

**PROSEDUR HANDLING COMPLAINT DALAM  
EVENT INDONESIA INTERNATIONAL  
OUTDOOR FESTIVAL (IIOUTFEST) 2019**



**NABILA AMALIA NUR  
4423163305**

**Tugas Akhir yang Ditulis untuk Memenuhi Salah Satu  
Persyaratan dalam memperoleh Gelar Ahli Madya**

**PROGRAM STUDI PERJALANAN WISATA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA  
2020**

**Nabila Amalia Nur (4423163305), PROSEDUR HANDLING COMPLAINT DALAM EVENT INDONESIA INTERNATIONAL OUTDOOR FESTIVAL (IIOUTFEST) 2019, Tugas Akhir Karya Ilmiah, Januari 2020; 105 halaman; 7 lampiran; 5 buku : 2013-2017; 4 jurnal : 2014-2016; 13 situs.**

## **ABSTRAK**

Komplain adalah sesuatu yang diungkapkan yang keluar karena perasaan kesusahan, selain itu komplain merupakan sebuah aksi yang dilakukan oleh seseorang, yang didalamnya termasuk mengkonsumsi sesuatu yang negatif terhadap produk atau pelayanan yang dibuat atau dipasarkan. Perilaku komplain merupakan suatu proses evaluasi pelanggan terhadap pengalaman konsumsi mereka yang mungkin menyebabkan ketidakpuasan.

Penelitian ini dilakukan di kantor Dinamika Media Promosindo pada bulan Maret – Agustus 2019. Penulis menggunakan data primer melalui wawancara dan observasi, dan juga data sekunder dengan melakukan studi literatur ke beberapa perpustakaan menggunakan buku, jurnal, serta website.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa proses dalam menangani sebuah komplain harus mengerti dan memahami apa yang di komplain oleh pelanggan sehingga dengan kita menangani komplain pelanggan dengan cepat dan tepat, bisa mendapat kepuasan tersendiri untuk pelanggan. Ada berbagai jenis komplain seperti Service Complaint, Facilities Complaint, Staff Complaint, Own Complaint, dan irrational Complaint. Cara menangani komplain pelanggan ialah dengan Hear Out, Emphatize, Apologize, Resolve, dan Thank.

Kesimpulan dalam penelitian ini adalah pihak Indonesia International Outdoor Festival (IIOUTFEST) 2019 sudah dengan baik dalam menangani sebuah komplain dari pelanggan dengan cepat dan tepat.

**Kata Kunci : MICE, *Event*, Handling Complaint**

**Nabila Amalia Nur (4423163305), PROSEDUR HANDLING COMPLAINT DALAM EVENT INDONESIA INTERNATIONAL OUTDOOR FESTIVAL (IIOUTFEST) 2019, Tugas Akhir Karya Ilmiah, Januari 2020; 105 halaman; 7 lampiran; 5 buku : 2013-2017; 4 jurnal : 2014-2016; 13 situs.**

## **ABSTRACT**

A complaint is something that is revealed that comes out of a feeling of distress, other than that a complaint is an action taken by someone, which includes consuming something negative about the product or service that is made or marketed. Complaints behavior is a process of evaluating customers about their consumption experience that might cause dissatisfaction.

This research was conducted at the Office of Dinamika Media Promosindo in March - August 2019. The author uses primary data through interviews and observations, and also secondary data by conducting literature studies to several libraries using books, journals, and websites.

The results of this study indicate that the process of handling a complaint must understand and comprehend what is complained by the customer so that with us handling customer complaints quickly and precisely, can get its own satisfaction for customers. There are various types of complaints such as Service Complaint, Facilities Complaint, Staff Complaint, Own Complaint, and Irrational Complaint. The way to handle customer complaints is by Hear Out, Emphasize, Apologize, Resolve, and Thank.

The conclusion in this study is the 2019 Indonesia International Outdoor Festival (IIOUTFEST) has been well in handling a complaint from customers quickly and accurately.

**Keywords: MICE, Event, Handling Complaint**

## LEMBAR ORISINALITAS



Dengan ini penulis menyatakan bahwa Tugas Akhir Karya Ilmiah dengan judul “Prosedur Handling Complaint dalam Event Indonesia International Outdoor Festival (IIOUTFEST) 2019” benar – benar hasil karya pribadi. Apabila dikemudian hari ditemukan adanya plagiat dalam Tugas Akhir Karya Ilmiah ini, maka penulis sanggup menerima sanksi yang telah ditentukan.

