

**HUBUNGAN PELATIHAN *HANDLING COMPLAINT*
DENGAN TINGKAT *PROBLEM SOLVING* PADA HOTEL
ATLET CENTURY PARK JAKARTA**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh
Gelar SARJANA EKONOMI
Program studi Manajemen

Nama : **IWAN KURNIAWAN**
NIM : **43106110089**



FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2009

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Iwan Kurniawan

NIM : 43106110089

Program Studi : Ekonomi Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri. Apabila saya mengutip dari karya orang lain, maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 19 Agustus 2010

(Iwan Kurniawan)

NIM : 43106110089

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Iwan Kurniawan
NIM : 43106110089
Program Studi : Ekonomi Manajemen
Judul Skripsi : Hubungan Pelatihan *Handling Complaint* Dengan Tingkat
Problem Solving Pada Hotel Atlet Century Park Jakarta.

Tanggal Ujian Skripsi : 19 Agustus 2010

Disahkan oleh :
Pembimbing Skripsi

(Ir. Sahibul Munir SE., M.Si)

Dekan,

Ketua Program Studi Manajemen – S1

(Dra. Yuli Harwani, M.M)

(H. Arief Bowo Prayoga, SE., M.M)

LEMBAR PENGESAHAN DEWAN PENGUJI

Skripsi

Hubungan Pelatihan *Handling Complaint* dengan Tingkat *Problem Solving* pada Atlet

Century Park Hotel Jakarta

Dipersiapkan dan Disusun oleh :

Iwan Kurniawan

43106110089

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada tanggal 19 Agustus 2010

Susunan Dewan Penguji

Ketua Penguji / Pembimbing Skrip

Ir. Sahibul Munir, SE., M.Si

Anggota Dewan Penguji

Dra. Evawati Khumaedi, M.Si

Anggota Dewan Penguji

Drs. Hasanuddin Pasiama, MS.

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahiim

Puji dan syukur saya panjatkan kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat, hidayah serta karunia-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul ” Hubungan Pelatihan *Handling Complaint* Dengan Tingkat *Problem Solving* Pada Hotel Atlet Century Park Jakarta”.

Skripsi ini dibuat dan diajukan sebagai salah satu syarat untuk menempuh ujian akhir guna mencapai gelar sarjana di Fakultas Ekonomi Universitas Mercu Buana Jakarta. Saya menyadari bahwasanya skripsi ini masih banyak akan kelemahan, kekurangan dan masih jauh dari kesempurnaan. Oleh sebab itu kritik dan saran dari pembaca akan sangat membantu untuk perbaikan dimasa yang akan datang.

Pada kesempatan ini Saya mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya atas segala ilmu, bimbingan, bantuan, dorongan serta informasi yang telah di berikan dengan baik, sehingga penulisan ini dapat diselesaikan, kepada :

1. Allah SWT, segala puji bagi-Mu yang telah memberikan kesehatan, rizeki dan ilmu pengetahuan yang dapat kita memanfaatkan untuk kepentingan umat-Nya.
2. Bapak Dr.Ir.H. Suharyadi, M.S., Rektor Universitas Mercubuana.
3. Ibu Dra. Yuli Harwani, M.M., Dekan Fakultas Ekonomi.
4. Bapak Ir. Sahibul Munir, SE., M.Si., yang selalu membimbing saya dalam proses pembuatan skripsi ini.
5. Dosen- dosen Fakultas Ekonomi yang selalu memberikan ilmu pengetahuan kepada saya.

6. Kepada istriku tercinta Eva Ariyani, dan kedua putri saya Sabrina Varalila Kurniawan dan Adriana Varalila Kurniawan yang selalu mendukung saya.
7. Teman-teman dan rekan kerja saya di Hotel Atlet Century Park, Jakarta. Yang selalu mendukung aktivitas dan proses skripsi saya.
8. Dewi, Pa Jito, Pa Eko, team bolang, sahabat-sahabat, dan teman-teman mahasiswa fakultas ekonomi UMB jurusan manajemen angkatan 2006, terimakasih yang sebesar-besarnya, atas doa dan dukungannya baik materiil maupun immateriil.
9. Semua teman-teman yang tidak dapat disebutkan namanya satu-persatu, tanpa mengurangi rasa hormat dan terimakasih saya.

Dengan segala ketulusan hati, saya berharap semoga skripsi ini dapat berguna dan bermanfaat bagi semua pihak.

