

# **PELAYANAN PRIMA DI PADMA TOURS BANDUNG**

## **PROYEK AKHIR**

Diajukan sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan studi pada Program Diploma IV



Disusun Oleh :

REZY ANZANI WELANDARI

201923254

**JURUSAN PERJALANAN  
PROGRAM STUDI USAHA PERJALANAN WISATA  
POLITEKNIK PARIWISATA NHI BANDUNG  
2023**

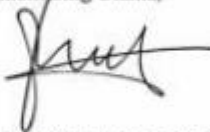
**LEMBAR PENGESAHAN**

JUDUL TUGAS AKHIR /PROYEK AKHIR

PELAYANAN PRIMA DI PADMA TOURS BANDUNG

NAMA : REZY ANZANI WELANDARI  
NIM : 201923254  
JURUSAN : PERJALANAN  
PROGRAM STUDI : USAHA PERJALANAN WISATA

Pembimbing Utama,



Drs. Odang Rusmana, MM. Par  
NIP. 19630419 199703 1 002

Pembimbing Pendamping,



Dra. Kuswardhani M. Ed  
NIP. 3825015501

Bandung, 26 Juni 2023

Mengetahui,

Kabag. Administrasi Akademik Kemahasiswaan dan Kerjasama,

Dr. ER. Umni Kalsum, MM.Par., CHRMP,  
NIP. 19740714 200605 1 001

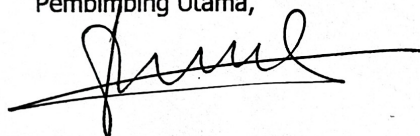
## LEMBAR PENGESAHAN

JUDUL SKRIPSI/PROYEK AKHIR/TUGAS AKHIR

### PELAYANAN PRIMA DI PADMA TOURS BANDUNG

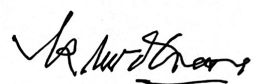
NAMA : Rezy Anzani Welandari  
NIM : 201923254  
JURUSAN : Usaha Perjalanan Wisata  
PROGRAM STUDI : Perjalanan

Pembimbing Utama,



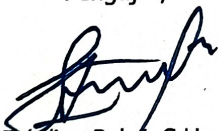
Drs. Odang Rusmana, MM.Par  
NIP. 19630419 199703 1 002

Pembimbing Pendamping,



Dra. Kuswardhani, M. Ed  
NIP. 3825015501

Penguji I,



Faisal Fandian Puksi, S.Hum., M.Sc  
M.Hum.  
NIP. 19850419 200912 1 002

Penguji II,



Dendy Sundayana S. Si., M.M Par  
NIP. 19731001 200502 1 001

Bandung, Agustus 2023

Mengetahui,

Kabag. Administrasi Akademik Kemahasiswaan dan Kerjasama

Menyetujui,

Direktur Politeknik NHI Bandung

Ni Gusti Made Kerti Utami., BA., MM.Par C  
19710316 199603 2 001



Andar Danova L. Goeltom, S.Sos., M.Sc., CHE  
NIP. 19710506 199803 1 001

## **MOTTO**

*“Saya bisa menerima kegagalan, tapi saya tidak bisa menerima segala hal yang  
tak pernah diusahakan”*

*(Michel Jordhan)*

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Skripsi ini saya persembahkan sepenuhnya kepada dua orang hebat dalam hidup saya, Bapak dan Mamah. Keduanya lah yang memotivasi saya setiap harinya, sehingga segala sesuatu yang saya lakukan bisa dilaksanakan dengan sepenuh hati dan akhirnya selesai. Terima kasih atas segala doa, pengorbanan, nasihat yang selalu diberikan kepadaku. Saya selamanya bersyukur dengan keberadaan kalian yang selalu bersamaku. Tidak lupa saya juga mengucapkan terimakasih kepada diri saya sendiri Rezy Anzani Welandari yang sudah berusaha dan berjuang sejauh ini.

