

ABSTRACT

Fadella Rossa Sabanawati, 213106014, 2024. *Complaints in Front Office Division at Cordia Hotel Yogyakarta*

Complaints were essential for understanding customer service and hospitality, customer satisfaction, and service quality in the hospitality industry. The Front Office Division played a crucial role in a hotel by serving guests, managing reservations, and providing information and services related to accommodation. The aim of this Final Project Report is to know the types of complaint and the process of handling complaint in Front Office Division at Cordia Hotel Yogyakarta. This research examined the domain of complaints and the processes for handling complaints, guided by two theoretical frameworks. The first framework included mechanical complaints, attitudinal complaints, service-related complaints, and unusual complaints. The second framework encompassed providing a standardized form for complaints, thoroughly analyzing customer complaints, building responsibility, determining escalation procedures, resolving customer complaints, signing complaint forms, internal corrective actions, customer satisfaction, and periodic analysis of customer complaints. The research methodology used was qualitative, involving data collection through interviews, observations, and documentation. The main findings revealed the existence of various types of complaints with different causes, and the varied handling strategies for each type of complaint. The result of this study was that understanding the types of complaints and implementing appropriate handling procedures improved customer satisfaction and service quality at Cordia Hotel Yogyakarta.

Keywords: *Complaints, Front Office Division, Cordia Hotel Yogyakarta*

ABSTRAK

Fadella Rossa Sabanawati, 213106014. ***Complaints in Front Office Division at Cordia Hotel Yogyakarta***

Keluhan sangat penting dalam memahami layanan pelanggan dan keramahatamahan, kepuasan pelanggan, dan kualitas layanan dalam industri perhotelan. Divisi Front Office memainkan peran krusial dalam sebuah hotel dengan melayani tamu, mengelola reservasi, serta memberikan informasi dan layanan yang berkaitan dengan akomodasi. Tujuan dari Laporan Tugas Akhir ini adalah untuk mengetahui jenis-jenis keluhan dan proses penanganan keluhan di Divisi Front Office di Cordia Hotel Yogyakarta. Penelitian ini mengkaji domain keluhan dan proses penanganan keluhan, dipandu oleh dua kerangka teori. Kerangka teori pertama mencakup keluhan mekanik, keluhan sikap, keluhan yang berkaitan dengan pelayanan, dan keluhan yang tidak biasa. Kerangka teori kedua meliputi penyediaan formulir standar untuk keluhan, analisis mendalam terhadap keluhan pelanggan, pembentukan tanggung jawab, penentuan prosedur eskalasi, penyelesaian keluhan pelanggan, penandatanganan formulir keluhan, tindakan korektif internal, kepuasan pelanggan, dan analisis berkala terhadap keluhan pelanggan. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif, dengan mengumpulkan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Temuan utama mengungkapkan adanya berbagai jenis keluhan dengan penyebab yang berbeda-beda, serta strategi penanganan yang bervariasi untuk setiap jenis keluhan. Hasil dari studi ini adalah bahwa pemahaman terhadap jenis-jenis keluhan dan penerapan prosedur penanganan yang tepat dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan kualitas layanan di Cordia Hotel Yogyakarta.

Kata kunci: *Komplain, Divisi Front Office, Cordia Hotel Yogyakarta*