

**PENERAPAN MANAJEMEN KOMPLAIN DALAM MENINGKATKAN  
PELAYANAN DAN FASILITAS DI KUSUMA SAHID PRINCE HOTEL SURAKARTA**



**TUGAS AKHIR**

**Disusun untuk memenuhi sebagian persyaratan  
mencapai derajat Ahli Madya Program Studi Diploma III Manajemen Pemasaran**

**Oleh :**

**MARTINA RIZKI FAUZI**

**F3216036**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS SEBELAS MARET**

**SURAKARTA**

**2019**

**SURAT PERNYATAAN**

Yang bertanda tangan di bawah ini mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sebelas Maret :

Nama : Martina Rizki Fauzi  
NIM. : F3216036  
Program Studi : Manajemen Pemasaran  
Judul Tugas Akhir (TA) : Penerapan Manajemen Komplain dalam Meningkatkan Pelayanan dan Fasilitas di Kusuma Sahid Prince Hotel

Menyatakan dengan sebenarnya, bahwa Tugas Akhir yang saya buat ini adalah benar-benar merupakan hasil karya sendiri dan bukan merupakan hasil jiplakan/salinan/sanduran dari karya orang lain.

Apabila ternyata dikemudian hari terbukti pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa penarikan Ijazah dan pencabutan gelar sarjananya.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Surakarta, 16 MEI 2019.....



:siswa

MARTINA RIZKI FAUZI

NIM. F.3216036.....

**ABSTRAK****PERANAN MANAJEMEN KOMPLAIN DALAM MENINGKATKAN  
PELAYANAN DAN FASILITAS DI KUSUMA SAHID PRINCE HOTEL  
SURAKARTA****MARTINA RIZKI FAUZI****F3216026**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana proses manajemen komplain yang berlangsung di Kusuma Sahid Prince Hotel dan untuk mengetahui penanganan tamu setelah komplain terselesaikan. Penelitian ini dilakukan di Kusuma Sahid Prince Hotel Jalan Sugiyopranoto No.20 Kp. Baru, Ps.Kliwon, Kota Surakarta, Jawa tengah.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan studi kasus yang memusatkan perhatian pada suatu kasus. Pengumpulan data dilakukan dengan cara pengamatan (*observasi*) langsung dan wawancara (*interview*) yang dilakukan oleh peneliti dengan Manajer Sales&Marketing, Manajer Front Office di Kusuma Sahid Prince Hotel sebagai narasumber.

Hasil penelitian dan analisis data disimpulkan bahwa dalam menjalankan sistem manajemen komplain Kusuma Sahid Prince Hotel membagi komplain dari segi tujuan komplain tersebut diajukan, hingga jenis komplain berdasarkan cara penyampaiannya. Hal tersebut dilakukan agar komplain dapat dengan mudah dipilah dan diselesaikan. Permasalahan-permasalahan yang muncul berupa permasalahan teknis dan servis yang kemudian diharapkan dapat terselesaikan dengan cara yang efektif dan efisien.

Solusi dan saran yang diberikan antara lain: (1) Kusuma Sahid Prince Hotel sebaiknya lebih memperhatikan ketika pengecekan kamar dan ballroom yang akan digunakan tamu guna meminimalisir timbulnya masalah. (2) Kusuma Sahid Prince Hotel diharapkan memperbaiki fasilitas-fasilitas yang sering dikeluhkan oleh tamu (3) kusuma sahid prince hotel diharapkan menyiapkan staff incharge ketika acara tamu berlangsung.

