

INTISARI

Laporan ini bertujuan untuk menggambarkan penanganan komplain pada bagian *Customer Service Representative (CSR)* GraPARI Pemuda Surabaya. *Complaint Handling* merupakan bentuk dari cara penanganan secara cepat dan tepat dalam melayani ketidakpuasan tamu maupun pihak internal terhadap fasilitas yang diterimanya. Penanganan komplain pada bagian *Customer Service Representative (CSR)* GraPARI Pemuda Surabaya terkait dengan pengembangan program pelatihan dan kriteria penerimaan *staff*, pengembangan pedoman perbaikan pelayanan yang berfokus pada pencapaian perlakuan yang memadai dan kepuasan pelanggan, mengatasi semua hambatan yang mempersulit tamu untuk melakukan pengaduan, serta tiga variabel keadilan dalam teori *complaint handling*.

Aktivitas yang dilakukan selama praktik kerja lapangan adalah menjalankan aktivitas sebagai *Customer Service Representative (CSR)* di GraPARI Pemuda Surabaya sesuai dengan standar dan prosedur yang telah ditentukan. Setelah semua aktivitas tersebut dilakukan, ditemukan beberapa kelemahan yang perlu dilakukan perbaikan pada aktivitas tersebut.

Aktivitas yang telah dilakukan dikaitkan dengan konsep dari *Complaint Handling*. Berdasarkan hasil pengamatan dapat dilaporkan bahwa fasilitas untuk mendukung proses penanganan komplain belum maksimal dan terdapat beberapa hal yang perlu dilakukan perbaikan. GraPARI Pemuda Surabaya perlu melakukan perbaikan dan perubahan agar setiap komplain dapat ditangani secara lebih efektif dan memberikan kepuasan bagi pelanggan.

Kata Kunci : *Service, Service Failure, Customers, Complaint Behavior, Complaint Handling*

ABSTRACT

This report aims to examine the handling of complaint to the Customer service Representative (CSR) at GraPARI Pemuda Surabaya. Complaint Handling is a form of handling rapidly and precisely in serving the guests and internal discontent toward facility receives. Complaint handling of the Customer service Representative (CSR) at GraPARI Pemuda Surabaya is related to the development of training programs and staff acceptance criteria, the development of service improvement guidelines that focus on achieving adequate treatment and customer satisfaction, overcoming all the obstacles that are difficult to make the complaint, as well as three variables of justice in complaint handling.

Activities undertaken during fieldwork practice is to run the activity as Customer service Representative (CSR) at GraPARI Pemuda Surabaya in accordance with the standards and procedures. After all the activity is carried out, a number of weaknesses that need to be done to improve the event.

Activities has been taken related to the concept of the Complaint Handling. Based on the observations can be reported that the complaint handling support facilities have not been up and there are some that need to be repaired. To that end, GraPARI Pemuda Surabaya needs to make improvements and changes to make any complaint can be handled more effectively ada can give customer satisfaction.

Keywords: Service, Service Failure, Customers, Complaint Behavior, Complaint Handling