

**PERANAN *HOD FRONT OFFICE* DALAM MENGATASI KOMPLAIN  
DI EMERSIA MALIOBORO HOTEL YOGYAKARTA**

**Oleh**

**Farhan Nur**

**RINGKASAN**

Emersia Malioboro Hotel Yogyakarta merupakan salah satu bisnis dibidang industri pariwisata yang menyediakan jasa penginapan akomodasi. Dalam melaksanakan bisnisnya, Emersia Malioboro Hotel menawarkan produk maupun jasa pelayanan kepada konsumen baik berupa penginapan, makanan dan minuman serta fasilitas pendukung lainnya. Untuk itu, berbagai permasalahan dapat muncul sebagai bentuk umpan balik (*feedback*) mengingat adanya perbedaan antara ekspektasi konsumen dengan realisasi pelayanan yang diberikan. Permasalahan ini dapat diidentifikasi melalui komplain yang diberikan oleh konsumen kepada pihak Hotel. Melalui hal tersebut, peran pimpinan sebagai seseorang yang memiliki wewenang dalam menjalankan kepemimpinannya diperlukan agar dapat menjadi solusi melalui arahan yang diberikan untuk mencapai suatu tujuan yang diinginkan. Penulisan tugas akhir ini bertujuan untuk: (1) Mengetahui komplain tamu yang pernah terjadi di Emersia Malioboro Hotel Yogyakarta (2) Mengetahui peranan *HOD Front Office* dalam mengatasi komplain di Emersia Malioboro Hotel Yogyakarta. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam tugas akhir ini adalah metode wawancara, observasi, dan studi literatur. Data yang digunakan adalah data primer berupa hasil wawancara narasumber dan observasi serta data sekunder berupa data dan dokumentasi Emersia Malioboro Hotel Yogyakarta. Hasil dari penulisan tugas akhir ini menunjukkan peranan *HOD Front Office* serta strategi penanganan komplain di Emersia Malioboro Hotel Yogyakarta.