

ANALISIS *COMPLAINT HANDLING* PADA *FRONT OFFICE*  
PT. KAWAN TOUR SURABAYA

Abednego Afrindo Beajoba Pattiwael  
Manajemen Layanan dan Pariwisata  
Erna Andajani  
Siti Rahayu

ABSTRAK

PT. Kawan Tour adalah sebuah perusahaan layanan *tour and travel* yang telah berdiri sejak 10 Mei 2009. Laporan ini memiliki tujuan untuk menganalisis *service failure, customer complaint, dan complaint handling* yang terjadi pada departemen *front office* di Kawan Tour. Mahasiswa yang melakukan praktek kerja lapangan di perusahaan ini memulai kegiatannya sejak tanggal 23 Maret 2023 hingga 24 Juni 2023, fokus pada departemen *front office*. Selama periode ini, mahasiswa mengamati beberapa permasalahan yang muncul, di antaranya adalah keluhan dari pelanggan terkait visa yang tidak kunjung selesai. Selain itu, juga ditemui pelanggan yang mengalami komplain saat menyerahkan dokumen Visa di kedutaan. Terdapat pula kasus lain dimana pelanggan mengajukan komplain karena perusahaan tidak memberikan *follow-up* yang memadai terkait jadwal perjalanan para peserta *tour*. Meskipun *front office* department melakukan *complaint handling*, namun dalam beberapa masalah, pelaksanaannya belum berjalan secara maksimal. Oleh karena itu, mahasiswa merekomendasikan agar *front office department* meningkatkan pencatatan komplain secara sistematis. Dengan melakukan pencatatan yang sistematis, perusahaan dapat lebih efektif dalam mengatasi keluhan pelanggan dan meningkatkan kualitas layanan yang diberikan. Dengan demikian, PT. Kawan Tour dapat memperkuat hubungannya dengan pelanggan dan meningkatkan kepuasan pelanggan dalam menggunakan layanan *tour & travel* yang ditawarkan.

Kata kunci: *Service Failure, Customer Complaint, Complaint Handling, Front Office Departement*

*ANALYSIS OF COMPLAINT HANDLING IN THE FRONT OFFICE  
PT. KAWAN TOUR SURABAYA*

Abednego Afrindo Beajoba Pattiwael  
*Services & Tourism Management*  
Erna Andajani  
Siti Rahayu

*ABSTRACT*

*PT. Kawan Tour is a tour and travel service company that has been established since May 10, 2009. This report aims to analyze service failures, customer complaints, and complaint handling occurring in the front office department at Kawan Tour. The student who conducted the fieldwork in this company started the activities from March 23, 2023, until June 24, 2023, with a focus on the front office department. During this period, the student observed several issues, including complaints from customers regarding visas that were not processed promptly. Additionally, there were also customers who experienced complaints when submitting visa documents at the embassy. Another case encountered was customers raising complaints due to inadequate follow-up from the company regarding the tour participants' travel schedule. Despite the front office department's effort in complaint handling, in some instances, its implementation has not been optimal. Therefore, the student recommends that the front office department improve systematic complaint recording. By implementing systematic recording, the company can be more effective in addressing customer complaints and enhancing the quality of services provided. Consequently, PT. Kawan Tour can strengthen its relationship with customers and increase their satisfaction in utilizing the offered tour and travel services.*

*Keywords: Service Failure, Customer Complaint, Complaint Handling, Front Office Departement*