Wasallam

Jakarta, 20 Juli 2010

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI	iii
LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING SKRIPSI	iv
LEMBAR PENGESAHAN DEWAN PENGUJI	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR LAMPIRAN	xii
ABSTRAKSI	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Perumusan Masalah	4
1.3 Pembatasan Masalah	4
1.4 Tujuan dan Kegunaan Penelitian	5
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1 Pengertian Manajemen	6
2.2 Fungsi-Fungsi Manajemen	9
2.3 Fungsi Operasional Manajemen Manusia	11
2.4 Pengertian Pendidikan dan Pelatihan	12
2.5 Tujuan Pengembangan	12

2.6 Keluhan Dalam Pelayanan	14
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
3.1 Lokasi Penelitian	17
3.2 Metode Penelitian	18
3.3 Variabel Pengukurannya	18
3.4 Definisi Operasional Variabel	19
3.5 Metode Pengumpulan Data	21
3.6 Metode Analisis Data	22
3.7 Hipotesis Penelitian	23
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN	
4.1 Analisis Karakteristik Responden	25
4.2 Analisis Variabel Pelatihan <i>Handling Complaint</i>	28
4.3 Analisis Variabel <i>Problem Solving</i>	37
4.4 Analisis Korelasi Antara Pelatihan <i>Handling Complaint</i> Dengan <i>Problem Solving</i>	44
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan	47
5.2 Saran	47
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman	
Tabel 4.1.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	25
Tabel 4.1.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	26
Tabel 4.1.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Lamanya Bekerja	27
Tabel 4.1.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Bidang Pekerjaan	28
Tabel 4.2.1	Tingkat kesetujuan dari pelatihan <i>handling complaint</i> dapat meningkatkan produktifitas	28
Tabel 4.2.2	Tingkat kesetujuan dari setiap <i>complaint</i> diberikan pelayanan dengan metode yang baku	29
Tabel 4.2.3	Tingkat kesetujuan dari Salah satu faktor penyebab keluhan (<i>complaint</i>) adalah pelayanan	30
Tabel 4.2.4	Tingkat kesetujuan dari Pedoman pelayanan dapat menjadi tolok ukur terjadinya keluhan (<i>complaint</i>)	31
Tabel 4.2.5	Tingkat kesetujuan dalam meng- <i>handle</i> keluhan pelanggan harus dengan cara yang diplomatis	32
Tabel 4.2.6	Tingkat kesetujuan emosi pelanggan dapat di control dengan cara <i>personal approach</i>	33
Tabel 4.2.7	Tingkat kesetujuan dari ketenangan dalam meng- <i>handle</i> keluhan merupakan cara terbaik	34
Tabel 4.2.8	Tingkat kesetujuan suasana yang tidak kondusif meng- <i>handle</i> keluhan dapat diatasi	35
Tabel 4.2.9	Tingkat kesetujuan dengan mengetahui keinginan pelanggan merupakan awal yang baik	36
Tabel 4.3.1	Tingkat kesetujuan dari produk dapat menjadi bantuan dalam pemecahan masalah	37
Tabel 4.3.2	Tingkat kesetujuan dari produk unggulan tidak selalu baik dalam pemecahan masalah	38
Tabel 4.3.3	Tingkat kesetujuan dari hal yang menjadi faktor keluhan	

	dapat diredam dengan menawarkan kompensasi produk unggulan	39
Tabel 4.3.4	Tingkat kesetujuan dari Faktor pendukung dari pemecahan masalah dapat diukur dengan seringnya meng- <i>handle</i> keluhan dan seringnya melakukan pemecahan masalah	40
Tabel 4.3.5	Tingkat kesetujuan dari tingkat kesibukan dapat menjadi alasan pelanggan untuk <i>complaint</i>	41
Tabel 4.3.6	Tingkat kesetujuan Dengan adanya kepercayaan atasan kepada <i>front liner</i> dalam meng- <i>handle</i> keluhan, dapat menjadi suatu psikologi dasar dari <i>empowerment</i>	42
Tabel 4.3.7	Tingkat kesetujuan dari Kontrol yang terlalu berlebihan dapat menyebabkan sempitnya improvisasi pekerja dalam meng- <i>handle</i> Keluhan	43

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Tabel indikator variabel *handling complaint* dan *problem solving*.
- Lampiran 2 Lembar Kuesioner.
- Lampiran 3 Tabel Karakteristik Responden.
- Lampiran 4 Rekapitulasi Jawaban Responden atas Variabel *handling complaint*.
- Lampiran 5 Rekapitulasi Jawaban Responden atas Variabel *problem solving*.
- Lampiran 6 Frequency Table Variabel *handling complaint*.
- Lampiran 7 Frequency Table Variabel *problem solving*.
- Lampiran 8 Tabel korelasi
- Lampiran 9 Tabel distribusi nilai t.