

## INTISARI

Penulisan ini dilatar belakangi oleh banyaknya keluhan yang ditangani oleh bagian *customer service* di TWCB. Keluhan ini disebabkan oleh bentuk layanan yang kurang memuaskan terhadap wisatawan yang datang terutama wisatawan mancanegara. Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui keluhan apa saja yang sering dikeluhkan oleh sebagian besar wisatawan dan prosedur penanganan keluhan yang telah diterapkan oleh *customer service* TWCB. Jenis penelitian yang dilakukan adalah deskriptif kualitatif dengan mengumpulkan metode dari hasil observasi partisipan, wawancara semi terstruktur, studi dokumentasi dan studi pustaka untuk mendapatkan informasi mengenai prosedur penanganan keluhan dan keluhan yang sering ditangani oleh *customer service* di TWCB. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keluhan yang sering ditangani oleh bagian *customer service* TWCB terdiri dari tiga bentuk keluhan, yang pertama adalah masalah teknis yang terkait dengan harga mahal terhadap wisatawan mancanegara, aturan untuk membeli tiket pelajar dan penukaran tiket yang sudah dibeli. Yang kedua adalah bentuk keluhan dikarenakan sikap negatif petugas yaitu kurang ramah saat melayani wisatawan dan ketiga adalah bentuk keluhan tentang layanan yang kurang memuaskan yaitu kurang bersihnya fasilitas di area loket wisatawan mancanegara. Hasil selanjutnya adalah belum terdapat adanya peraturan tertulis dalam prosedur penanganan keluhan, namun hanya sebatas prosedur lisan yang sering dijalankan.

**Kata kunci : *Customer Service*, Prosedur Penanganan Keluhan, Wisatawan, Candi Borobudur**

## **ABSTARCT**

*The background of this research because of many complaints that handled by customer service in TWCB. Complaints is cause by unsatisfy service that given to tourist especially for foreign tourist. The purpose of this research is to know what complaint that were often expressed by tourists, handling complaint procedures that have been applied by customer service and obstacles in the application of procedures in customer service TWCB. This kind of research is descriptive qualitative by putting together methods from the observation, a semi-structured interview, the study documentation and the literature study to get information about the procedures for handling complaints and complaints were often handled by customer service in TWCB. According to this research it indicate that complaints which are often handled by customer service TWCB are made up of three forms of complaints, the first is technically problem with overprice for foreign tourist, the rule of buying student ticket, and ticket changers that are already bought. The second is the form of complaint because of the officials negative attitude of inhospitable service and third is a lack of satisfactory service complaints of poor facilities in the foreign tourist ticket box. The next result is that there is no written regulation in handling complaint procedures, but only the oral procedure.*

***Kata kunci: Customer Service, Handling Complaint Procedure, Tourist, Borobudur Temple***