

## **TUGAS AKHIR**

# **PROSEDUR PELAYANAN PENANGANAN KELUHAN PENGHUNI THE ADHIWANGSA GOLF VIEW RESIDENCE SURABAYA**



Oleh:  
**HAFSHAH NURFAJRIA**

**NIM: 31120013**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NIAGA  
POLITEKNIK NSC  
SURABAYA  
2015**

## **TUGAS AKHIR**

# **PROSEDUR PELAYANAN PENANGANAN KELUHAN PENGHUNI THE ADHIWANGSA GOLF VIEW RESIDENCE SURABAYA**

**Diajukan Untuk Memenuhi Syarat Guna Memperoleh  
Gelara Ahli Madya Diploma III Program Studi Administrasi Niaga  
Politeknik NSC Surabaya**



**Oleh:  
HAFSHAH NURFAJRIA**

**NIM: 31120013**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NIAGA  
POLITEKNIK NSC  
SURABAYA  
2015**

**TUGAS AKHIR**

**PROSEDUR PELAYANAN PENANGANAN KELUHAN  
PENGHUNI THE ADHIWANGSA GOLF VIEW  
RESIDENCE SURABAYA**

Oleh :

HAFSHAH NURFAJRIA

NIM: 31120013

Politeknik NSC Surabaya  
Tanggal 31 Juli 2015

Mengetahui,

**Ketua Program Studi  
Administrasi Niaga**

*M. Saifuddin, S.Pd., M.SM.*

Menyetujui

**Pembimbing**

*Dyah Widowati S.H.,MM.*

## **TUGAS AKHIR**

# **PROSEDUR PELAYANAN PENANGANAN KELUHAN PENGHUNI THE ADHIWANGSA GOLF VIEW RESIDENCE SURABAYA**

Disusun Oleh :

HAFSHAH NURFAJRIA

NIM: 31120013

Telah Dipertahankan didepan tim penguji

Pada Tanggal 31 Juli 2015

Dan dinyatakan telah memenuhi syarat

Tim Penguji :

- |                                 |         |
|---------------------------------|---------|
| 1. Eko Tjptojuwono, S.E., M.M.  | 1. .... |
| 2. M. Saifuddin, S.Pd., M.SM.   | 2. .... |
| 3. Siti Mahmudah, S.Sos., M.Si. | 3. .... |

## **SURAT PERNYATAAN**

Saya, Hafshah Nurfajria (31120013) menyatakan bahwa :

1. Tugas Akhir saya ini adalah asli dan benar benar hasil karya saya sendiri, bukan hasil karya orang lain dengan mengatasnamakan saya, serta bukan merupakan hasil peniruan atau penjiplakan (*plagiarism*) dari hasil karya orang lain. Tugas Akhir ini belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik baik di Politeknik NSC, maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Dalam Tugas Akhir ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar kepustakaan.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini, serta sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan norma dan peraturan yang berlaku di Politeknik NSC Surabaya

Surabaya, 31 Juli 2015

Yang membuat Pernyataan,

HAFSHAH NURFAJRIA  
NIM. 31120013

## **KATA PENGANTAR**

Alhamdulillah segala puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, karena atas limpahan rahmat serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “Prosedur Pelayanan Penanganan Keluhan Penghuni The Adhiwangsa Golf View Residence Surabaya” yang diambil di The Adhiwangsa Golf View residence yang beralamat di Jalan Bukit Darmo Boulevard Surabaya dimulai dari tanggal 23 Februari 2015 sampai dengan Mei 2015. Tugas Akhir ini disusun sebagai persyaratan kelulusan pada Program Studi Administrasi Niaga Diploma III di Politeknik NSC Surabaya. Selain itu penulis juga melakukan Praktik Kerja Lapangan dua untuk menempuh salah satu mata kuliah di semester akhir.

Dalam penyusunan Tugas Akhir ini penulis banyak mendapat saran, Dorongan, bimbingan serta keterangan-keterangan dari berbagai pihak yang merupakan pengalaman yang tidak dapat diukur secara materi, namun dapat membukakan mata penullis bahwa sesungguhnya pengalaman dan pengetahuan tersebut adalah guru yang terbaik bagi penulis.

Oleh sebab itu dengan segala hormat dan kerendahan hati penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak Eko Tjiptojuwono, S.E., M.M. selaku Direktur Politeknik NSC Surabaya
2. Riris Yuniarsih, S.St.Par.,M.M. selaku Asisten Direktur I Politeknik NSC Surabaya
3. Nur Aida, S.E. selaku Asisten Direktur II Politeknik NSC Surabaya
4. M. Saifuddin, S.Pd., M.SM. selaku Kepala P3M Politeknik NSC Surabaya

5. Ibu Dyah Widowati S.H., MM selaku pembimbing sekaligus Ketua Program Studi

Administrasi Niaga yang tidak henti-hentinya memberikan arahan, bimbingan, serta motivasi kepada penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.

6. Bapak Irawan selaku Asst. Operational Manager yang telah memberikan kesempatan dan bimbingan baik secara langsung maupun tidak langsung kepada penulis untuk melaksanakan Praktik Kerja Lapangan di Apartemen Adhiwangsa Surabaya.

7. Bapak Toton selaku Koordinator Concierge sekaligus pembimbing yang telah banyak membantu dalam melaksanakan Praktik Kerja Lapangan dan memberikan data yang diperlukan guna penyusunan Tugas Akhir ini.

8. Seluruh Dosen, Staff dan karyawan Politeknik NSC Surabaya yang telah banyak membantu dan memberikan dorongan hingga terselesaikannya Tugas Akhir ini.

9. Kedua orang tua yang selalu memberikan dorongan dan doa.

10. Seluruh teman-teman mahasiswa Politeknik NSC Surabaya yang telah memberikan motivasi.

11. Seluruh pihak-pihak yang terkait yang tidak mungkin penulis sebutkan satu persatu yang telah banyak membantu baik itu dalam Praktik Kerja Lapangan maupun penyelesaian Tugas Akhir ini.

Dalam penyusunan tugas Akhir ini, penulis menyadari masih terdapat kekurangan yang dibuat baik itu sengaja maupun tidak sengaja, dikarenakan

keterbatasan ilmu pengetahuan, wawasan serta pengalaman yang penulis miliki. Oleh karena itu penulis mohon maaf atas segala kekurangan tersebut dan tidak menutup diri terhadap segala saran dan kritik serta masukan yang bersifat membangun bagi diri penulis.

Semoga Tugas Akhir ini dapat memberikan banyak manfaat bagi seluruh pihak.

Surabaya, 31 Juli 2015.

Penulis