Jakarta, 27 Februari 2020

**Nabila Amalia Nur**

**NIM. 4423163305**




## LEMBAR PENGESAHAN

Penanggung jawab /  
Koordinator Program Studi perjalanan wisata



Rahmat Darmawan, S.Pd., M.M.Par  
NIP: 1979112082015041001

Tim Penguji :

No	Nama	Tanda tangan	Tanggal
1	Rahmat Darmawan, S.Pd., M.M.Par NIP: 1979112082015041001 Ketua Sidang	 .....	06/02/2020 .....
2	Rezka Fedrina, S. ST. Par., M.M. NIP. 197602082008122001 Penguji Ahli	 .....	06/02/2020 .....
3	Revi Agustin Aisyianita, S.Hut., M.Sc NIP. 199008092018032002 Pembimbing	 .....	4/feb/2020 .....

Tanggal lulus : 4- Feb - 2020



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA  
UPT PERPUSTAKAAN  
Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220  
Telepon/Faksimili: 021-4894221  
Laman: [lib.unj.ac.id](http://lib.unj.ac.id)

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademika Universitas Negeri Jakarta, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : NABILA AMALIA NUR  
NIM : 4423163305  
Fakultas/Prodi : ILMU SOSIAL / PERJALANAN WISATA  
Alamat email : Nabilaamalianur@yahoo.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah:

Skripsi  Tesis  Disertasi  Lain-lain (Tuas Akhir Karya Ilmiah)

yang berjudul:

Prosedur Handling Complaint dalam Event Indonesia International  
Outdoor Festival (IIOUTFEST) 2019.

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 27 - 02 - 2020

Penulis

(Nabila Amalia Nur)  
nama dan tanda tangan

## **LEMBAR MOTTO**

**“ALWAYS BE YOURSELF NO MATTER WHAT THEY SAY  
AND NEVER BE ANYONE ELSE EVEN IF THEY LOOK  
BETTER THAN YOU”**

Karya Tulis ini kupersembahkan kepada :

Kedua orang tua, Program Studi Perjalanan Wisata, Teman-teman seperjuangan  
Perjalanan Wisata 2016, serta Orang-orang disekelilingku yang selalu memberi  
motivasi dan semangat.

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat serta karunia-Nya kepada saya sehingga bisa berhasil menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan tepat waktu. Tugas Akhir ini disusun sebagai syarat kelulusan pada Program Studi Perjalanan Wisata Diploma III, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Jakarta.

Tugas Akhir ini merupakan hasil Praktik Kerja Lapangan yang dilaksanakan pada tanggal 4 Maret sampai dengan tanggal 5 Juli 2019 di Dinamika Media Promosindo Event Organizer. Dalam penyusunan Tugas Akhir ini penulis banyak mendapatkan saran, bimbingan serta dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Rahmat Darmawan.S.P.d.,M.M.Par., selaku Koordinator Program Studi Perjalanan Wisata, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Jakarta.
2. Ibu Revi Agustin Aisyianita S.Hut., M.Sc., selaku dosen pembimbing penulisan Tugas Akhir yang telah meluangkan banyak waktu untuk membimbing dan memberikan saran, kritik serta dorongan untuk penulis sehingga Tugas Akhir ini dapat terselesaikan dengan baik.
3. Untuk Dinamika Media Promosindo Event Organizer dan seluruh karyawan yang bekerja yang telah membimbing dan memberikan ilmu pengetahuan selama kegiatan Praktik Kerja Lapangan.



4. Seluruh staff Dosen Program Studi Perjalanan Wisata yang telah membimbing dan memberikan ilmu pengetahuan sejak awal perkuliahan.
5. Terima kasih sebesar-besarnya kepada Orang Tua atas doa, motivasi, dan segala dukungannya kepada penulis dalam penyelesaian Tugas Akhir.
6. Terima kasih untuk Nurul, Vevani, Tita, Biyya, Kalam atas dukungannya kepada penulis sehingga bisa menyelesaikan Tugas Akhir.
7. Teman-teman Perjalanan Wisata 2016 yang berjuang bersama sejak awal perkuliahan hingga penyelesaian Tugas Akhir.
8. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu. Penulis mengucapkan terima kasih.

