PENERAPAN ASPEK PENANGANAN KOMPLAIN WISATAWAN DI *PLATFORM GOOGLE MY BUSINESS* CANDI BOROBUDUR OLEH PT. TWC BOROBUDUR, PRAMBANAN DAN RATU BOKO

Oleh

Lingga Permata Suri

20756043

RINGKASAN

PT. Taman Wisata Candi (TWC) merupakan bentuk dari otoritas yang mendapatkan amanat dari Pemerintah Indonesia untuk melakukan suatu proses pengelolaan, pemeliharaan dan pemasaran pada Candi Borobudur, Prambanan, dan Ratu Boko. Oleh karena itu, sebagai pengelola dari Candi Borobudur, PT. TWC Borobudur, Prambanan dan Ratu Boko ini harus bertanggung jawab untuk dapat memberikan pelayanan yang baik kepada wisatawan di Candi Borobudur. Dalam penyusunan laporan tugas akhir ini penulis menggunakan metode deskriptif kualitatif. Metode ini digunakan untuk menjelaskan mengenai penerapan aspek penanganan komplain oleh Taman Wisata Candi Borobudur (TWCB). Data tersebut didapatkan berdasarkan dari hasil rekapan komplain wisatawan yang ada pada *Google My Business* Candi Borobudur yang dilakukan oleh penulis selama masa Praktik Kerja Lapang (PKL) dan juga wawancara bersama Ibu Rini Andriani selaku Asisten Manajer yang berada pada Divisi Operasional TWCB. Penanganan komplain yang dilakukan TWCB memiliki *Standard Operating Procedure* (SOP). Pada saat menangani komplain wisatawan, TWCB memperhatikan 5 aspek dan secara garis besar berdasarkan pada 5 aspek tersebut, TWCB telah menerapkannya dengan baik. Hanya saja dalam menangani komplainnya, TWCB masih belum menangani komplain tersebut dengan cepat dan juga masih ada komplain wisatawan yang tidak mendapatkan respon dari TWCB.

Kata kunci: Komplain, Aspek Penanganan Komplain, Taman Wisata Candi Borobudur (TWCB).