Kata kunci: Manajemen Komplain, Keluhan Tamu

**ABSTRACT****THE ROLE OF COMPLAIN MANAGEMENT TO IMPROVING SERVICE AND FACILITIES IN KUSUMA SAHID PRINCE HOTEL SURAKARTA****MARTINA RIZKI FAUZI****F3216026**

*The purpose of this study was to find out how the complaint management process took place at Kusuma Sahid Prince Hotel and to find out the handling of guests after complaints were resolved. This research was conducted at Kusuma Sahid Prince Hotel, Sugiyopranoto Kp. Baru, Ps.Kliwon, Surakarta City, Central Java.*

*This study uses a descriptive research method with a case study approach that focuses on a case. Data collection is done by direct observation and interviews conducted by researchers with Sales & Marketing Managers, Front Office Managers at Kusuma Sahid Prince Hotel as resource persons.*

*The results of the research and data analysis concluded that in carrying out the complaint management system Kusuma Sahid Prince Hotel divided the complaints in terms of the purpose of the complaint submitted, to the type of complaint based on the method of delivery. This is done so that complaints can be easily sorted out and resolved. Problems that arise in the form of technical problems and services which are then expected to be resolved in an effective and efficient way.*

*The solutions and suggestions provided include: (1) Kusuma Sahid Prince Hotel should pay more attention when checking rooms and ballrooms that guests will use to minimize problems. (2) Kusuma Sahid Prince Hotel is expected to update the facilities that are often complained of by guests (3) Prince Kusuma Sahid is expected to prepare an incharge staff when the guest event takes place.*

**Keyword:** *Complaint Management, Guest Complaints*

## HALAMAN PERSETUJUAN

Tugas Akhir dengan Judul:

### **PENERAPAN MANAJEMEN KOMPLAIN DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN DAN FASILITAS DI KUSUMA SAHID PRINCE HOTEL SURAKARTA**

Telah disahkan oleh Tim Penguji Tugas Akhir

Program Studi Diploma III Manajemen Pemasaran

Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Sebelas Maret

Surakarta, 27 Mei 2019

Tim Penguji Tugas Akhir

Surakarta, 16 Mei 2019

Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing



**Pram Suryanadi S.E., M.Si**  
**NIP 1974122420130201.**

*Drs. Muli A. Nugroho, M.Pd*  
*NIP 195810231986011001*

*Pram Suryanadi S.E., M.Si*  
*NIP 1974122420130201*

*Mengetahui,*  
*Kepala Program Studi D3 Manajemen Pemasaran*



## HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir dengan Judul:

PENERAPAN MANAJEMEN KOMPLAIN DALAM MENINGKATKAN  
PELAYANAN DAN FASILITAS DI KUSUMA SAHID PRINCE HOTEL  
SURAKARTA

Telah disahkan oleh Tim Penguji Tugas Akhir  
Program Studi Diploma III Manajemen Pemasaran  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Sebelas Maret

Surakarta, 27 Mei 2019

Tim Penguji Tugas Akhir

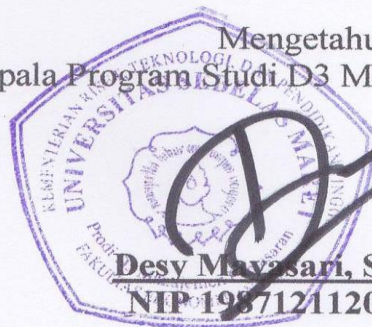
Penguji

**Drs. Moh Amien Gunadi M.P**  
NIP 195610231986011001

Pembimbing

**Pram Suryanadi S.E., M.Si**  
NIP 197412242013020

Mengetahui,  
Kepala Program Studi D3 Manajemen Pemasaran



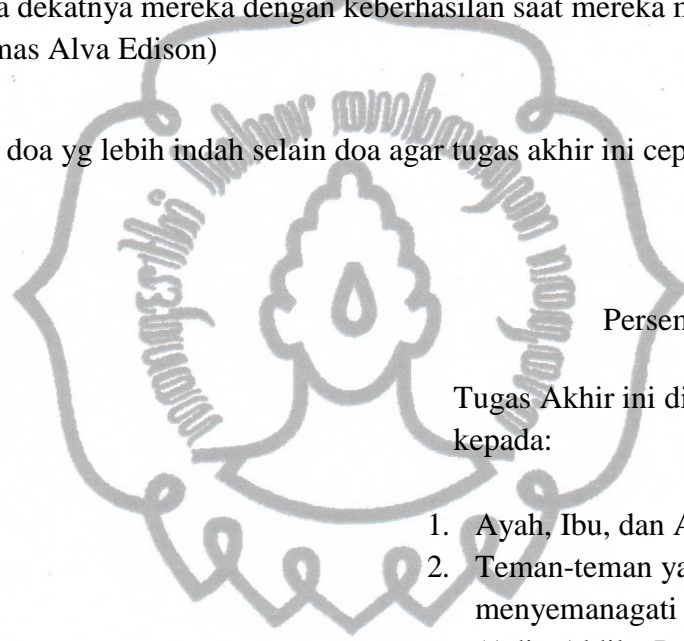
**Desy Mayasari, SE., M.Sc**  
NIP 1987121120130201

