

**ANALISIS IMPLEMENTASI METODE HEAT
DALAM MENANGANI KELUHAN
PELANGGAN PADA PT. SKUY
PERJALANAN WISATA**



Disusun Oleh:

Ajeng Ayu Isti Khomah – 1409520040

Skripsi diajukan untuk memenuhi syarat memperoleh gelar

Sarjana Terapan Pariwisata

Program Studi Usaha Perjalanan Wisata

Universitas Negeri Jakarta

Tahun 2024

ABSTRAK

Ajeng Ayu Isti Khomah, 1409520040, Analisis Implementasi Metode HEAT dalam Menangani Keluhan Pelanggan pada PT. Skuy Perjalanan Wisata. Skripsi. Jakarta: Program Studi Usaha Perjalanan Wisata, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Jakarta, 2024.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penanganan komplain pelanggan yang dilakukan oleh PT. Skuy Perjalanan Wisata. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode pendekatan kualitatif, tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana penerapan metode HEAT dalam menangani komplain pelanggan di PT. Skuy Perjalanan Wisata.

Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data dengan wawancara, observasi dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penanganan komplain pelanggan yang dilakukan oleh PT. Skuy Perjalanan Wisata adalah dengan menggunakan metode HEAT. Oleh karena itu, kesimpulan dari penelitian ini adalah keluhan pelanggan di PT. Skuy Perjalanan Wisata dapat ditangani dengan baik. Pada bagian *Hear them out, Emphasize, and Apologize* telah tercapai, tetapi belum sempurna di bagian *Taking action and Follow up*. Sehingga diharapkan metode HEAT akan diterapkan secara menyeluruh sehingga penanganan keluhan pelanggan dapat berjalan optimal.

Kata kunci : HEAT, Keluhan Pelanggan, Biro Perjalanan Wisata

ABSTRACT

Ajeng Ayu Isti Khomah, 1409520040, Analysis of the Implementation of the HEAT Method in Handling Customer Complaints at PT. Skuy Perjalanan Wisata. Thesis. Jakarta: Tourism Travel Business Study Program, Faculty of Social Sciences, University of Jakarta, 2024.

This study aims to determine the handling of customer complains carried out by PT. Skuy Perjalanan Wisata. This research was conducted using a qualitative approach method, the purpose of this study is to find out how the implementation of the HEAT method in handling customer complains at PT. Skuy Perjalanan Wisata.

*This study used data collection techniques with interviews, observations and documentation. The results of this study show that the handling of customer complains carried out by PT. Skuy Perjalanan Wisata is by using the HEAT Method. Therefore, the conclusion of this study is customer complains at PT. Skuy Perjalanan Wisata can be handled well. In the Hear them out, Emphatize, Apologize sections have been achieved, but not yet perfect in the Taking action and follow up sections. So it is hoped that the HEAT method will be implemented thoroughly so that complain handling can run optimally. **Keywords : HEAT, Customer Komplain, Travel Birocy***



LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Penanggung Jawab/ Dekan Fakultas Ilmu Sosial



No.	Nama	TTD	Tanggal
1.	Ketua Sidang <u>Lala Siti Sahara, S.Pd., M.Si.</u> NIP. 197812152023212009		22/07/2024 Juli
2.	Sekretaris Sidang <u>Rezka Fedrina, S.ST.Par., M.M</u> NIP. 197602082008122001		23/07/2024
3.	Penguji Sidang <u>Rahmat Darmawan, S.Pd., M.M.Par</u> NIP. 197912082015041001		20/07/2024
3.	Pembimbing I <u>Rinie Octaviany Hasan, M.Si., M.M.Par</u> NIP: 199010292022032003		22/07/2024
4.	Pembimbing II <u>Jenal Abidin, S.Pd., M.M.Par</u> NIP: 1981100120242211001		22/07/2024

