

PENERAPAN PENANGANAN KOMPLAIN PELANGGAN DI PATIH INDO PERMAI TOUR AND TRAVEL

Oleh

Dinar Adha Rieka
20756038

RINGKASAN

Patih Indo Permai Tour and Travel adalah salah satu biro perjalanan wisata yang terletak di Jakarta Selatan yang berdiri sejak tahun 1988. Biro perjalanan wisata ini berusaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi pelanggan, namun dalam pelaksanaannya masih terdapat kendala dari layanan-layanan yang telah diberikan. Tujuan dari penulisan tugas akhir ini adalah mendeskripsikan penerapan penanganan komplain yang dilakukan oleh Patih Indo Permai. Laporan tugas akhir ini menggunakan metode deskriptif kualitatif, data yang digunakan adalah data primer dan sekunder berupa wawancara, observasi, dokumentasi dan kajian literatur. Hasil dari laporan tugas akhir ini adalah mendeskripsikan penerapan penanganan komplain yang dilakukan oleh Patih Indo Permai terdiri dari beberapa tahap yaitu tahap I mendengarkan dan memahami untuk mendapatkan informasi detail terkait komplain yang disampaikan. Tahap II klarifikasi dan penyamaan persepsi untuk memastikan bahwa komplain yang disampaikan sesuai dengan persepsi perusahaan. Tahap III penjelasan dan permohonan maaf untuk menunjukkan bahwa perusahaan peduli dengan komplain yang disampaikan dan menghargai pelanggan. Tahap IV solusi dan *taking action* untuk menyelesaikan masalah yang dialami pelanggan dengan cepat dan tepat. Tahap V *follow up* untuk memperkuat hubungan perusahaan dengan pelanggan.

Kata Kunci: Biro Perjalanan Wisata, Penanganan Komplain, Patih Indo Tour and Travel