



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

**PELAYANAN KELUHAN PELANGGAN
PADA PLATFORM CHATPLUSAI
DI PT CHANGHONG MEILING ELECTRIC
INDONESIA**



**BAIHAQI NAJMI SUFYAN
NIM: 2205311109**

TUGAS AKHIR

Diajukan untuk memenuhi persyaratan D3 Politeknik Negeri Jakarta

**PROGRAM STUDI D3 ADMINISTRASI BISNIS
JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
POLITEKNIK NEGERI JAKARTA**

2025



**POLITEKNIK NEGERI JAKARTA
JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
PROGRAM STUDI D3 ADMINISTRASI BISNIS**

LEMBAR PERSETUJUAN

Nama : Baihaqi Najmi Sufyan
NIM : 2205311109
Program Studi : D3 - Administrasi Bisnis
Judul Laporan Tugas Akhir : Pelayanan Keluhan Pelanggan Pada Platform ChatPlusAI Di PT Changhong Meiling Electric Indonesia

Jakarta, 14 Juli 2025

Koordinator Program Studi
D3 Administrasi Bisnis

Taufik Akbar, S.E, M.SM
NIP 198409132018031001

Dosen Pembimbing

Restu Jati Saputro, S.Si M.Sc
NIP 198801142019031005

Mengetahui,
Ketua Jurusan Administrasi Niaga



Dr. Wahyudi Utomo, M. Si.

NIP 198007112015041001



Scanned with

- 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 mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

POLITEKNIK NEGERI JAKARTA

JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA

PROGRAM STUDI D3 ADMINISTRASI BISNIS

LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Baihaqi Najmi Sufyan
NIM : 2205311109
Program Studi : D3 - Administrasi Bisnis
Judul Laporan Tugas Akhir : Pelayanan Keluhan Pelanggan Pada *Platform ChatPlusAI* Di PT Changhong Meiling Electric Indonesia

Telah berhasil dipertahankan di hadapan tim penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md) pada Program Studi D3 Administrasi Bisnis, Jurusan Administrasi Niaga, Politeknik Negeri Jakarta, pada:

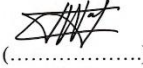
Hari : Selasa
Tanggal : 22 Juli 2025
Waktu : 08.00 – 08.50 WIB

TIM PENGUJI

Ketua Sidang : Restu Jati Saputro, S.Si., M.Si.
NIP 198801142019031005

Penguji I : Endah Wartiningsih, S.E, M.M.
NIP 196410191989032001

Penguji II : Dra. Mawarta Onida Sinaga, M.Si.
NIP 196203061990032001


(.....)

(.....)

(.....)

Scanned with CamScanner



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

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur serta nikmat kepada Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat-Nya yang melimpah sehingga penulis bisa menyelesaikan penyusunan laporan tugas akhir berdasarkan praktik lapangan kerja yang diselenggarakan oleh PT Changhong Meiling Electric Indonesia.

Penyusunan tugas akhir ini merupakan salah satu persyaratan yang harus dipenuhi untuk menyelesaikan pendidikan Tingkat Diploma pada Fakultas Administrasi Niaga Jurusan Administrasi Bisnis, ini juga dimaksudkan untuk menambah wawasan pada divisi *Marketing* sebagai *customer service* serta memberikan pelayanan yang baik kepada para pelanggan yang akan memenuhi visi dan misi perusahaan.

Dalam penyusunan Tugas akhir ini penulis mendapatkan dukungan dan doa dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan Terimakasih kepada:

1. Dr. Syamsurizal, S.E., M.M, selaku direktur Politeknik Negeri Jakarta.
2. Dr. Dra. Iis Mariam, M.Si., selaku Ketua Jurusan Adminisrasi Niaga Politeknik Negeri Jakarta periode 2021-2025
3. Dr. Wahyudi Utomo M.Si, selaku Ketua Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Jakarta periode 2025-2029.
4. Taufik Akbar SE., M.SM, selaku Koordinator Program Studi D3 Administrasi Bisnis Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Jakarta.
5. Restu Jati Saputro, S.Si., M.Sc. Selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu, memberikan arahan dan pikiran dalam memberikan bimbingan kepada penulis dalam penyusunan tugas akhir.
6. Bapak dan Ibu Dosen beserta Staf Administrasi Jurusan Administrasi Niaga yang telah memberikan ilmunya kepada penulis selama proses perkuliahan di 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 mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

