



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

**PROSEDUR PELAYANAN
PENANGANAN KELUHAN PELANGGAN
PADA DIVISI SERVICE PT SETIAJAYA MOBILINDO
DEPOK**



**PROGRAM STUDI D-III ADMINISTRASI BISNIS
JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
POLITEKNIK NEGERI JAKARTA**

2023



POLITEKNIK NEGERI JAKARTA
JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
PROGRAM STUDI DIPLOMA III ADMINISTRASI BISNIS

LEMBAR PERSETUJUAN

Nama : Novalda Mardhotillah Santoso
NIM : 2005311057
Program Studi : Diploma III Administrasi Bisnis
Judul Laporan Tugas Akhir : Prosedur Pelayanan Penanganan Keluhan
Pelanggan pada Divisi *Service* PT Setiajaya
Mobilindo Depok

Depok, 07 Agustus 2023

Pembimbing I

Wahyudi Utomo, S.Sos., M.Si
NIP. 198007112015041001

Pembimbing II

Erlyn Rosalina, S.Hum., M.Pd.
NIP. 198711122019032011

Mengetahui

Ketua Jurusan Administrasi Niaga

Dr. Dra. Lis Mariani, M.Si
NIP. 196501311980932001

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



**POLITEKNIK NEGERI JAKARTA
JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
PROGRAM STUDI DIPLOMA III ADMINISTRASI BISNIS**

LEMBAR PENGESAHAN

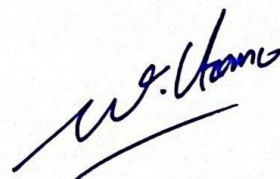
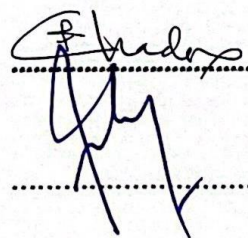
Nama : Novalda Mardhotillah Santoso
NIM : 2005311057
Program Studi : Diploma III Administrasi Bisnis
Judul Laporan Tugas Akhir : Prosedur Pelayanan Penanganan Keluhan
Pelanggan pada Divisi *Service* PT Setiajaya
Mobilindo Depok

Telah berhasil dipertahankan di hadapan tim penguji dan diterima sebagai bagian dari persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md) pada Program Studi Diploma III Administrasi Bisnis Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Jakarta, pada:

Hari : Senin
Tanggal : 07 Agustus 2023
Waktu : 13.00 – 14.00 WIB

TIM PENGUJI

Ketua Sidang : Wahyudi Utomo, S.Sos., M.Si
NIP : 198007112015041001
Penguji I : Dra. Ni Made Widhi Sugianingsih, M.M
NIP : 196405071992012001
Penguji II : Riza Hadikusuma, M.Ag
NIP : 197404032001121002


.....

.....

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



KATA PENGANTAR

Dengan menyebut nama Allah SWT yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, kami panjatkan puja dan puji syukur atas kehadirat nya, yang telah melimpahkan rahmat, hidayah, dan inayah nya kepada kami sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul *Prosedur Pelayanan Penanganan Keluhan Pelanggan pada Divisi Service PT Setiajaya Mobilindo Depok*. Tugas akhir ini disusun untuk melengkapi persyaratan Diploma III (D-III) Politeknik Negeri Jakarta, Jurusan Administrasi Bisnis. Pada kesempatan ini Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Dr. Sc. H. Zainal Nur Arifin, Dipl-Ing. HTL., M.T., selaku Direktur Politeknik Negeri Jakarta.
2. Dr. Dra. Iis Mariam., M.Si., selaku Ketua Jurusan Administrasi Niaga.
3. Taufik Akbar, SE., M.S.M., selaku Koordinator Program Studi Diploma III Administrasi Bisnis.
4. Wahyudi Utomo, S.Sos., M.Si., selaku dosen pembimbing pertama yang telah meluangkan waktu untuk memeriksa, mengarahkan, serta membimbing penulis dalam penyusunan materi untuk tugas akhir ini.
5. Erlyn Rosalina, S.Hum., M.Pd. selaku dosen pembimbing teknis penulisan yang telah memberikan bantuan dan arahan serta memberikan masukan sehingga penulis dapat menyusun tugas akhir ini dengan baik.
6. Seluruh dosen dan staf Jurusan Administrasi Niaga yang telah membantu dan mengajarkan penulis dalam perkuliahan baik secara *offline* maupun *online*.
7. Ibu Prischila Chandra Latte sebagai *Customer Relation Coordinator* dan pembimbing magang yang telah mengizinkan serta membantu penulis untuk mengumpulkan data terkait laporan tugas akhir.
8. Orang tua dan keluarga besar penulis yang telah memberikan dukungan dan juga selalu mendoakan penulis agar diberi kemudahan dalam penyusunan laporan tugas akhir.

