

**PERILAKU KARYAWAN KANTOR DEPAN
DALAM MENGHADAPI KELUHAN TAMU
DI HOTEL BANDARA SURABAYA**

TUGAS AKHIR



OLEH :

Ika Leli Herliyanti

NIM : 070010728-S

**PROGRAM STUDI DIII PARIWISATA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS AIRLANGGA
S U R A B A Y A**

Semester Gasal Tahun 2003/2004

**PERILAKU KARYAWAN KANTOR DEPAN
DALAM MENGHADAPI KELUHAN TAMU
DI HOTEL BANDARA SURABAYA**

TUGAS AKHIR

**Sebagai Syarat Untuk Menempuh Gelar Ahli Madya
Pada Program Studi D-III Pariwisata
Universitas Airlangga**



OLEH :

Ika Leli Herliyanti

NIM : 070010728-S


**PROGRAM STUDI DIII PARIWISATA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS AIRLANGGA
S U R A B A Y A**

Semester Gasal Tahun 2003/2004

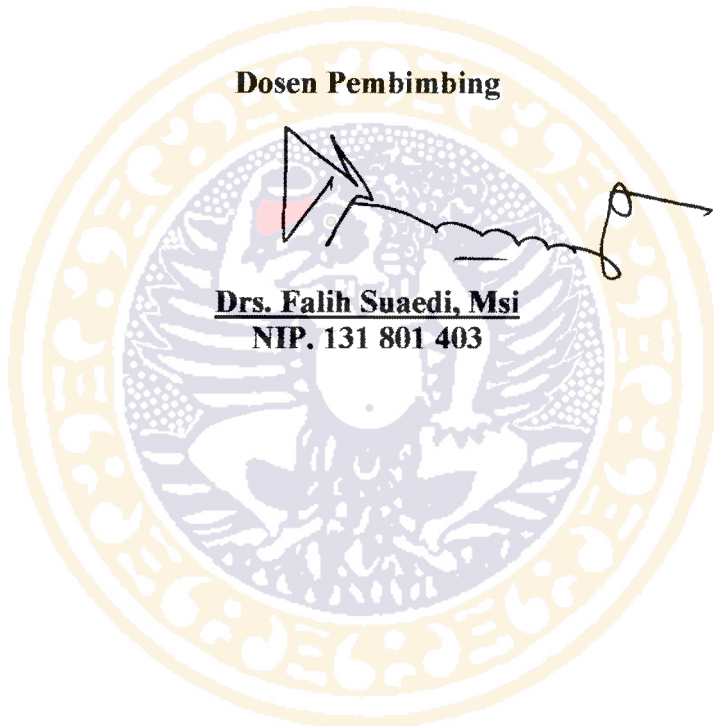
Lembar Persetujuan

**Tugas Akhir ini telah setuju untuk diujikan
Surabaya, 24 Desember 2003**

Dosen Pembimbing



Drs. Falih Suaedi, Msi
NIP. 131 801 403



Lembar Pengesahan

**TA ini Telah Disetujui Untuk Diujikan
Pada Tanggal, 8 Januari 2004**

Oleh:

Dosen Penguji I



Drs. Falih Suaedi, Msi
NIP. 131 801 403

Dosen Penguji II



Nur Emma Suriani, S.sos

ABSTRAKSI

Dunia pariwisata merupakan salah satu sektor penghasil devisa negara yang sangat besar. Dari alasan itulah muncul berbagai macam ide atau gagasan bagaimana kita sebagai bangsa yang kaya akan obyek wisata ini untuk mengembangkan serta meningkatkan sesuatu yang kita miliki ini untuk mewujudkan harapan tersebut.

Namun perlu kita sadari pula dalam pencapaian usaha tersebut tidaklah hanya dibutuhkan faktor kekayaan alam yang telah tersedia, akan tetapi juga dibutuhkan semacam sumber daya yang tangguh yang mana dalam hal ini adalah sumber daya manusia yang handal dan berkualitas di bidangnya.

Sebagaimana telah kita ketahui bahwa wisatawan yang berkunjung ke Indonesia tentunya membutuhkan tempat untuk menginap selama mengadakan perjalanan wisatanya.

Sebagai tempat persinggahan wisatawan baik asing maupun lokal hotel mempunyai kewajiban bagaimana mengembangkan sumber daya manusia yang dimilikinya untuk mencapai tujuan daripada hotel tersebut disamping sebagai upaya untuk mendukung program pemerintah yang telah direncanakan.

Sebagai salah satu hotel yang ada di Indonesia, khususnya di Surabaya, Hotel Bandara juga mempunyai andil atau peranan yang sama di dalam usahanya untuk meningkatkan sektor industri pariwisata di Indonesia.

Fokus dalam penelitian ini adalah bagaimanakah perilaku karyawan kantor depan dalam menghadapi keluhan tamu serta bagaimana pula upaya yang dilakukan *Manager Front Office* dan HRD dalam memberikan pengetahuan kepada karyawan tentang perilaku dalam menghadapi keluhan tamu.

Dalam kesempatan ini peneliti menggunakan metode deskriptif kualitatif yaitu peneliti berusaha untuk memahami serta mempelajari data-data yang diperoleh dari wawancara, observasi, serta bahan dokumen yang erat hubungannya dengan permasalahan yang dihadapi yang kemudian data-data tersebut diolah sedemikian rupa sehingga peneliti mendapatkan jawaban sementara dari masalah yang dihadapi. Setelah kegiatan tersebut peneliti melakukan penelitian lanjutan untuk mengetahui bagaimana permasalahan tersebut dihadapi dan peneliti akan melanjutkan penelitian untuk mendapatkan jawaban atau pemecahan dari masalah tersebut.

Dari hasil penelitian diketahui bahwa perilaku karyawan dalam menghadapi keluhan tamu sudah baik yaitu sesuai dengan prosedur yang telah ditentukan. Dan pihak hotel mengadakan suatu pelatihan untuk para karyawan kantor depan yang diharapkan dapat memperbaiki dan mengembangkan perilaku, ketrampilan dan pengetahuan para karyawan kantor depan.