7. Kepada yang terkasih dua berkah dari Tuhan yang Maha Esa. Kedua orang tua penulis Ibunda Neneng Cunirunengsih dan Ayahanda Suwarno serta keluarga yang telah memberikan bantuan dukungan material, moral dan iringan restu selama melaksanakan magang.
8. Pihak PT Changhong Meiling Electric Indonesia yang telah memberikan kesempatan dan pengalaman berharga dalam dunia kerja.
9. Bapak Ricky Leonard selaku *Supervisor Online Administrator Marketing* di PT Changhong Meiling Electric Indonesia yang telah memberikan masukan kepada penulis dalam proses pengerjaan laporan dan membantu selama kegiatan magang.
10. Kepada Evelyn Adelia bagian dari Ekspedisi Hidup penulis yang selalu setia membantu dan mendampingi penulis dalam menyelesaikan laporan.
11. Sahabat kampus yang bernama Hafidz Masyhuri, Diffa Alfath, Ziadatussururi Muhammada, Amelia Putri, Hanna Khamila Dhevi, Yafi Dean Abiyu, Alvin Saputra, Azhar Maulana Ramadhan, Muhammad David Alkindi, Rais Abdurrahman Saleh, Rakha Surya Fadhillah, Rizqi Akbar Fadhilah, Salomo Goklas Raynard Manullang, Dandira Aisyahlivania, Shofiya Karimah, yang telah memberikan dukungan serta semangat selama masa perkuliahan dan penulisan laporan tugas akhir.

Penulis menyadari adanya kekurangan dalam penulisan laporan ini belum sempurna dalam teknik penulisan maupun penyajian materi. Oleh sebab itu, penulis menerima adanya kritik dan saran dari semua pihak agar penyusunan tugas akhir lebih baik di kemudian hari. Semoga laporan tugas akhir ini dapat bermanfaat sebagai informasi untuk menambah wawasan pembaca.

Jakarta, 20 Juli 2025

Baihaqi Najmi Sufyan



DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR GAMBAR	vii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan masalah	2
1.3 Tujuan Penulisan	3
1.4 Manfaat Penulisan	3
1.5 Metode Pengumpulan Data	3
BAB II LANDASAN TEORI	5
2.1 Pengertian <i>Customer Relationship Management</i>	5
2.2 Pengertian Pelayanan	5
2.3 Pengertian Pelayanan Prima	6
2.3.1 Tujuan Pelayanan Prima	7
2.4 Pengertian Keluhan	7
2.4.1 Maanfaat Penanganan Keluhan	8
2.5 Pengertian Pelanggan	9
2.6 Pengertian <i>ChatPlusAI</i>	9
2.6.1 Hambatan <i>ChatPlusAI</i>	10
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	12
3.1 Sejarah Perusahaan	12
3.2 Visi Misi Perusahaan	13
3.3 Logo Perusahaan	13
3.4 Struktur Perusahaan	14
BAB IV PEMBAHASAN	17
4.1 Pelayanan Keluhan Pelanggan Pada <i>Platform ChatPlusAI</i> di Changhong Meiling Electric Indonesia	17
4.1.1 Pelayanan Pelanggan Mengenai Pengetahuan dan Rekomendasi Produk	18

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

4.1.2 Pelayanan Pelanggan Mengenai Status Pengiriman	21
4.1.3 Pelayanan Pelanggan Mengenai Garansi Pengiriman	25
4.2 Hambatan yang Dihadapi dalam Melakukan Pelayanan Keluhan Pelanggan di Channghong Meiling Electric Indonesia.....	31
BAB V PENUTUP	32
5.1 Kesimpulan	32
5.2 Saran	32
DAFTAR PUSTAKA.....	33
LAMPIRAN	35
Daftar Pertanyaan Wawancara	35
Dokumentasi	37