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

9. Sahabat penulis, *Otw Expired* dan Magang serta seluruh teman-teman seperjuangan pada program studi Administrasi Bisnis Angkatan Tahun 2020, khususnya teman-teman dari kelas AB6C yang telah memberikan banyak pengalaman bagi penulis selama kuliah di Politeknik Negeri Jakarta.
10. Sultan Nugraha Abdurrachman yang telah menyemangati dan menemani penulis selama menyelesaikan laporan tugas akhir.
11. Diah Khotob yang telah menemani penulis dalam menyelesaikan laporan tugas akhir.
12. Seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu serta memberikan motivasi dalam penyusunan laporan tugas akhir ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan laporan tugas akhir ini masih memiliki banyak kekurangan baik dari segi penyajian maupun materi. Oleh karena itu dengan tidak mengurangi rasa hormat penulis sangat mengharapkan saran atau kritik yang sifatnya membangun dan bermanfaat untuk kesempurnaan tugas akhir.

Penulis juga berharap semoga tugas akhir ini dapat memberikan manfaat bagi penulis maupun pembaca yang dapat dijadikan sebagai penambah wawasan dan ilmu pengetahuan serta dapat digunakan untuk membantu dalam menyelesaikan tugas.

Depok, 02 Agustus 2023

Penulis

© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Ruang Lingkup	2
1.3 Tujuan Penulisan	2
1.4 Manfaat Penulisan	3
1.5 Metode Pengumpulan Data	3
BAB II LANDASAN TEORI	4
2.1 Pengertian Prosedur.....	4
2.2 Karakteristik Prosedur	4
2.3 Prinsip Penyusunan Prosedur	5
2.4 Pengertian Pelayanan	6
2.5 Karakteristik Pelayanan.....	6
2.6 Dasar-Dasar Pelayanan.....	7
2.7 Pengertian Keluhan Pelanggan.....	8
2.8 Penanganan Keluhan Pelanggan	8
2.10 Jenis-jenis Keluhan Pelanggan.....	11
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	12
3.1 Profil Perusahaan.....	12
3.2 Sejarah Perusahaan.....	12
3.3 Visi dan Misi Perusahaan	14
3.4 Struktur Organisasi PT Setiajaya Mobilindo Depok.....	14
BAB IV PEMBAHASAN.....	17

4.1	Prosedur Penanganan Keluhan Pelanggan Divisi Service PT Setiajaya Mobilindo Depok	18
4.2	Kendala yang dihadapi serta solusi penanganan keluhan pelanggan divisi <i>service</i> di PT Setiajaya Mobilindo Depok.....	32
BAB V PENUTUP		34
5.1	Kesimpulan.....	34
5.2	Saran	34
DAFTAR PUSTAKA		36
LAMPIRAN		37



