabila kita sudah berniat untuk bekerja dalam industri jasa (pelayanan), keluhan pelanggan atau wisatawan adalah suatu resiko dan kita sebagai pekerja pariwisata tidak perlu merasa takut



dan ragu bekerja dalam dunia pelayanan ini. Semua pekerjaan mengandung resiko, justru keluhan dan kekecewaan pelanggan atau wisatawan dapat membuat kita belajar lebih banyak mengenai karakter pelanggan.

Seorang pelanggan atau wisatawan yang tersenyum setelah menerima pelayanan dari petugas pariwisata (petugas TIC) belum tentu merasa puas. Demikian juga sebaliknya, seorang wisatawan yang terlihat tegang atau masam sewaktu meninggalkan kita bukan berarti ia tidak puas. Sikap-sikap yang ditunjukkan tersebut sedikit banyak berkaitan dengan budaya suatu daerah atau bangsa. Orang Jepang terkenal dengan sikap yang tidak ekspresif, dan bila mengalami kekecewaan atau merasa puas mereka tidak langsung menunjukkannya pada saat itu juga melainkan beberapa saat kemudian. Mereka biasanya akan menulis surat mengenai kekecewaan atau kepuasan mereka. Sedangkan orang Amerika biasanya langsung mengutarakan keluhannya.

a. Mengetahui keluhan pelanggan/ wisatawan

Keluhan pelanggan/ wisatawan yang diabaikan bisa merugikan instansi atau perusahaan di kemudian hari. Tetapi tidak sedikit petugas pelayanan di bidang jasa yang menganggap enteng dua keluhan tersebut karena hal tersebut dipandang sebagai wajar. Bagaimanapun juga kekecewaan yang menumpuk dan mendalam dari beberapa pelanggan atau wisatawan bisa mencoreng nama baik instansi atau daerah kita sebagai daerah

tujuan wisata. Karena itu ada beberapa instansi yang bergerak di bidang pelayanan yang memiliki cara yang tepat untuk mengelola keluhan wisatawan. Penyelesaiannya dapat dilakukan secara individu atau kelompok, tergantung pada jenis keluhan yang ada.

Pengenalan keluhan wisatawan secara dini adalah suatu sikap bijaksana oleh perusahaan jasa. Dengan demikian perusahaan jasa itu dapat mengantisipasi hal-hal yang tidak diharapkan yang merugikan pihak instansi. Kegunaan mengenali keluhan wisatawan secara dini bagi instansi dalam hal ini TIC (*Tourism Information Center*), antara lain :

- Mengenal bermacam-macam karakter wisatawan
- Mengklasifikasi keluhan wisatawan
- Mempermudah mencari jalan keluar bila menemui keluhan yang sama
- Menyadarkan para petugas pelayanan akan fungsinya pada saat melayani pelanggan.

b. Sumber-sumber keluhan wisatawan

Sumber-sumber keluhan tidak saja hanya datang dari wisatawan itu sendiri, tetapi juga dari pihak-pihak lain yang ada hubungannya dengan industri jasa pelayanan. Sumber-sumber lain inilah yang kadang-kadang mengganggu konsentrasi

petugas pada saat melayani tamu atau wisatawan. Sumber-sumber keluhandengan demikian adalah:

- Pelanggan (istilah yang mewakili tamu/wisatawan)
- Karyawan/ petugas pelayanan
- Pengunjung, dll

c. Kategori keluhan

Untuk menangani keluhan dengan baik, kita para petugas yang bergerak di insdustri jasa dalam hal ini pelayanan TIC (Tourism Information Center), harus dapat menganalisis terlebih dahulu kategori keluhan yang disampaikan oleh pelanggan atau wisatawan. Tanpa mengenal kategori keluhan niscaya sulit bagi kita untuk melakukan langkah-langkah antisipasi.

Industri jasa pelayanan yang tidak pernah mendapatkan keluhan dari pelanggan atau wisatawan dianggap sebagai industry/ instansi jasa pelayanan yang tidak sehat karena ia tidak pernah mengetahui apa yang ada dalam benak wisatawan. Apakah wisatawan puas, tidak puas atau biasa saja?. Karena itu sebaiknya bidang yang menangani pelayanan informasi wisatawan sebaiknya memiliki tolok ukur untuk melihat sejauh mana tingkat kemampuan TIC (Tourism Information Center) dalam memberikan pelayanan informasi kepada wisatawan.

