



INTISARI

Tugas akhir ini bertujuan untuk mengidentifikasi jenis keluhan yang diterima oleh Taman Pintar Yogyakarta serta menganalisis cara penanganan keluhan pengunjung. Metode pengumpulan data yang penulis lakukan adalah dengan menjadi partisipan langsung melalui program magang dari 29 Januari sampai dengan 23 Maret 2019 di Pusat Informasi Taman Pintar Yogyakarta, melakukan wawancara dengan 1 petugas di Pusat Informasi, 1 staf humas, dan 1 Kepala Seksi Humas, Kerjasama Dan Pemasaran, dan membaca beberapa buku, artikel, jurnal artikel, dan artikel penelitian di internet sebagai studi pustaka. Data yang didapatkan dikelompokkan sesuai bagian diskusi dan disajikan secara detail dalam deskripsi menggunakan Bahasa Inggris dengan dukungan gambar. Berdasarkan hasil observasi dan studi pustaka yang dilakukan oleh penulis, penanganan keluhan pengunjung dilakukan oleh Seksi Humas, Kerjasama dan Pemasaran. Taman Pintar Yogyakarta menerima 2 jenis keluhan, yaitu keluhan langsung dan keluhan tidak langsung. Keluhan yang sering diterima oleh petugas adalah keluhan mengenai layanan, alat peraga, kenaikan harga dan tempat parkir kendaraan pengunjung. Dalam menangani keluhan tersebut, langkah-langkah yang dilakukan oleh petugas adalah menerima keluhan tersebut, mendengarkan keluhan yang disampaikan oleh pengunjung dan menganalisis keluhan tersebut. Petugas kemudian mencatat keluhan tersebut dan berkoordinasi dengan seksi terkait untuk mendapatkan solusi. Setelah itu, solusi yang didapatkan akan disampaikan kepada pengunjung dan akan dijadikan bahan evaluasi untuk Taman Pintar Yogyakarta.

Kata kunci: Keluhan, Penanganan Keluhan, dan Taman Pintar Yogyakarta



ABSTRACT

This graduating paper aims to identify the types of complaints received by Taman Pintar Yogyakarta and analyze the process of handling complaints. The method of data collection done by the writer is becoming a direct participant through internship program from January 29 until March 23, 2019 in Information Center Taman Pintar Yogyakarta, interviews with 1 Information Center staff, 1 Public Relations, Cooperation and Marketing Section staff, and 1 Head of Public Relations, Cooperation and Marketing Section, and read books, an article, journal, and academic research on the internet as a library study. The data obtained were grouped based on the part of discussion and presented descriptively in English accompanied by images. Based on the observations and literature studies conducted by the writer, handling complaints is done by the Public Relations, Cooperation, and Marketing Section. Taman Pintar Yogyakarta often received 2 types of complaints, namely direct complaints and indirect complaints. Complaints that are often received by officers are complaints about services, teaching probes, mark-up, and parking area. In handling complaints, the steps taken by the officers are to accept the complaints, listen to the complaints submitted by the visitor and analyze the complaints. The officers further record the complaints and coordinate with relevant section to get a solution. After that, the solutions will be delivered to visitors and will be used as an evaluation for Taman Pintar Yogyakarta.

Keywords: Complaints, Complaints Handling, and Taman Pintar Yogyakarta