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta





DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Proses Penanganan Keluhan Secara Efektif	10
Gambar 3.1 Logo PT Setiajaya Mobilindo Depok	12
Gambar 3.2 Struktur Organisasi PT Setiajaya Mobilindo Depok.....	14
Gambar 3.3 Struktur Organisasi Tim Penanganan Keluhan Setiajaya Mobilindo.	16
Gambar 4.1.1 <i>Flowchart</i> Keluhan PT Setiajaya Mobilindo Depok.....	19
Gambar 4.1.2 Tempat Layanan Pelanggan pada PT Setiajaya Mobilindo Depok	21
Gambar 4.1.3 Pelanggan Mengajukan Keluhan via Aplikasi WhatsApp	21
Gambar 4.1.4 Contoh Pelanggan Menjelaskan Keluhan dan Memberikan Data Kendaraan	22
Gambar 4.1.5 Contoh Pelanggan Menjelaskan Keluhan dan Memberikan Data Kendaraan	22
Gambar 4.1.6 Proses <i>Customer Relation Coordinator</i> (CRC) sedang Mengkoordinasi Keluhan kepada Divisi <i>Service</i>	23
Gambar 4.1.7 Bagian <i>Customer Relation Coordinator</i> (CRC) Menindaklanjuti Keluhan ke Pelanggan.....	24
Gambar 4.1.8 Halaman Awal Laporan Penanganan Keluhan (LPK)	24
Gambar 4.1.9 Halaman Awal Laporan Penanganan Keluhan (LPK)	25
Gambar 4.1.10 Langkah Pertama Laporan Penanganan Keluhan (LPK)	25
Gambar 4.1.11 Langkah Pertama Laporan Penanganan Keluhan (LPK)	26
Gambar 4.1.12 Langkah Kedua Laporan Penanganan Keluhan (LPK).....	26
Gambar 4.1.13 Langkah Kedua Laporan Penanganan Keluhan (LPK).....	27
Gambar 4.1.14 Langkah Ketiga Laporan Penanganan Keluhan (LPK).....	27
Gambar 4.1.15 Langkah Ketiga Laporan Penanganan Keluhan (LPK).....	28
Gambar 4.1.16 Langkah Keempat Laporan Penanganan Keluhan (LPK)	28
Gambar 4.1.17 Langkah Kelima Laporan Penanganan Keluhan (LPK).....	29
Gambar 4.1.18 Langkah Kelima Laporan Penanganan Keluhan (LPK).....	29
Gambar 4.1.19 Langkah Kelima Laporan Penanganan Keluhan (LPK).....	29
Gambar 4.1.20 Langkah Keenam Laporan Penanganan Keluhan (LPK)	30
Gambar 4.1.21 Langkah Keenam Laporan Penanganan Keluhan (LPK)	30

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Gambar 4.1.22 Langkah Ketujuh Laporan Penanganan Keluhan (LPK).....	31
Gambar 4.1.23 Langkah Ketujuh Laporan Penanganan Keluhan (LPK).....	31
Gambar 4.2.1 Contoh Pelanggan yang Tidak Mengetahui Dokumen yang Dibutuhkan.....	32



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta





Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Daftar pertanyaan wawancara	37
Lampiran 2 Foto sedang melaksanakan wawancara bersama pembimbing.....	37
Lampiran 3 Materi tentang <i>Complaint Handling</i>	38
Lampiran 4 Excel data komplain divisi <i>Service</i> periode Februari 2023	38





Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Menurut Atmadjati (2018:1), “pelayanan ialah interaksi pribadi antara seorang dengan orang lain secara fisik yang mengutamakan kepuasan pelanggan dengan suatu aktivitas atau urutan”. Pelayanan sangatlah berafiliasi erat dengan kepuasan pelanggan. Menurut Irawan (2021:54), “kepuasan pelanggan ialah respon yang digambarkan oleh pelanggan terhadap barang atau jasa yang telah dikonsumsi melalui perasaan”. Kualitas pelayanan yang baik akan membagikan kepuasan kepada pelanggan, melainkan apabila kualitas pelayanan yang disampaikan buruk maka pelanggan akan mengajukan keluhan serta pelanggan sangat kecewa atas pelayanan yang diterimanya.

Salah satu model perusahaan dalam mengoptimalkan kualitas pelayanannya ialah dengan menangani keluhan atau komplain pelanggan dengan semaksimal mungkin. Keluhan (*complaint*) merupakan pernyataan dari rasa kekecewaan yang diterima oleh *customer*. Menurut Darmajaya (2016:32), “lembaga perusahaan adalah lembaga yang mampu mengerahkan keluhan pelanggan melalui beberapa cara, di antaranya daftar isian keluhan pelanggan, kotak saran, kartu komentar, *website*, saluran telepon khusus, inspeksi kepuasan pelanggan dan *customer exit surveys*. “*Recovery Paradox*” merupakan istilah situasi yang dikenal”.