Pada dasarnya keluhan pelanggan atau wisatawan dapat dikategorikan dalam 4 (empat) bagian utama, yaitu:

1) *Mechanical complaint* (Keluhan mekanikal)

Adalah suatu keluhan yang disampaikan oleh pelanggan atau wisatawan sehubungan tidak berfungsinya salah satu peralatan yang diperoleh dari interaksi pelayanan.

2) *Attitudial complaint* (Keluhan akibat sikap petugas)

Adalah keluhan pelanggan yang muncul karena sikap negative yang ditampilkan oleh petugas pelayanan pada saat berhadapan dengan wisatawan. Hal ini bisa dirasakan oleh wisatawan melalui sikap tidak peduli petugas terhadap wisatawan, wajah yang cemberut, cara bicara yang ketus, menganggap rendah wisatawan, atau pengalihan tugas melayani ke petugas lain karena ia merasa tidak suka dengan wisatawan tersebut, memelihara petugas pelayanan dengan sikap seperti ini cepat atau lambat akan ditinggalkan oleh wisatawan.

3) *Service related complaint* (Keluhan yang berhubungan dengan pelayanan)

Adalah suatu keluhan wisatawan yang datang karena hal-hal yang berhubungan dengan pelayanan itu sendiri. Misalnya, ketika wisatawan datang ke TIC (Tourism Information Center) untuk menanyakan tentang informasi pariwisata yang terkait dengan daya tarik wisata apa yang bisa dikunjungi di Kabupaten Kepulauan Selayar, kemudian petugas memberi tahu bahwa wisatawan harus menunggu sebelum diberikan

informasi pariwisata, akan tetapi setelah lama menunggu ternyata petugas TIC tidak kunjung datang. Bagi wisatawan, hal ini merupakan cacat pelayanan.

4) *Unusual complaint* (Keluhan yang aneh)

Adalah keluhan wisatawan yang di mata petugas merupakan keluhan yang tidak wajar (aneh). Wisatawan yang mengeluh seperti ini sebenarnya secara psikologis adalah orang-orang yang hidupnya tidak bahagia dan kesepian. Biasanya orang-orang seperti ini hanya menginginkan hubungan yang hangat antarmanusia. Keluhan-keluhan yang disampaikan kadang kala tidak perlu dicarikan jalan keluarnya, cukup didengarkan dengan penuh perhatian.

d. Identifikasi Keluhan

Semua keluhan wisatawan memerlukan perhatian khusus, meskipun kadang-kadang di satu pihak keluhan tersebut tidak begitu penting. Petugas pelayanan harus dapat mengatasi masalah keluhan wisatawan dan secara sistematis dapat mengidentifikasi keluhan wisatawan secepatnya.

Untuk dapat mengevaluasi sampai sejauh pelayanan dapat berhasil dengan baik perlu adanya sebaran data terhadap wisatawan berupa komentar dan saran wisatawan (*Customer Comment & Suggestion*). Dari sini pengelola TIC (*Tourism Information Center*) dapat mengidentifikasi dirinya, sampai sejauh mana kemampuannya melayani tamu.

Salah satu cara mengidentifikasi keluhan wisatawan adalah dengan melakukan koreksi. Di dalam tindakan ini pengelola TIC (*Tourism Information Center*) dapat memisahkan keluhan yang sifatnya biasa (normal) dari keluhan yang luar biasa yang memerlukan penanganan khusus.

e. Cara mengatasi keluhan pelanggan

Sebuah TIC (*Tourism Information Center*) reputasinya bisa hancur jika mengabaikan keluhan wisatawan. Ada beberapa hal yang dapat dilakukan oleh para petugas pelayanan (petugas TIC) menghadapi keluhan pelanggan, antara lain, yaitu:

- 1) Wisatawan biasanya marah pada saat menyampaikan keluhan, tetapi petugas tidak boleh terpancing dan ikut marah.
- 2) Petugas tidak boleh membuat janji-janji demi menyenangkan wisatawan namun berakibat fatal di kemudian hari, serta tidak menjanjikan sesuatu di luar kewenangannya.
- 3) Jika permasalahannya tidak dapat diselesaikan sementara petugas sudah berbuat maksimal untuk pelanggan, petugas pelayanan harus berani menyatakan menyerah dengan jujur. Kejujuran adalah kebijakan terbaik.
- 4) Ada wisatawan yang selalu mengeluh. Dalam menghadapi wisatawan seperti itu, petugas harus sabar dan melakukan pendekatan terhadap orang tersebut secara khusus.