## SURAT PERNYATAAN MAHASISWA

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : REZY ANZANI WELANDARI  
Tempat/Tanggal Lahir : RAHA, 13 JUNI 2001  
NIM : 201923254  
Program Studi : USAHA PERJALANAN WISATA (UPW)  
Jurusan : PERJALANAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Proyek Akhir yang berjudul:  
**PELAYANAN PRIMA DI PADMA TOURS BANDUNG**  
ini adalah merupakan hasil karya dan hasil penelitian saya sendiri, bukan merupakan hasil penjiplakan, pengutipan, penyusunan oleh orang atau pihak lain atau cara-cara lain yang tidak sesuai dengan ketentuan akademik yang berlaku di Politeknik Pariwisata NHI Bandung dan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan kecuali arahan dari Tim Pembimbing.
2. Dalam Proyek Akhir ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang atau pihak lain kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan sumber, nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Surat Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, apabila dalam naskah Proyek Akhir ini ditemukan adanya pelanggaran atas apa yang saya nyatakan di atas, atau pelanggaran atas etika keilmuan, dan/atau ada klaim terhadap keaslian naskah ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini dan sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Politeknik Pariwisata NHI Bandung ini serta peraturan-peraturan terkait lainnya.
4. Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Bandung, 03 Juli 2023

Yang membuat pernyataan,



**REZY ANZANI W.**  
NIM 201923254

## ABSTRAK

Pada saat ini, jumlah perusahaan travel agent semakin banyak dan tersebar di seluruh Indonesia. Padma Tours merupakan *travel agent* yang masih terdapat beberapa permasalahan dalam pelayanan kepada *customer* maka dari itu penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana penerapan *ability, attitude, appearance, attention, action, accountability customer service officer* dalam menerapkan pelayanan prima di Padma Tour Bandung Pada penelitian ini, penulis menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Pada penelitian ini penulis memutuskan untuk menggunakan metode purposive sampling. Analisis data yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan berdasarkan semua data dan informasi yang telah penulis dapatkan, baik dari hasil wawancara, dan observasi. Untuk menguji keabsahan data dalam penelitian ini menggunakan cara Triangulasi sumber. Penerapan *ability* di padma Tours Bandung masih ada indikator yang belum terlaksana dengan baik, masih ada staf yang belum memiliki pengetahuan mengenai dibidang pariwisata dan *travel agent*. Dimensi *Attitude* yang diterapkan oleh Padma Tours yaitu tidak lupa senyum kepada *customer*, memberikan rasa nyaman, serta selalu bersikap baik. Dimensi *Appearance* penampilan fisik di Padma Tours menerapkan penampilan yang rapi, serta mempertahankan penampilan. Dimensi *attention* Padma Tours sudah memberikan perhatian penuh kepada *customer*, dimensi Padma Tours Bandung merupakan *travel agent* yang cepat merespon sesuatu yang diinginkan oleh *customer*, memenuhi kebutuhan *customer*, serta membantu saat *customer* saat membutuhkan bantuan, tanggung jawab yang diberikan Padma Tours kepada *customer* adalah memberikan rasa aman kepada *customer*, mempertanggung jawabkan semua perkataan yang di berikan kepada *customer*.

**Kata kunci:** *Excellent services, ability, attitude, appearance, attention, action, accountability*

## **ABSTRACT**

*At this time, the number of travel agent companies is increasing and spreading throughout Indonesia. Padma Tours is a travel agent who still has some problems serving customers, therefore, this study aims to find out how to apply the ability, attitude, appearance, attention, action, and accountability of customer service officers in implementing excellent service at Padma Tour Bandung. The author uses a qualitative descriptive research method. In this study, the authors decided to use the purposive sampling method. data analysis, namely data reduction, data presentation, and drawing conclusions based on all the data and information that the authors have obtained, both from interviews and observations. To test the validity of the data in this study using source triangulation. There are indicators that have not been implemented properly at Padma Tours Bandung, and there are still staff who do not have knowledge in the field of tourism and travel agents. The Attitude dimension implemented by Padma Tours is not forgetting to smile at customers, providing a sense of comfort, and always working well. The Appearance dimension of physical appearance at Padma Tours applies neatness and maintains appearance. The attention dimension of Padma Tours has given full attention to the customer, the Padma Tours Bandung dimension is a travel agent who quickly responds to something the customer wants, fulfills customer needs, and helps when the customer needs help, the responsibility given by Padma Tours to customers is to provide a sense of safety to customers, responsible for all the words given to them.*