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih banyak kekurangan, untuk itu penulis mengharapkan masukan dan saran yang membangun guna perbaikan yang akan datang. Akhir kata semoga Tugas Akhir ini bisa berguna dan bermanfaat bagi pembaca.

Jakarta, 21 Januari 2020

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	i
<b>ABSTRACT</b> .....	ii
<b>LEMBAR ORISINALITAS</b> .....	iii
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	iv
<b>LEMBAR MOTTO</b> .....	vi
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	ix
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xiii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xiv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	4
1.3 Tujuan & Manfaat Penulisan .....	4
1.4 Prosedur Pengambilan Data .....	5
1.4.1 Metode Pengambilan Data .....	6
1.5 Sistematika Penulisan .....	7
<b>BAB II KERANGKA KONSEPTUAL</b> .....	9
2.1 Pengertian MICE .....	9

2.2	Pengertian Exhibition .....	12
2.3	Pengertian Event Organizer .....	14
2.4	Pengertian Pelayanan Prima .....	16
2.5	Pengertian Pelanggan .....	18
2.6	Kepuasan Pelanggan .....	19
2.7	Komplain Pelanggan .....	24
2.7.1	Jenis – Jenis Komplain .....	26
2.7.2	Penyebab Pelanggan Komplain .....	27
2.7.3	Tipe – Tipe Pelanggan Komplain .....	27
2.7.4	Penanganan Komplain .....	29
2.7.5	Aspek Penting Komplain .....	33
2.8	Profil Perusahaan .....	34
2.8.1	Profil Dinamika Media Promosindo .....	34
2.8.2	Visi & Misi Dinamika Media Promosindo .....	36
2.8.3	Struktur Organisasi Dinamika Media Promosindo .....	37
	<b>BAB III FOKUS BIDANG PEKERJAAN .....</b>	<b>38</b>
3.1	Pelaksanaan Kegiatan PKL .....	38

3.2 SOP (Standar Operational Procedur) Penanganan Keluhan oleh DMP .....	42
3.3 Event Indonesia International Outdoor Festival 2019 .....	45
3.4 Jenis – Jenis Komplain pada event IIOUTFEST 2019 .....	49
3.5 Penanganan Komplain .....	57
3.6 Kepuasan Pelanggan dalam event IIOUTFEST 2019 .....	63
3.7 Analisis Kesesuaian SOP dengan Teori Handling Complaint .....	66
3.8 Kendala-kendala yang dialami .....	67
<b>BAB IV PENUTUP</b> .....	<b>68</b>
4.1 Kesimpulan .....	68
4.2 Saran .....	69
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	<b>70</b>
<b>DAFTAR ISTILAH</b> .....	<b>72</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>73</b>
<b>RIWAYAT HIDUP</b> .....	<b>94</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Logo Dinamika Media Promosindo .....	34
Gambar 2.2 Struktur Organisasi Dinamika Media Promosindo .....	37
Gambar 3.1 Standar Operasional Prosedur <i>Handling Complaint</i> .....	44
Gambar 3.2 Logo Indonesia International Outdoor Festival.....	45
Gambar 3.3 ID Card IIOUTFEST 2019 .....	53
Gambar 3.4 Kartu Flazz BCA .....	56
Gambar 3.5 Komplain <i>Brand</i> yang tidak bergabung di IIOUTFEST 2019 .....	62
Gambar 3.6 Komplain Lokasi IIOUTFEST 2019 .....	63

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Kerjasama antar kedua Event Organizer .....	46
Tabel 3.2 Jenis – Jenis Komplain .....	54
Tabel 3.3 Penanganan Komplain .....	57
Tabel 3.4 Komplain tenant yang tidak puas .....	65
Tabel 3.5 Tenant yang merasa puas .....	66

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Dokumentasi event IIOUTFEST 2019 .....	74
Lampiran 2 Transkrip Wawancara .....	80
Lampiran 3 Surat Keterangan Praktik Kerja Lapangan .....	82
Lampiran 4 Sertifikat Praktik Kerja Lapangan .....	83
Lampiran 5 Nilai Praktik Kerja Lapangan .....	84
Lampiran 6 Form Bimbingan Penulisan Tugas Akhir .....	85
Lampiran 7 Jurnal Kegiatan Praktik Kerja Lapangan .....	86