- f. Beberapa cara untuk menghadapi keluhan pelanggan
- 1) Mendengarkan dengan penuh perhatian dan empati wisatawan/ tamu yang mengeluh.
  - 2) Jika memungkinkan, mengisolasi wisatawan/ tamu yang sedang marah sehingga wisatawan/ tamu lain tidak mengetahuinya.
  - 3) Bertindak secara tenang. Menghindari amarah dan menyalahkan bahwa kesalahan ada di pihak wisatawan. Tidak berdebat dengan wisatawan.
  - 4) Berhati-hati dengan harga diri wisatawan. Menunjukkan perhatian pada masalah wisatawan. Menggunakan nama wisatawan/ pelanggan sesering mungkin. Menghadapi keluhan wisatawan/ tamu dengan serius.
  - 5) Memberikan perhatian secara menyeluruh kepada wisatawan/ tamu. Mengonsentrasikan pada permasalahan, tidak menyalahkan tamu dan tidak boleh menghina tamu.
  - 6) Membuat catatan. Menulis fakta dengan keluhan tamu/ wisatawan. Meminta wisatawan/ tamu untuk berbicara secara perlahan agar keluhan dapat dicatat. Hal ini dapat melegakan tamu/ wisatawan.
  - 7) Mengatakan pada wisatawan/ tamu apa yang sedang kita lakukan terhadap mereka. Menawarkan beberapa pilihan.

Tidak membuat janji jika tidak mungkin dipenuhi, tidak melakukan tindakan di luar batas otoritas petugas.

- 8) Dalam membantu menyelesaikan masalah, petugas pelayanan menentukan jangka waktunya secepat mungkin. Tidak boleh terlalu berani menentukan waktu tapi tidak ditepati, lebih baik lebihkan sedikit namun penyelesaiannya lebih cepat.
- 9) Mengamati tindakan yang dilakukan oleh orang lain yang membantu menyelesaikan masalah tersebut sampai tuntas.
- 10) Menghubungi wisatawan/ tamu dan menanyakan apakah keluhan yang ditangani sudah memuaskan atau belum. Menyampaikan rasa terima kasih kepada wisatawan/ tamu.

### **3. Pelatihan Layanan Prima**

a. Melayani tamu atau wisatawan dalam situasi normal

- 1) Mengucapkan salam pada pelanggan
- 2) Menawarkan bantuan untuk melayani
- 3) Melayani keinginan tamu atau wisatawan dengan sebaik-baiknya
- 4) Setelah selesai melayani tak lupa mengucapkan terima kasih

b. Melayani lebih dari satu tamu atau wisatawan dalam waktu yang bersamaan



Dalam proses pelayanan informasi di TIC (Tourism Information Center) seringkali petugas TIC menghadapi wisatawan yang antri untuk dilayani. Dalam keadaan demikian petugas TIC hendaknya tidak panik, namun tetap penuh konsentrasi dan mengabaikan lontaran kata-kata yang tidak mengenakkan dari tamu atau wisatawan yang berada pada urutan belakang. Petugas TIC perlu menyadari bahwa budaya antri dari bangsa kita masih rendah, namun ia juga perlu mempercepat kerjanya.

Teknik dasar pelayanannya ialah :

- 1) Mengenali wisatawan atau tamu yang menunggu secepat mungkin
- 2) Bila sedang melayani tamu atau wisatawan yang terdepan, namun ada celah yang kosong (mungkin tamu atau wisatawan tersebut harus mengisi sesuatu), petugas TIC bisa langsung melayano wisatawan atau tamu berikutnya.
- 3) Menanggapi permintaan wisatawan atau tamu berikutnya, bila waktunya sempit, petugas TIC segera kembali ke tamu atau wisatawan yang pertama agar cepat selesai.
- 4) Bila perlu dan memungkinkan, petugas TIC melayani tamu atau wisatawan berikutnya secara bergantian. Langkah ini tidak wajib, namun yang diutamakan adalah pelanggan yang dihadapan anda harus diselesaikan terlebih dahulu.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

Mekanisme tata cara penanganan tindak lanjut keluhan wisatawan wajib dijadikan pedoman dan acuan bagi semua pegawai lingkup internal Bidang Pemasaran Pariwisata termasuk petugas TIC dalam memberikan pelayanan informasi mengenai daya tarik wisata, baik dari segi atraksi, aksesibilitas, aktifitas, akomodasi dan amenitas. Sehingga diharapkan petugas TIC dapat memberikan pelayanan yang prima terhadap wisatawan yang membutuhkan informasi dan ketika terjadi keluhan wisatawan, petugas TIC dapat dengan cepat menangani hal tersebut.