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 3. 1 Produk TV, AC, Kulkas dan Mesin Cuci.....	12
Gambar 3. 2 Logo Perusahaan	13
Gambar 3. 3 Struktur Organisasi Changhong Meiling Electric Indonesia.....	14
Gambar 4. 1 Pelanggan bertanya mengenai pengetahuan produk	19
Gambar 4. 2 Memberikan jawaban pengetahuan produk.....	19
Gambar 4. 3 <i>Flowchart</i> pelayanan pelanggan pengetahuan dan rekomendasi produk	20
Gambar 4. 4 Pelanggan <i>order</i>	21
Gambar 4. 5 Permintaan cek status pengiriman.....	22
Gambar 4. 6 Menjawab keluhan pelanggan.....	23
Gambar 4. 7 Status pengiriman pada web JnT.....	23
Gambar 4. 8 <i>Flowchart</i> pelacakan status pengiriman.....	24
Gambar 4. 9 Pelanggan <i>order</i>	25
Gambar 4.10 Pelanggan meminta solusi dan klaim garansi pengiriman	26
Gambar 4.11 Menerima pesan dan meminta pelanggan mengirimkan bukti produk.	27
Gambar 4.12 Foto produk rusak dan pengajuan komplain pada marketplace	28
Gambar 4.13 pengecekan dan menyetujui klaim garansi.....	29
Gambar 4.14 <i>Flowchart</i> pelayanan klaim garansi pengiriman	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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan merupakan urutan atau langkah dari suatu aktifitas, dalam pelayanan dibutuhkan keluhan pelanggan yang harus diselesaikan dengan baik dan benar agar pelayanan dapat berjalan dengan baik. Menurut Supriyono, dalam Suska (2016:21) Pelayanan yang baik bisa menghasilkan pengalaman yang mengesankan dan memuaskan bagi pelanggan, hal ini merupakan elemen penting untuk mendorong konsumen kembali serta meningkatkan citra baik perusahaan. Oleh karena itu, pelayanan yang baik diberikan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelanggan dan memberikan solusi kepada pelanggan. Semakin sering pelanggan kembali datang maka akan meningkatkan reputasi dan kesuksesan perusahaan. Kesan yang paling mudah diingat pelanggan adalah kesan pertama saat pelanggan datang dan disambut, merasakan pengalaman dilayani, dihargai, didengar dan dimengerti. Hal ini berarti perusahaan harus menyiapkan tim garda depan dengan persyaratan tertentu dan menyiapkan panduan bagaimana aktifitas dilakukan dalam rangka memberikan kesan dan pengalaman yang memuaskan bagi pelanggan.

Perusahaan manufaktur dan elektronik di Indonesia semakin bergantung pada teknologi dalam era transformasi digital yang sangat pesat untuk memberikan pelayanan berkualitas tinggi kepada pelanggan. Penggunaan *platform chatbot* berbasis kecerdasan buatan, seperti *ChatPlusAI* untuk menangani keluhan pelanggan merupakan teknologi yang kini banyak digunakan. Selain itu bagi seluruh perusahaan multinasional yang bergerak di bidang elektronik rumah tangga, hal ini merupakan salah satu faktor yang menjadi tantangan tersendiri dalam mempertahankan kepuasan dan loyalitas pelanggan di tengah persaingan yang ketat. Pelayanan pelanggan berbasis digital menjadi strategi utama meningkatkan pengalaman pengguna dan meningkatkan efisiensi operasional bisnis. Dengan menggunakan *platform* digital seperti *chatbot*, perusahaan dapat menangani keluhan pelanggan secara cepat, responsif, dan *real-time*.

