

**MOTTO "LATAR"  
SEBAGAI MANAJEMEN KOMPLAIN  
DI BANQUET GARDEN PALACE HOTEL SURABAYA**

**TUGAS AKHIR**



**MILIK  
PERPUSTAKAAN  
UNIVERSITAS AIRLANGGA  
SURABAYA**

**OLEH :**

**TITHA ARIYANTHI**

**NIM : 070110808-S**

**PROGRAM STUDI D-III PARIWISATA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS AIRLANGGA  
SURABAYA**

**2005**

**MOTTO "LATAR"  
SEBAGAI MANAJEMEN KOMPLAIN  
DI BANQUET GARDEN PALACE HOTEL SURABAYA**

**TUGAS AKHIR**

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



**OLEH :**

**TITHA ARIYANTHI**

**NIM : 070110808-S**

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

**2005**

# LEMBAR PERSETUJUAN

TUGAS AKHIR DENGAN JUDUL :

MOTTO “ LATAR ”

SEBAGAI MANAJEMEN KOMPLAIN

DI BANQUET GARDEN PALACE HOTEL SURABAYA

DIPERSIAPKAN DAN DISUSUN OLEH :

**TITHA ARIYANTHI**

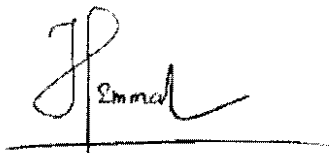
**NIM : 070110808 – S**

Telah dinyatakan memenuhi syarat untuk diujikan di depan tim penguji

Pada Tanggal : 04 Januari 2005

Diujikan dan disetujui oleh Dosen Pembimbing Tugas Akhir

**DOSEN PEMBIMBING**



**( NUR EMMA SURIANI, S.Sos )**

**NIP. 132 305 110**

## LEMBAR PENGESAHAN

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji Pada Tanggal 04 Januari 2005

Dan dinyatakan telah memenuhi syarat

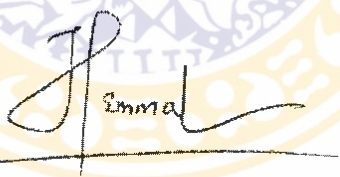
### SUSUNAN TIM PENGUJI

**PENGUJI I : NUR EMMA SURIANI, S. Sos**

**PENGUJI II : DIAN YULIE REINDRAWATI, S. Sos, MM**

Surabaya, 04 Januari 2005

**PENGUJI I**



**(NUR EMMA SURIANI)**

**NIP : 132 305 110**

**PENGUJI II**



**(DIAN YULIE REINDRAWATI)**

**NIP : 132 230 966**

## ABSTRAK

Garden Palace Hotel Surabaya adalah Hotel Berbintang 4 (Empat), yang memiliki standard fasilitas dan kualitas pelayanan yang sama atau tidak kalah bagusnya dengan Hotel Berbintang 5 (Lima). Operasional Hotel ini meliputi penyediaan sarana penginapan serta makanan dan minuman yang dikelola secara komersial.

Informan yang dipilih adalah orang – orang yang terlibat langsung dalam permasalahan yang sedang dibahas yaitu dari pihak manajemen Garden Palace Hotel Surabaya serta para tamu atau pelanggan yang pernah menyampaikan keluhan atau komplain. Pengumpulan data dilakukan dengan melakukan observasi partisipan, wawancara serta didapat dari buku – buku serta data – data keluhan tamu yang diperoleh dari arsip guest comment. Proses analisa data dilakukan dengan menelaah seluruh data yang diperoleh, melakukan reduksi data serta menyusunnya ke dalam satuan – satuan dan terakhir: menguji keabsahan data tersebut.

Tamu – tamu di Garden Palace Hotel Surabaya ini lebih mengutamakan fasilitas dan pelayanan yang memadai serta memuaskan, oleh karena itu Hotel ini meningkatkan kualitas pelayanan dan fasilitas untuk menghindari adanya komplain atau keluhan dari tamu. Keluhan tamu yang sering terjadi biasanya berkaitan dengan mechanical complaint, attitudinal complaint, service related complaint, dan unusual complaint. Cara meminimalkan terjadinya komplain tamu adalah dengan mengetahui harapan pelanggan dan meningkatkan kualitas pelayanan serta fasilitasnya.

Garden Palace Hotel ini mempunyai sebuah motto baru yaitu “ LATAR ” yang mana motto ini berguna untuk meningkatkan kerja para pegawai Hotel agar lebih waspada atau berhati – hati dalam menjalankan pekerjaannya. Motto ini juga dapat digunakan sebagai cara untuk menyelesaikan suatu masalah atau komplain yang ada di Hotel. Dari beberapa klasifikasi keluhan atau komplain tamu yang ada, mechanical complaint yang sering terjadi di Banquet. Saran – saran yang perlu dilakukan untuk perbaikan adalah untuk pihak Engineering agar memperhatikan tugas yang harus dilakukan agar tidak terjadi kesalahan yang dapat mengakibatkan komplain dan dengan memperbanyak training atau pelatihan yang dapat meningkatkan kemampuan karyawan dalam hal service untuk menangani keluhan tamu, meningkatkan komunikasi antar staff, melakukan analisis keluhan tamu serta menyediakan kotak saran di ruang Banquet.