Pelanggan merupakan sekumpulan individu yang aktivitasnya membeli dan memakai suatu produk berupa barang ataupun jasa sesuai kebutuhan. Menurut Daryanto & Setyobudi (2014:49), “pelanggan atau konsumen dari suatu produk merupakan sekumpulan individu yang berurusan dengan cara langsung maupun tidak langsung dengan beberapa perusahaan bisnis”. Untuk memenuhi kepuasan pelanggan perlu ada perbaikan kualitas pelayanan yang berpengaruh pada kepuasan pelanggan merupakan tujuan utama dalam memberikan pelayanan. Oleh sebab itu, keutamaan dari pelayanan pelanggan harus dilakukan pembaharuan secara berkala jika mengalami kekurangan dalam pelayanan pelanggan.



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Prosedur pelayanan keluhan pelanggan di PT Setiajaya Mobilindo jika dilakukan dengan baik dan benar sesuai SOP dapat mengurangi adanya keluhan pelanggan. Memperhatikan peran layanan yang semakin menonjol maka tidaklah heran apabila komplain mendapat perhatian besar dari perusahaan karena sangat berdampak besar bagi perusahaan terkait kepuasan pelanggan, PT Setiajaya Mobilindo menyediakan berbagai pelayanan komplain terkait divisi *Service* kendaraan kepada masyarakat, seperti *service* berkala, penyediaan *sparepart* dan THS (*Toyota Home Service*).

Dapat diketahui bahwa prosedur pelayanan keluhan pelanggan memiliki peran penting dalam perusahaan. Hal itulah yang membuat penulis tertarik untuk mengetahui penanganan keluhan pelanggan pada PT Setiajaya Mobilindo Depok lebih lanjut. Berdasarkan uraian latar belakang di atas, penulis juga ingin mengetahui tanggapan pelanggan tentang kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT Setiajaya Mobilindo Depok yang terjadi selama pelayanan penanganan keluhan pelanggan tersebut dilaksanakan. Maka, penulis memutuskan untuk menyusun laporan tugas akhir yang berjudul ***Prosedur Pelayanan Penanganan Keluhan Pelanggan pada Divisi Service PT Setiajaya Mobilindo Depok.***

1.2 Ruang Lingkup

Berdasarkan latar belakang, maka ruang lingkup yang dapat dituliskan mengenai penjelasan tentang prosedur penanganan keluhan pelanggan divisi *Service* di PT Setiajaya Mobilindo Depok dan penjelasan mengenai kendala yang dihadapi serta solusi penanganan keluhan pelanggan divisi *Service* di PT Setiajaya Mobilindo Depok.

1.3 Tujuan Penulisan

Berdasarkan ruang lingkup di atas, tujuan dari penulisan tugas akhir ini dapat dituliskan untuk mengetahui dan menjelaskan prosedur penanganan keluhan pelanggan divisi *Service* di PT Setiajaya Mobilindo Depok dan untuk mengetahui dan menjelaskan kendala-kendala dan cara mengatasi penanganan keluhan pelanggan divisi *Service* di PT Setiajaya Mobilindo Depok.



1.4 Manfaat Penulisan

Dari penulisan laporan tugas akhir ini, Pertama penulis berharap dapat menambah wawasan dan pengetahuan yang didapat dalam mata kuliah terutama dalam pengelolaan keluhan pelanggan pada PT Setiajaya Mobilindo Depok dan untuk mengetahui tahapan penyelesaian permasalahan dalam menangani keluhan pelanggan divisi *Service* di PT Setiajaya Mobilindo Depok.

Kedua bagi perusahaan, diharapkan laporan tugas akhir ini dapat memberikan saran atau masukan bahan evaluasi pelaksanaan dengan baik dan benar guna mengambil langkah yang tepat dalam penanganan keluhan pelanggan.

Ketiga bagi dunia ilmu pengetahuan, diharapkan pembaca dapat menggunakan laporan tugas akhir ini sebagai bahan acuan atau referensi dalam mengerjakan tugas akhir dan dapat menambah wawasan bagi pembaca khususnya mengenai prosedur pelayanan penanganan keluhan pelanggan divisi *Service* di PT Setiajaya Mobilindo Depok.

1.5 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang dilakukan oleh penulis dalam menyusun laporan tugas akhir dengan wawancara, wawancara dilakukan oleh penulis dengan melakukan tanya jawab dengan Ibu Prischila Chandra Latte sebagai *Customer Relation Coordinator* yang berhubungan dengan masalah yang sedang diteliti dan dokumentasi, dokumentasi dilakukan oleh penulis untuk mencari informasi yang berkaitan dengan pokok pembahasan pada laporan tugas akhir ini, melalui buku maupun media cetak lainnya yang mengarah pada bahan penunjang penulisan tugas akhir ini.