Dalam dunia manufaktur, khususnya elektronik, tim garda terdepan adalah



© 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 mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

divisi *Marketing*. Departemen ini terdiri dari beberapa bagian, antara lain bagian pengaturan produk yang memberikan pelayanan penjualan toko online (*E-commerce*) mengatur penjualan produk, *listing* produk dan pemesanan produk, bagian pelayanan penjualan langsung online (*host live*) yang melakukan penjualan dengan memberikan penjelasan fitur dan spesifikasi produk. bagian pelayanan keluhan pelanggan (*customer service*) memberikan pelayanan untuk menyelesaikan keluhan pelanggan dan berfungsi sebagai pusat informasi layanan perusahaan. Pada saat pertama kali pelanggan memiliki keluhan, *platform ChatPlusAI* adalah *platform* yang pertama dikunjungi untuk mendapat jawaban dari keluhan.

Diawali dengan keluhan pelanggan, berikut beberapa pelayanan atas keluhan pelanggan: pelayanan pengetahuan dan rekomendasi produk, pemeriksaan status pengiriman dan permintaan klaim garansi pengiriman. Dalam upaya untuk memberikan pelayanan tersebut secara konsisten, perusahaan melakukan pelayanan pada *platform ChatPlusAI* sebagai *platform* pelayanan pelanggan yang cepat, responsive dan *real-time*, hal ini bertujuan agar pelanggan memiliki pengalaman pelayanan yang memuaskan.

Berdasarkan latar belakang yang telah disampaikan diatas, penulis tertarik untuk mengetahui Pelayanan Keluhan Pelanggan pada *platform ChatPlusAI* di Changhong Meiling Electric Indonesia dan tantangan yang dihadapi dalam menjalankan pelayanan tersebut. Penulis memutuskan untuk menyusun laporan tugas akhir yang berjudul “Pelayanan Keluhan Pelanggan Pada *Platform ChatPlusAI* di PT Changhong Meiling Electric Indonesia”

1.2 Rumusan masalah

Adapun rumusan masalah yang akan dibahas pada laporan tugas akhir adalah sebagai berikut:

- a. Pelayanan keluhan pelanggan yang dilakukan pada *platform ChatPlusAI* di PT Changhong Meiling Electric Indonesia
- b. Hambatan yang dihadapi dalam melakukan pelayanan keluhan pelanggan di Changhong Meiling Electric Indonesia



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 mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

1.3 Tujuan Penulisan

Berdasarkan rumusan masalah di atas maka penulis menetapkan beberapa tujuan penulisan. Diantaranya sebagai berikut:

- a. Mengetahui pelayanan yang dilakukan pada *platform ChatPlusAI* untuk menyelesaikan Keluhan Pelanggan di PT Changhong Meiling Electric Indonesia.
- b. Mengetahui hambatan yang terjadi pada *platform ChatPlusAI* saat melakukan Pelayanan Keluhan Pelanggan di PT Changhong Meiling Electric Indonesia.

1.4 Manfaat Penulisan

Dalam pembuatan tugas akhir ini, penulis berharap mampu memberikan beberapa manfaat yaitu antara:

- a. Bagi Penulis
Penulis dapat mempelajari teori teori mengenai penerapan Pelayanan Pelanggan pada *platform ChatPlusAI* secara langsung di PT Changhong Meiling Electric Indonesia. Penulis memperoleh pengetahuan dan pengalaman yang berharga dalam dunia kerja, dimana hal ini diharapkan menjadi pedoman setelah lulus kuliah dan menjalani dunia kerja nyata
- b. Bagi Pihak Perusahaan
Menerima beberapa pendapat, ide, saran, yang dapat meningkatkan peran Pelayanan Pelanggan dalam pelayanan keluhan pelanggan
- c. Bagi Pembaca
Memberikan bahan referensi dalam hal Pelayanan Pelanggan khususnya pada *platform ChatPlusAI* di perusahaan.