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Bersungguh-sungguhlah dan jangan bermalas-malasan dan janganlah lemah, karena penyesalan akibat dari orang yang bermalas-malasan (Mahfudzat)

Banyak kegagalan dalam hidup ini dikarenakan orang-orang tidak menyadari betapa dekatnya mereka dengan keberhasilan saat mereka menyerah. (Thomas Alva Edison)

Tiada doa yg lebih indah selain doa agar tugas akhir ini cepat selesai.



Persembahan

Tugas Akhir ini dipersembahkan kepada:

1. Ayah, Ibu, dan Adikku tercinta
2. Teman-teman yang menyemanagati dan selalu ada (Adit, Aldila, Putri, Opin, Novia, Nurul)
3. Teman D3 Manajemen Pemasaran 2016

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya atas selesainya penulisan tugas akhir ini yang berjudul **PENERAPAN MANAJEMEN KOMPLAIN DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN DAN FASILITAS DI KUSUMA SAHID PRINCE HOTEL.**

Penulisan tugas akhir ini dimaksudkan untuk memenuhi sebagian persyaratan dalam rangka memperoleh gelar Ahli Madya pada Fakultas Ekonomi Universitas Sebelas Maret Surakarta. Atas selesainya penulisan Tugas Akhir ini, tak lupa penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Prof. Drs. Djoko Suhardjanto, M.com(hons)., Ph.D., Ak selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Sebelas Maret Surakarta.
2. Desy Mayasari, SE.,M.S selaku Ketua Program Studi D3 Manajemen Pemasaran Fakultas Ekonomi Universitas Sebelas Maret Surakarta.
3. Pram Suryanadi, SE.,M.Si selaku pembimbing Tugas Akhir yang telah memberikan bimbingan dan waktunya kepada penulis sehingga penyusunan tugas akhir dapat diselsaikan dengan baik.



4. Drs. Mohammad Amien Gunadi, MP selaku penguji yang telah memberikan penulis banyak revisi agar tugas akhir ini menjadi karya tulis yang baik.
5. Seluruh Dosen Program Studi D3 Manajemen Pemasaran Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sebelas Maret yang telah mendidik dan memberikan ilmu kepada penulis.
6. Seluruh Manager dan karyawan di Kusuma Sahid Prince Hotel yang telah memberikan bimbingan kepada penulis selama magang kerja dengan baik.
7. Semua pihak yang telah memberikan bantuan yang berguna bagi penyusunan Tugas Akhir ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Sebagai akhir kata, penulis menyadari bahwa penulisan Tugas Akhir ini masih jauh dari sempurna. Hal ini dikarenakan masih terbatasnya kemampuan dan pengetahuan yang penulis miliki. Oleh karena itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun.

Surakarta, 16 Mei 2019

Penulis

## DAFTAR ISI

ABSTRAK .....	ii
<i>ABSTRACT</i> .....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	vi
BAB I.....	1
PENDAHULUAN .....	1
1.1 LATAR BELAKANG.....	1
1.2 RUMUSAN MASALAH .....	5
1.3 TUJUAN PENELITIAN .....	6
1.4 MANFAAT PENELITIAN.....	6
1.5 METODE PENELITIAN .....	7
BAB II.....	11
TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1 JASA .....	11
2.1.1 Pengertian Jasa.....	11
2.1.2 Pemasaran Jasa .....	13
2.1.3 Siklus Pemasaran Jasa .....	18
2.2 LAYANAN .....	22
2.2.1 Menciptakan layanan yang baik .....	22
2.2.2 Membangun Loyalitas Pelanggan.....	24
2.3 MANAJEMEN KOMPLAIN / KELUHAN PELANGGAN .....	26
2.3.1 Pengertian Manajemen Komplain .....	26
2.3.1 Macam-Macam Keluhan Konsumen .....	32
BAB III.....	36
PEMBAHASAN .....	36
3.1 GAMBARAN UMUM KUSUMA SAHID PRINCE HOTEL.....	36
3.1.1 Sejarah Kusuma Sahid Prince Hotel .....	36
3.1.2 Visi dan Misi Kusuma Sahid Prince Hotel .....	38