**Keywords:** *Excellent services, ability, attitude, appearance, attention, action, accountability*



## KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puja dan puji serta rasa syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufik serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan Proyek Akhir ini dengan judul **“Pelayanan Prima Di Padma Tours Bandung”** sebagai salah satu persyaratan kelulusan untuk menyelesaikan Program Studi D4 jurusan Perjalanan dengan Program Studi Usaha Perjalanan Wisata.

Penulis menyadari bahwa di dalam pembuatan serta penulisan proyek akhir ini terdapat banyak hambatan serta kekurangan, tetapi berkat dukungan serta nasihat dari berbagai pihak akhirnya penulis bisa menyelesaikan proyek akhir ini. Maka dari itu penulis menyampaikan rasa terima kasih sebanyak-banyaknya kepada beberapa pihak yaitu:

1. Bapak Andar Danova L. Geoltom, S.Sos., M.Sc selaku Direktur Politeknik Pariwisata NHI Bandung.
2. Bapak Faisal Fahdian Puksi, M. Hum., M.Sc. selaku Kepala Jurusan Usaha Perjalanan Wisata.
3. Bapak Odang Rusmana, MM. Par selaku dosen pembimbing utama.
4. Ibu Dra. Kuswardhani, M. Ed selaku dosen pembimbing pendamping.
5. Seluruh dosen pengajar Poltekpar Pariwisata NHI Bandung yang memberikan sumber informasi mengenai kegiatan Proyek Akhir ini.
6. Kepada seluruh *staf* program studi Usaha Perjalanan Wisata.

7. Bapak Donny selaku *owner* dari Padma Tours serta para staf yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian.
8. Kedua orangtua penulis, Bapak La Wuju S.Pd dan Ibu Siti Saimpa S. Pd yang selalu memberikan semangat, nasihat dalam keseharian penulis, sehingga penulis dapat mengerjakan proyek akhir dengan baik.
9. Kepada teman-teman GNO, Fitra, Alita, Aprilia, Dyno, Erlita, Iola, Puput, Nada, Sasa yang selalu menyemangati dan berjuang bersama.
10. Kepada member Monsta X dan member Exo yang selalu menghibur saat penulis menyelesaikan proyek akhir ini.

Penulis menyadari dalam penulisan proyek akhir ini terdapat banyak kekurangan dan kesalahan, karena itu segala kritik dan saran yang membangun akan menyempurnakan penulisan proyek akhir ini serta bermanfaat bagi penulis dan para pembaca.

Bandung, Juni 2023

Penulis

## DAFTAR ISI

HALAMAN PERSEMBAHAN .....	ii
SURAT PERNYATAAN MAHASISWA .....	iii
ABSTRAK .....	iv
<i>ABSTRACT</i> .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
BAB I PENDAHULUAN .....	2
A. Latar Belakang Masalah .....	2
B. Fokus Penelitian.....	4
C. Tujuan Penelitian .....	4
D. Manfaat Penelitian .....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
A. Kajian Teori .....	6
C. Kerangka Pemikiran.....	19
BAB III METODE PENELITIAN .....	20
A. Desain Penelitian .....	20
B. Partisipan dan Tempat Penelitian .....	20
C. Pengumpulan Data .....	24
D. Analisis Data .....	25
E. Rencana Pengujian Keabsahan Data .....	27
F. Jadwal Penelitian .....	28
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	29
A. Hasil Penelitian .....	29
B. Pembahasan .....	46
BAB V SIMPULAN DAN REKOMENDASI .....	56
A. SIMPULAN .....	56
B. REKOMENDASI.....	59