1.5 Metode Pengumpulan Data

Dalam pembuatan tugas akhir ini, penulis menggunakan beberapa metode pengumpulan data sebagai berikut:

- a. Wawancara
Melakukan tanya jawab dan diskusi langsung dengan karyawan staff dan manajer terkait di PT Changhong Meiling Electric Indonesia agar dapat



© 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

menunjang kegiatan penulisan laporan akhir.

b. Dokumentasi

Mengumpulkan data berupa dokumen yang berkaitan dengan kegiatan yang penulis lakukan sesuai dengan point pokok pada 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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan penjelasan yang sudah dipaparkan oleh penulis serta berdasarkan pengamatan yang dijalankan selama melakukan kegiatan Praktik Kerja Lapangan (PKL) mengenai Pelayanan Keluhan Pelanggan Pada *Platform ChatPlusAI* Di PT Changhong Meiling Electric Indonesia, dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut

- a. Pelayanan keluhan pelanggan pada bagian *platform ChatPlusAI* di Changhong Meiling Electric Indonesia sudah terlaksana dengan baik. Masing masing sumber daya manusia (*customer service*) berhasil menyelesaikan keluhan pelanggan sesuai dengan porsi dan tugasnya.
- b. Pelaksanaan pelayanan pelanggan masih mengalami beberapa kendala, terutama pada sistem pelayanan bot *real-time* yang tidak mengerti bahasa pelanggan khususnya jika pelanggan memakai Bahasa daerah atau kata-kata singkat, sehingga pelanggan merasa tidak puas akan pelayanan yang didapat.

5.2 Saran

Saran dari penulis untuk prosedur pelayanan pelanggan untuk divisi *customer service* sebagai berikut:

- a. Meninjau ulang dan mengatur ulang sistem pelayanan bot *real-time* pelanggan, baik dari segi pemrosesan kata dan kualitas pelayanan.
- b. Menerapkan sistem *human handoff* pada sistem *chatbot* yaitu ketika pelanggan mengirimkan pesan dengan bahasa daerah, kata-kata singkat dan sarkasme *chatbot* membalas otomatis dengan kalimat “maaf kami tidak mengerti bahasa anda agen layanan manusia kami akan menghubungi anda segera, saat ini agen sedang offline”



DAFTAR PUSTAKA

- Farid Ahmad. (2024). *Manajemen Komplain dan Customer Care: Dalam Administrasi Rumah Sakit*. Penerbit Andi.
- Aprisia, G., & Mayliza, R. (2020). *Pengaruh Citra Perusahaan (Corporate Image) dan Penanganan Keluhan (Complaint Handling) Terhadap Loyalitas Pelanggan (Loyalty) Natasha Skin Care di Kota Padang*. Jurnal OSF Preprints, 1(1), 1–13.
- Astuti, A. W. (2024). *Penanganan keluhan tenant di PT Trans Retail Indonesia*.
- Clark, L. (2022). *ProProfs Chat*. (n.d.). *Top 10 customer service AI chatbots for 2025*.
- Destiany, T., Iskandar, Y., & Kasman. (2022). *Analisis customer service menggunakan chatbot berbasis artificial intelligence (Suatu Studi pada Daya Motor Honda Ciamis)*. Business Management And Entrepreneurship Journal, 4, 103–112.
- Erika Nurmartiani, & Didi Wandu. (2024). *Customer Relationship Management : Teori dan Praktik*. Literasi Insan Cita Publisher.
- Roosdhani Rifqy, & Aufar Ahmad . (2024). *Implementasi pemasaran*. Unisnu Press.
- Felyashafa, N. (2020). *Analisis penerepan pelayanan prima dalam meningkatkan kepuasan customer di PT Setiajaya Mobilindo Cimanggis*. 1–23.
- Rangkuti, F. (2015). *Analisis Swot Teknik Membedah Kasus Bisnis*. Gramedia Pustaka Utama.
- Rinawati, R., Zulkarnain, I., Widyawan, B., Kuswinardi, J., Ismail, H., Wilyadewi, Wijanadi, C., & Riyanto, J. (2024). *Buku Ajar Kewirausahaan*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Rizaldy, A., Riadi, S., & Wijaya, N. (2025). *Peran Chatbot AI dalam Mengotomatiskan Layanan Pelanggan dan Meningkatkan Efisiensi Operasional E-commerce*. Device : Journal of Information System, Computer Science and Information Technology, 6(1), 221–231.
- Rusydi, A. bakar. (2023). *Manajemen Pemasaran*. Selat Media.
- Sapri, S., Mustanir, A., & Darman, H. (2022). *Pelayanan publik Implementasi dan Aktualisasi*. Penerbit Qiara Media.
- Suska. (2016). *Pelayanan dalam Perspektif Islam: Prinsip dan Implementasinya*. 1–23.