PERNYATAAN ORISINALITAS

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Ajeng Ayu Isti Khomah
NIM : 1409520040
Prodi : D4 Usaha Perjalanan Wisata
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial

Dengan ini,

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “Analisis Implementasi Metode HEAT dalam Menangani Keluhan Pelanggan pada PT. Skuy Perjalanan Wisata” adalah murni hasil karya saya sendiri. Semua sumber dan referensi yang digunakan telah saya cantumkan dengan benar dan sesuai dengan etika penulisan akademik.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur plagiarisme atau pelanggaran akademik lainnya, saya bersedia apabila skripsi ini dibatalkan, serta siap diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Jakarta, 3 Juni 2024



Ajeng Ayu Isti Khomah
NIM: 1409520040

SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
UPT PERPUSTAKAAN

Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220
Telepon/Faksimili: 021-4894221
Laman: 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 : Ajeng Ayu Isti Khomah
NIM : 1409520040
Fakultas/Prodi : Fakultas Ilmu Sosial/Prodi Usaha Perjalanan Wisata
Alamat email : ajengsha16@gmail.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 (.....)

yang berjudul : Analisis Implementasi Metode HEAT dalam Menangani Keluhan Pelanggan pada PT. Skuy Perjalanan Wisata

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, 17 Juli 2024



(Ajeng Ayu Isti Khomah)

KATA PENGANTAR

Segala puji dan rasa syukur penulis ucapkan kepada Allah S.W.T yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan tepat waktu. Tujuan dari penulisan skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan pada program Studi Sarjana Terapan Usaha Perjalanan Wisata, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Jakarta.

Adapun judul penulisan skripsi ini adalah “**Analisis Implementasi Metode HEAT dalam Menangani Keluhan Pelanggan pada PT. Skuy Perjalanan Wisata.**”

Skripsi ini tidaklah mudah banyak rintangan dan kendala. Namun atas segala bimbingan, arahan, inspirasi serta dukungan dari berbagai pihak secara langsung atau tidak langsung baik itu melalui materi maupun rohani sehingga penulis dapat menyelesaikan karya tulis ini. Oleh karena itu penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Rahmat Darmawan, S.Pd., M.M.Par Selaku Koordinator Program Studi Sarjana Terapan Usaha Perjalanan Wisata, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Jakarta.
2. Ibu Rinie Octaviany Hasan, M.Si., M.M.Par Selaku Dosen Pembimbing I Penulisan Skripsi yang telah meluangkan waktu dan tenaga untuk penulis dalam memberikan kritik, saran, arahan dan masukan yang sangat berperan penting dalam penulisan skripsi ini sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
3. Bapak Jenal Abidin, S.Pd., M.M.,Par selaku dosen pembimbing II Program Studi Sarjana Terapan Usaha Perjalanan Wisata, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Jakarta.

4. Seluruh dosen Program Studi Sarjana Terapan Usaha Perjalanan Wisata, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Jakarta. yang telah memberikan ilmu kepada penulis sehingga penulis sanggup menyelesaikan skripsi ini.
5. Muhammad Ikhsan selaku Pemilik usaha PT. Skuy Perjalanan Wisata (Skuytrip_id) beserta tim lainnya yang telah ikut membimbing, dan memberikan ilmu pengetahuan yang sangat berguna selama proses penelitian
6. Keluarga penulis yang telah memberikan dukungan, nasehat dan doa bagi penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
7. Teman – teman Usaha Perjalanan Wisata angkatan 2020 dan seluruh pihak yang tidak dapat penulis cantumkan satu persatu, yang telah memberikan bantuan serta dukungan kepada penulis.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini memiliki banyak kekurangan baik dalam teori dan data, untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun guna perbaikan pada masa yang akan datang. Besar harapan penulis supaya skripsi ini dapat berguna dan bermanfaat bagi pembaca.

Jakarta, 3 Juni 2024

Ajeng Ayu Isti Khomah
NIM: 1409520040

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan.”