## DAFTAR TABEL

TABEL 1 PENELITIAN TERDAHULU.....	16
TABEL 2 JADWAL PENELITIAN.....	28
TABEL 3 LIST CUSTOMER DAN TEMPAT WISATA.....	30
TABEL 4 LIST STAF DAN JABATAN.....	30
TABEL 5 LIST KEBUTUHAN CUSTOMER.....	61

## DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 1 STRUKTUR ORGANISASI.....	2
GAMBAR 2 KERANGKA BERPIKIR .....	19
GAMBAR 3 LOGO PADMA TOURS BANDUNG.....	21
GAMBAR 4 BROSUR SEMINAR KEPARIWISATAAN .....	59
GAMBAR 5 BUKU MENINGKATKAN PUBLIC SPEAKING .....	60

## DAFTAR PUSTAKA

- Assauri, Sofjan. 2012. Strategi Marketing Sustaining Lifetime Customer Value. Raja Garfindo Persada. Jakarta
- Asih, N. S. (2016). Pengaruh Pelayanan Prima (Service Excellence) Terhadap Kepuasan Pelanggan Salon Agata Singaraja. Jurnal Program Studi Pendidikan Ekonomi (JPPE), 7(2).
- A.Usmara, (2003), Strategi Baru Manajemen Pemasaran. Yogyakarta: Amoro Book.
- Barata, Atep Adya. 2003. Dasar- Dasar Pelayanan Prima. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka
- Bugin, Burhan 2003, Analisis Data Penelitian Kualitatif, PT Raja Gafind Persada Jakarta
- Daryanto dan Ismanto Setyobudi. 2014. Konsumen dan Pelayanan Prima. Yogyakarta: Gava Media
- Harbani Pasolong. 2010. Kepemimpinan Birokrasi. Bandung : CV Alfabeta
- H.B. Sutopo. 2006 Metodologi Penelitian Kualitatif (Dasar Teori dan Terapannya Dalam Penelitian). Surakarta : Sebelas Maret Press.
- Miles, B. Mathew dan Michael Huberman. 1992. Analisis Data Kualitatif Buku Sumber Tentang Metode-metode Baru. Jakarta: UIP.
- Monaghan, Kelly, 2006, Home-Based Travel Agent, 5<sup>th</sup> Edition, The Intrepid Travel
- Moh Nazir. 2005. Metode Penelitian. Ghalia Indonesia. Jakarta. Halaman 48
- Nitisemito, Alex S. 2001. Metode Penelitian. Penerbit Ghalia. Jakarta
- Priansa, D. J. (2017). Manajemen Pelayanan Prima Fokus pada Organisasi Publik dan Peningkatan Kualitas Aparatur. Bandung : Alfabeta
- Purnama, Nursya'bani. 2006. Manajemen Kualitas. Edisi Pertama. Yogyakarta: Ekonisia.
- Sampara Lukman. 2008. Manajemen Kualitas Pelayanan, Jakarta : STIA LAN. Press
- Sugiyono. 2018. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta
- Sukmadinata, Nana Syaodih. 2009. Metode Penelitian Pendidikan. Bandung : Remaja Rosdakarya
- Supeno, W. (2018). Analisis Penilaian Kepuasan Pelayanan Hotel Pelanggan Traveloka ( Studi Kasus Hotel di Area Malioboro Yogyakarta ), XVI(1).
- Wijaya, T. 2011. Manajemen Kualitas Jasa. Edisi 1. PT Indeks, Jakarta
- Yusuf, Muri. 2013. Metode Pembelajaran Kualitatif, Kuantitatif, dan Penelitian Gabungan. Jakarta: Rineka Cipta