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan pengamatan yang telah dipaparkan penulis mengenai prosedur pelayanan penanganan keluhan pelanggan pada divisi *Service* PT Setiajaya Mobilindo Depok, maka penulis menarik kesimpulan sebagai berikut.

- a. Prosedur penanganan keluhan pelanggan pada divisi *Service* PT Setiajaya Mobilindo Depok sudah dilakukan sesuai dengan SOP yang berlaku dan sintesa yang telah dibuat oleh penulis. Adanya SOP tentang penanganan keluhan pelanggan pada divisi *Service* PT Setiajaya Mobilindo Depok dapat memuaskan *customer* dan memenuhi kebutuhan *customer*.
- b. Di dalam penerapan prosedur penanganan keluhan pelanggan divisi *Service* pada PT Setiajaya Mobilindo Depok masih mengalami beberapa kendala seperti kurangnya informasi kepada pelanggan mengenai alur mengajukan keluhan ke PT Setiajaya Mobilindo Depok beserta kelengkapan dokumen yang harus dibawa, lalu kendala yang disebabkan karena pelanggan yang emosional dalam mengajukan keluhan kepada PT Setiajaya Mobilindo Depok. Dengan adanya kendala yang dialami dalam melakukan proses penanganan keluhan pada pelanggan bisa menyebabkan penanganan menjadi tidak efektif dan kurang maksimal.

5.2 Saran

Setelah penulis melakukan praktik kerja lapangan (PKL) pada divisi pelayanan pelanggan, saran dari penulis untuk proses penanganan keluhan pelanggan divisi *Service* di PT Setiajaya Mobilindo Depok adalah sebagai berikut.

- a. Diharapkan untuk PT Setiajaya Mobilindo Depok membuat alur pengajuan keluhan supaya tidak terjadinya kasus yang lama terulang kembali. Alur mengajukan keluhan bisa dibuat dalam bentuk brosur dan ditempatkan di tempat yang terlihat oleh pelanggan, atau membuat *timeline* di *website*

mengenai prosedur pengajuan keluhan, supaya pelanggan dapat mengetahui informasi lengkap tentang proses keluhan pelanggan lebih lanjut.

- b. Sebaiknya PT Setiajaya Mobilindo Depok melakukan inspeksi ulang ketika mobil selesai melakukan *service* berkala dikarenakan banyaknya keluhan *customer* terhadap kendaraan yang selesai di *service* mengalami gangguan seperti mobil menjadi bunyi dibagian kaki-kaki dan sebagainya.



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta





DAFTAR PUSTAKA

- Alma B. (2016). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Alfabeta.
- Atmadjati, A. (2018). *Layanan Prima dalam Praktik Saat Ini*. Deepublish.
<https://books.google.co.id/books?id=wchcDwAAQBAJ>
- Azzahra, Z., & Y. (2015). *Pengaruh Corporate Governance dan Manajemen Moderasi*.
- Darmajaya. (2016). *Buku Pedoman Penyusunan dan Penulisan Laporan Karya Ilmiah*. IIB Darmajaya.
- Daryanto dan Setyobudi. (2014). *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Gava Media.
- Irawan, H. (2021). *Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Elex Media Komputindo.
- Kasmir. (2013). *Etika Customer Service*. Raja Grafindo.
- Kotler. (2018). *Manajemen Pemasaran*. Graha Ilmu.
- Marliana L. (2017). *Analisis Manajemen Layanan Keluhan Pasien Terhadap Kualitas*. Grafindo Utama.
- Mayangsari, A. S. (2015). *Hearty Complaint Handling*. PT Gramedia Pustaka Utama.
- Mulyadi. (2013). *Sistem Perencanaan & Pengendalian Manajemen (ed.3) Koran*. Penerbit Salemba. <https://books.google.co.id/books?id=UKBxNmEi4CEC>
- Rifka R.N. (2017). *Step by Step Lancar Membuat SOP*. Penerbit Nauli Media.
<https://books.google.co.id/books?id=qxdxDwAAQBAJ>
- Rusdiana dan Irfan. (2022). *Sistem Informasi Manajemen*. Pustaka Setia.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Service, Quality & Satisfaction*. Andi.
- Tjiptono, F. (2013). *Strategi Pemasaran*. CV. Andi Offset.
- Zeithaml dan Haywood Farmer. (2019). *Administrasi Pelayanan Publik*. Alfabeta.