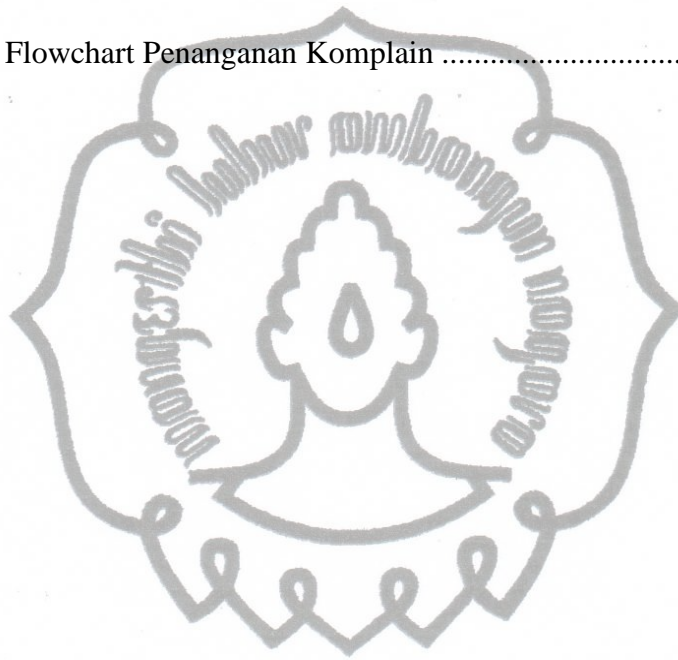
3.1.3 Fasilitas yang disediakan oleh Kusuma Sahid Prince Hotel.....	39
3.1.4 Struktur Organisasi Kusuma Sahid Prince Hotel.....	44
3.2 LAPORAN MAGANG KERJA.....	51
3.2.1 Tujuan magang kerja .....	51
3.2.2 Pelaksanaan Magang Kerja.....	52
3.2.3 Laporan Magang Kerja .....	52
3.3 PEMBAHASAN .....	64
3.3.1 SOP (Standar Operasional Perusahaan).....	64
3.3.2 Perbandingan SOP.....	69
3.3.3 Laporan Magang Kerja .....	69
3.3.4 Menangani Tamu Pasca Komplain terselesaikan .....	81
BAB IV .....	83
PENUTUP.....	83
4.1 Kesimpulan.....	84
4.2 Saran.....	84

**DAFTAR TABEL**

1.1 Daftar Jumlah Hotel .....	2
2.1 Siklus Pemasaran Jasa .....	18
2.2 Tipologi Perilaku Konsumen.....	34
3.1 Laporan Kegiatan Magang Kerja .....	52
3.2 SOP Manajemen Komplain.....	64
3.3 SOP Departemen Marketing.....	65
3.4 SOP Departemen F&B .....	66
3.5 Komplain Departemen Marketing.....	67
3.6 Komplain Departemen FO .....	74
3.7 Komplain Departemen F&B.....	77
3.8 Koding Wawancara .....	80
3.9 Penyelesaian Komplain .....	83

## DAFTAR BAGAN

2.1 Siklus Pemasaran.....	18
2.2 Proses Keluhan dan Pemulihan Layanan .....	32
3.1 Struktur Organisasi Kusuma Sahid .....	45
3.2 Flowchart Penanganan Komplain .....	68



## DAFTAR GAMBAR

3.1 Formulir Guest Comment.....	69
3.2 Ulasan dari Aplikasi Pemesanan Online .....	70

