PROSES PENANGANAN KOMPLAIN PADA PENGERJAAN *PROJECT STAND CONTRACTOR EVENT* PAMERAN DI PT WANINDO PRIMA

Oleh

Mustika Tiara Putri

RINGKASAN

PT Wanindo Prima merupakan perusahaan yang bergerak dibidang MICE khususnya di bidang MICE *exhibition* sebagai *contractor specialist event organizer.* PT Wanindo Prima mengutamakan pelayanan sehingga memiliki penjualan *booth* yang tinggi setiap bulannya. Namun pada saat pelaksanaannya terdapat kendala yang menyebabkan komplain. Adapun tujuan laporan ini adalah untuk mendeskripsikan proses penanganan komplain di PT Wanindo Prima. Metode yang digunakan pada laporan ini adalah dengan cara deskriptif kualitatif . Pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara, dokumentasi, dan studi literatur. Hasil dari laporan ini adalah mendeskripsikan proses penanganan komplain yang dilakukan oleh PT Wanindo Prima terdiri dari beberapa tahapan yaitu mendengarkan dan memahami, klarifikasi dan penyamaan persepsi, penjelasan dan permohonan maaf, solusi dan *taking action,* dan *follow up.* Sejauh ini proses penanganan komplain di PT Wanindo Prima sudah baik akan tetapi harus selalu diperbaiki dan selalu meningkatkan pelayaan pada saat proses penanganan komplain pada *client.*

Kata kunci : MICE, Komplain, PT Wanindo Prima