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

LAMPIRAN

Lampiran 1 Daftar pertanyaan wawancara

1. Apa saja jenis keluhan pelanggan divisi *Service* yang terdapat di PT Setiajaya Mobilindo Depok?
2. Bagaimana prosedur penanganan keluhan pelanggan divisi *Service* pada PT Setiajaya Mobilindo Depok?
3. Apa saja kendala dan solusi yang terjadi dalam proses penanganan keluhan pelanggan divisi *Service*?
4. Upaya apa saja yang dilakukan pelayanan pelanggan untuk menangani keluhan pelanggan divisi *Service*?
5. Bagaimana menindaklanjuti keluhan pelanggan divisi *Service* jika mengalami keluhan yang meningkat?

Lampiran 2 Foto sedang melaksanakan wawancara bersama pembimbing



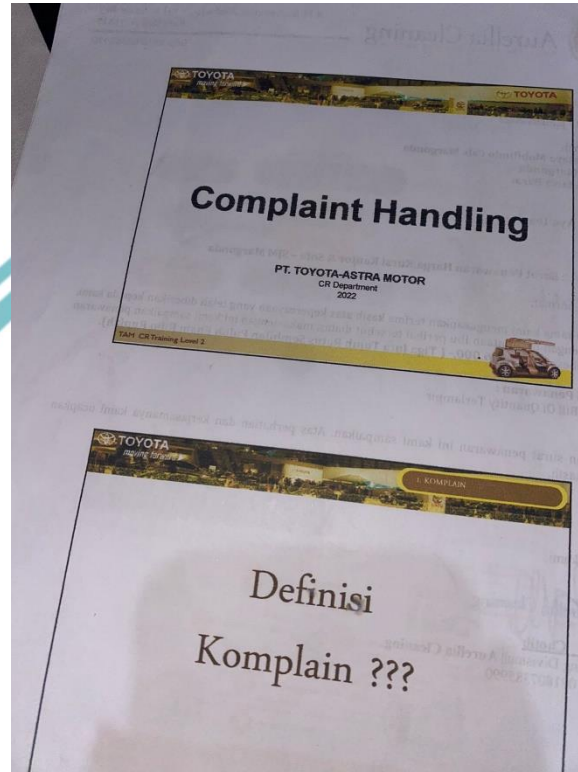


© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 3 Materi tentang *Complaint Handling*



Lampiran 4 Excel data komplain divisi *Service* periode Februari 2023

REPORT KOMPLAIN BULAN FEBRUARI 2023 PT SETIAJAYA MOBILINDO DEPOK																
No	Subject	Kategori Serious Complaint	Nama Customer *	Alamat 1	No.Handphone	Type	Warna	Status Kepemilikan	Status Kendaraan	Profil Pelanggan	Keluhan Pelanggan	Permintaan Pelanggan	Kategori	Klasifikasi 1	Klasifikasi 2	I
1	RAIZE 1.0T S-CVT (08HKA11BA3N039781)	Safety from customer point of view	DRS.MAMAN SUPRATMAN, MBI	KOMP. AREMAN BARU NO 86 RT 003-013 KEL. TUGU, CIMANGGIR, DEPOK	08128299999	RAIZE 1.0T S-CVT (08HKA11BA3N039781)	HITAM	Pribadi	Baru	Pelanggan kendaraan dibeli untuk hadiah ulang tahun anaknya. Pembelian dilakukan secara cash. Pelanggan rutin service di Setiajaya Mobilindo Depok	Pelanggan mengeluhkan pada saat mengendarai kendaraan Ralisa yang ia miliki, pelanggan merasa kendaraan tersebut agak mengguncang di bagian belakang pada saat melwati speed bump	Pelanggan ingin kendaraanya kembali normal. Pelanggan juga menantikan kendaraanya produksi lagi dan meminta pengembalian uang.	Product	Suspensi Belakang	Getaran Stekshib	Kendaraan bagian belakang melu...