

STRATEGI PENANGANAN KOMPLAIN PELANGGAN DI PT .GARUDA WISATA JAYA ALMETRONI

Oleh

Artika Febriyana

RINGKASAN

PT. Garuda Wisata Jaya Almetroni merupakan perusahaan yang berada di kota Bandar Lampung yang bergerak dibidang transportasi dan biro jasa perjalanan pariwisata. Tingkat penjualan paket wisata PT. Garuda Wisata Jaya Almetroni cukup tinggi di setiap bulannya. Namun dibalik kesuksesan penjualan yang tinggi, dalam pelaksanaan paket wisata masih terdapat kendala internal maupun eksternal yang menyebabkan komplain pelanggan. Tugas akhir ini bertujuan untuk mendeskripsikan strategi penanganan komplain pelanggan pada PT. Garuda Wisata Jaya Almetroni. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah metode wawancara dan partisipasi aktif. Metode analisis data pada penelitian ini yaitu deskriptif kualitatif. Hasil dari penulisan tugas akhir ini yaitu belum terdapat SOP tertulis dalam penanganan komplain dan masih dilakukan dengan spontanitas. Namun dalam pelaksanaan di lapangan strategi penanganan komplain telah dilakukan mulai dari tahapan mendengarkan, mengklarifikasi, menjelaskan, melakukan permintaan maaf, memberi solusi, persetujuan dan mengambil tindakan. Kesimpulan dari laporan ini adalah meskipun belum ada SOP tertulis, penanganan komplain sudah dilakukan tahap demi tahap. Saran dari laporan ini yaitu perusahaan perlu memiliki SOP tertulis mengenai penanganan komplain pelanggan. *Crew* di lapangan dapat diberikan pembekalan mengenai cara menangani komplain pelanggan agar memiliki persiapan untuk menghadapi komplain di tour. Selanjutnya, Perusahaan perlu mempertahankan strategi penanganan komplain yang selama ini dilakukan serta meningkatkan kualitas pelayanan terhadap pelanggan secara lebih maksimal.

Keyword : Komplain, Pelanggan, Penanganan komplain, Garuda wisata.