

## INTISARI

Tugas akhir ini bertujuan untuk membahas tentang prosedur penanganan keluhan pelanggan di PT. Asian Trails Indonesia. Perusahaan ini menganggap keluhan pelanggan harus ditangani dengan baik, karena keluhan pelanggan bisa mempengaruhi citra dari perusahaan travel ini sebagai perusahaan yang mengutamakan pelayanan kepada pelanggannya. Tulisan ini juga menjelaskan tentang operator perjalanan dan cara penyelesaian keluhan pelanggan yang dilakukan oleh petugas dan pimpinan cabang.

Data yang digunakan untuk tulisan ini diambil dari observasi, kerja lapangan dan buku-buku. Kerja lapangan dilaksanakan penulis ketika menjalani magang sebagai petugas operator perjalanan di Asian Trails Yogyakarta. Selama magang, penulis melakukan observasi, wawancara dengan beberapa karyawan dari perusahaan, mencatat hal-hal dan kejadian penting, dan mendokumentasikan beberapa acara. Penulis mengacu padakonsep dari A.K. Bhatia (2012), Chris Cooper (2008), dan Endar Sugiarto (1999) tentang penanganan keluhan pelanggan.

Salah satu kewajiban dari petugas operator perjalanan adalah menampung dan menangani keluhan pelanggan dari PT. Asian Trails Indonesia. Dalam menjalankan tugasnya, petugas perlu menerapkan prosedur standar penanganan keluhan pelanggan yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Dengan menerapkan prosedur tersebut, petugas dapat menyelesaikan keluhan pelanggan dengan baik sehinggadapat menjaga nama baik perusahaan.

**Kata Kunci: Asian Trails Yogyakarta, Operator Perjalanan, Penanganan Keluhan**

## **ABSTRACT**

This graduating paper aims to examine the procedure in handling customer complaints in PT. Asian Trails Indonesia, particularly the Yogyakarta branch. It has been the company's priority to handle customer complaints properly, because customer complaints can affect the company's image as a travel bureau which emphasizes the quality service to their customers. This paper also describes the complaint handling process which is demonstrated by Tour Operation Officers and Branch Manager.

The data provided for this paper was taken from observation, field work and library study. The writer underwent the field work during his internship program as a Tour Operation Officer in Asian Trails Yogyakarta. During the internship program, the writer conducted observations in the field, interviews with some staffs of the company, took notes and documented several events. For the academic purpose, the writer employs the concepts of A.K. Bhatia (2012), Chris Cooper and Colin Michael Hall (2008), and Endar Sugiarto (1999) about handling customer complaints.

Handling customer complaints is essential in Asian Trails Yogyakarta. In executing their responsibility, they need to apply the procedure in handling customer complaint issued by the company. By implementing those procedures, Asian Trails is able to complete the fulfillment of the customer complaints appropriately and significantly for preserving the company's image.

**Keywords: Asian Trails Yogyakarta, Tour Operator, Complaint Handling**