

INTISARI

Pelayanan adalah dasar bagi perusahaan untuk menjalankan usahanya, khususnya bagi perusahaan yang bergerak di bidang jasa. Dwidayatour Bali merupakan biro perjalanan wisata yang menyediakan produk pengurusan visa. Pengurusan visa memerlukan adanya pelayanan yang lebih intens dibandingkan dengan produk yang lain. Tugas akhir ini kemudian membahas bagaimana prosedur pengurusan visa Jepang bagi wisatawan ber-KTP Bali dan Nusa Tenggara, serta strategi *travel consultant* dalam melayani pengurusan visa melalui Dwidayatour Bali.

Metode tugas akhir ini adalah kualitatif deskriptif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi secara langsung, wawancara, dan studi pustaka. Observasi secara langsung dan wawancara dilaksanakan pada tanggal 1 Februari 2017 hingga 29 April 2017, sedangkan studi pustaka dilakukan hingga bulan Mei 2017. Data yang bersifat kualitatif, dianalisis dengan analisis model interaktif dan disajikan secara deskriptif.

Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa Dwidayatour Bali telah melaksanakan prosedur pengurusan visa Jepang dengan efisien dan efektif. Selain itu, strategi yang telah dilakukan oleh *Travel Consultant* merupakan upaya untuk mengurangi ketidakpuasan pelanggan dan risiko penolakan visa, diantaranya dengan mengharuskan TC memahami dan melayani semua produk, berpenampilan sesuai standar, menjaga kenyamanan kantor, melayani dengan ramah dan efisien, perhatian terhadap pelanggan, membangun hubungan baik dengan pelanggan, memberi konsultasi gratis, memperketat berkas, mempelajari kasus sebelumnya, serta pengarahan setiap hari. Upaya tersebut adalah usaha yang dilakukan Dwidayatour Bali, tetapi bukan sebagai penjamin bahwa pengurusan visa akan selalu diterima oleh Konsulat Jenderal Jepang.

Kata kunci: Strategi, pelayanan, prosedur, kualitas pelayanan, visa Jepang.

ABSTRACT

Service is the foundation for the company to run its business, especially for companies that are engaging in the service. Dwidayatour Bali as a tour operator which provides clearance for a visa. Maintaining visa requires the existence of a service that more intense compared to other products. Therefore, this final paper discusses about Japan Visa arrangement procedures for tourist with Bali and Nusa Tenggara identity card, as well as the strategy of Dwidayatour for the Japan Visa arrangements.

The method of this final paper is qualitative descriptive. Data collecting techniques are direct observation, interview, and literature review. Direct observation and interview were done at 1st February 2017 until 29th April 2017, while literature review was done until Mei 2017. The qualitative data, be analyzed with interactive model analysis and the result be presented descriptively.

The result of the research shows that Dwidayatour Bali already did procedures arrangement for Japan Visa efficiently and effectively. Moreover, the strategy which have done by Travel Consultant is the effort to decreasing disappointment of customers and visa refusal risk, among others are require TC to understand and serve all company products, dress according to the standard, keep the comfort of the office, serving friendly and efficient, care to the customer, build good relationships with customers, give free consultation, tighten the files, learn about the previous case, and briefing every morning. The effort are done by Dwidayatour Bali, but not as guaranties that the visa arrangement will be accepted by Japan Embassy.

Keyword: Strategy, service, procedure, service quality, Japan Visa.