– QS: Al Insyirah (94)

Skripsi ini saya persembahkan untuk diri saya sendiri yang telah berjuang untuk melawan rasa malas dan mengerjakan dengan sungguh-sungguh, serta orang tua dan keluarga yang telah memberi dukungan, dan teman-teman yang telah berjuang bersama untuk mengerjakan skripsi ini.



DAFTAR ISI

ANALISIS IMPLEMENTASI METODE HEAT DALAM MENANGANI KELUHAN PELANGGAN PADA PT. SKUY PERJALANAN WISATA	i
ABSTRAK	ii
<i>ABSTRACT</i>	iii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iv
SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	8
BAB II.....	9
TINJAUAN PUSTAKA	9
A. Industri Pariwisata	9
1) Pengertian Industri Pariwisata	9
2) Usaha Pariwisata	10
B. Biro perjalanan wisata	14
1) Pengertian Biro perjalanan wisata	14
2) Fungsi dan Peranan Biro	15
C. Pelanggan	17
1. Pengetian Pelanggan	17
D. Keluhan Pelanggan	19
1. Pengertian Keluhan Pelanggan	19
2. Manfaat Peusahaan Dalam Penanganan Keluhan Pelanggan.....	20
3. Jenis-Jenis Keluhan	22
E. Konsep HEAT dalam Menangani Keluhan Pelanggan	29
1. <i>Hear Them Out</i>	30

2. <i>Empathize</i>	30
3. <i>Apologize</i>	30
4. <i>Taking proper action and follow up</i>	31
F. <i>Empowerment</i> dalam Mengambil Keputusan oleh <i>Tour Leader</i>	31
G. Penelitian Terdahulu.....	34
H. Kerangka Konseptual.....	42
BAB III	44
METODOLOGI PENELITIAN.....	44
A. Pendekatan Penelitian.....	44
B. Objek Penelitian.....	46
C. Metode Pengumpulan Data.....	47
D. Teknik Analisis Data	53
E. Teknik Keabsahan Data (Tringulasi Data)	55
F. Lokasi dan Jadwal Penelitian	56
BAB IV	58
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	58
A. Gambaran Umum PT. Skuy Perjalanan Wisata.....	58
1. Visi dan Misi	59
2. Bentuk dan Jenis Usahanya	60
3. Struktur Organisasi	67
B. Hasil Penelitian	69
1. Hear Them Out (Mendengarkan)	70
2. <i>Emphatize</i> (Ikut Merasakan).....	73
3. <i>Apologize</i> (Permintaan Maaf).....	74
4. <i>Taking action dan follow up</i> (Menindaklanjuti)	76
C. Pembahasan.....	78
1. <i>Hear them out</i>	79
2. <i>Emphatize</i>	83
3. <i>Apologize</i>	85
4. <i>Taking action and follow up</i>	88
BAB V.....	91
KESIMPULAN DAN SARAN	91
A. Kesimpulan.....	91
B. Saran	92
DAFTAR PUSTAKA.....	94
LAMPIRAN.....	98

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	26
Tabel 3.1 Profil Informan	39
Tabel 3.2 Kisi-kisi Instrumen Penelitian	40
Tabel 3.3 Instrumen Pertanyaan Wawancara	41
Tabel 3.4 Periode Waktu Penelitian	48



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	33
Gambar 3.1 Kerangka Analisis Data	46
Gambar 4.1 Logo Perusahaan	49
Gambar 4.2 Paket Dieng Pleteu	52
Gambar 4.3 Paket Bromo dan Tumpak Sewu	53
Gambar 4.4 Paket Bali dan Nusa Penida	55
Gambar 4.5 Paket Seoul Nami <i>Island</i>	56
Gambar 4.6 Paket Umrah <i>Plus</i> Thaif	57
Gambar 4.7 Paket <i>Event Trip Special</i> Lebaran <i>Pari Island</i>	58
Gambar 4.8 Kerangka Struktur Organisasi	59