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 mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



© 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

Tangkilisan, S. (2015). *Manajemen publik*. Gramedia Widiasarana Indonesia.

Tresnawati, Y. S., Rabathy, Q., Sepriano, S., Uzma, I., & Agusdi, Y. (2024). *Buku Referensi Komunikasi Korporat*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia.

Ying, Zhang, J., & Deng, G. X. (2022). *Enhancing customer satisfaction with chatbots: The influence of communication styles and consumer attachment anxiety*. *Frontiers in Psychology*, 13(July), 1–17.



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 mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

LAMPIRAN

Lampiran 1 :

Daftar Pertanyaan Wawancara

- a. Apa itu *platform ChatPlusAI*?

Jawaban : *ChatPlusAI* adalah sebuah *platform* layanan pelanggan yang menggunakan kecerdasan buatan (*AI*) untuk membantu tim *customer service* dalam melayani pelanggan secara efisien. *Platform* ini dirancang untuk menerima pesan dari berbagai toko atau *marketplace*, menyediakan *chatbot AI* yang dapat membalas pesan 24 jam nonstop, serta fitur-fitur seperti penerjemahan otomatis, keluhan pelanggan, dan pengingat untuk penanganan kasus penting.

- b. Siapa yang melakukan Pelayanan Keluhan Pelanggan Pada *Platform ChatPlusAI* Di PT Changhong Meiling Electric Indonesia?

Jawaban: Pelayanan keluhan pelanggan pada *platform ChatPlusAI* dilakukan oleh tim *customer service* PT Changhong Meiling Electric Indonesia yang berkolaborasi dengan *chatbot AI*.

- c. Bagaimana solusi yang harus diambil jika ada pelanggan komplain terhadap produk rusak saat sampai alamat tujuan pelanggan?

Jawaban:

- Melaporkan kepada pihak ekspedisi perihal kerusakan produk pelanggan
- Menyiapkan data pendukung seperti nomo resi, foto atau video kondisi saat tiba dan bukti pembelian
- Komunikasi dengan pelanggan opsi solusi yang diinginkan seperti penggantian barang atau pengembalian dana
- Ajukan klaim ganti rugi ke pihak ekspedisi
- Tunggu verifikasi dan penyelesaian oleh pihak terkait



© 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

- d. Mengapa persyaratan diperlukan jika ada pelanggan yang ingin melakukan pengajuan klaim garansi pengiriman pada *platform* Changhong meiling Electric Indoensia?

Jawaban:

- Memastikan keaslian permintaan klaim dan kepemilikan produk oleh pelanggan
- Memberikan data ke pengelola garansi untuk verifikasi keluhan dan menghindari kalim palsu
- Mempercepat proses identifikasi serta penanganan klaim sesuai ketentuan yang berlaku di Changhong Meiling Electric Indonesia

- e. Dimana letak hambatan yang sering dialami dalam melayani keluhan pelanggan pada *platform ChatPlusAI* Di Changhong Meiling Electric Indonesia?

Jawaban:

- Waktu respons yang lambat akibat lonjakan keluhan
- *Chatbot AI* gagal menangani kasus yang tidak umum
- Hambatan teknis seperti integrasi data dan kendala sistem

- f. Kapan sebuah pelayanan keluhan pelanggan bisa dinyatakan selesai?

Jawaban: Pelayanan keluhan pelanggan dapat dinyatakan selesai jika solusi atau kompensasi telah diberikan dan disetujui oleh pelanggan.

Lampiran 2 :

Dokumentasi

Bukti wawancara dengan *Supervisor Online Administrator Marketing*



Sumber : Dokumentasi oleh penulis, 2025



© 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