

# **ANALISIS *HANDLING COMPLAINT* PADA OPERATOR DI HOTEL NOVOTEL SAMATOR SURABAYA TIMUR**

**Ferdinand Anggara Yopis**

**Manajemen Layanan Dan Pariwisata/ Fakultas Bisnis dan Ekonomika**

**Pembimbing :**

- 1. Siti Rahayu, S.E., M.M.**
- 2. Dr. Erna Andajani, S.T., M.M., CRM.**

## **ABSTRAK**

Laporan ini bertujuan untuk mengamati cara penanganan *complaint* pada Operator di Hotel Novotel Samator Surabaya Timur. *complaint* di analisa melalui *service failures* dan *complaint behavior*. Penyelesaian *complaint* pada bagian Operator berkaitan dengan pengembangan program pelatihan yang berfokus pada kinerja karyawan, meningkatkan dan mengembangkan pedoman perbaikan untuk pencapaian tindakan dan perilaku yang memadai terhadap kepuasan pelanggan, mempertahankan dan menyimpan data terkait *complaint* yang terjadi sehingga memungkinkan perusahaan untuk menganalisa tipe dan sumber penyebab *complaint*, dan mengatasi semua hambatan yang mempersulit pelanggan dalam melakukan *complaint*.

Laporan kinerja lapangan disusun dengan cara melakukan praktek kerja lapangan di Hotel Novotel Samator Surabaya Timur yang terletak di jalan raya Kedung Baruk No. 26 – 28 Surabaya. Praktek kerja lapangan dilakukan selama 4 bulan pada bagian Operator atau yang biasa disebut dengan *Guest Service Center*. Pengamatan yang dilakukan selama aktivitas kerja lapangan akan digunakan untuk membahas lebih dalam mengenai implementasi *handling complaint*, *service recovery and continuous improvement* pada Operator di Hotel Novotel Surabaya Timur.

Berdasarkan pengamatan serta pengalaman selama melakukan praktek kerja lapangan, diketahui bahwa Operator pada Hotel Novotel Samator Surabaya Timur sudah memenuhi seluruh kondisi yang dituang dalam setiap teori *handling complaint*. Masalah – masalah masih dapat ditemukan, sehingga perlu dilakukan perbaikan dan rekomendasi.

Kata Kunci : Operator, *Service Failures*, *Handling Complaint*, *Complaint Behaviour*

# **ANALISIS *HANDLING COMPLAINT* PADA OPERATOR DI HOTEL NOVOTEL SAMATOR SURABAYA TIMUR**

**Ferdinand Anggara Yopis**

**Manajemen Layanan Dan Pariwisata/ Fakultas Bisnis dan Ekonomika**

**Contributor :**

- 1. Siti Rahayu, S.E., M.M.**
- 2. Dr. Erna Andajani, S.T., M.M., CRM.**

## **ABSTRAK**

This report aims to observe how complaints are handled by Operators at Novotel Samator Hotel East Surabaya. complaint is analyzed through service failures and complaint behavior. The complaint on the operators concerned with the development of training programs focusing on employee performance , improve and develop guidelines for action and improvement of adequate behavior on customer satisfaction , maintain and storing data regarding complaint going on that it enabled firms to analyze type and source of the complaint , and to overcome all obstacles that complicates customers in the complaint

The report compiled by conducting field performance practice field work in hotel samator surabaya novotel east located on the main highway kedung baruk no. 26 - 28 surabaya. The practice of of fieldwork was undertaken during the months 4 of the moon in part an operator or the one commonly called with guest of the service center. The observation made during field work activity will be used to discuss deeper penanganan pengaduan, on the implementation of service recovery and continuos perbaikan in operator at hotel surabaya novotel east.

Based on observations and experiences during fieldwork practice, it is known that Operators at Novotel Samator Hotel East Surabaya have fulfilled all the conditions set forth in each theory of handling complaint. Problems can still be found, so repairs and recommendations need to be made.

**Keywords :** *Operators, Service Failures, Handling Complaint, Complaint Behaviour*