



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

# PROSEDUR PENANGANAN KELUHAN PELANGGAN MELALUI SISTEM ICARE DI PT SETIAJAYA TOYOTA CABANG CIBUBUR



**SALMA WIDYANI KINASIH**  
**NIM 2105311048**

**POLITEKNIK  
NEGERI  
JAKARTA**  
**LAPORAN TUGAS AKHIR**  
**HASIL PRAKTIK KERJA LAPANGAN**

Diajukan untuk memenuhi persyaratan Diploma III Politeknik

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

**2024**

## 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

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

LEMBAR PERSETUJUAN

Nama : Salma Widyani Kinasih  
NIM : 2105311048  
Program Studi : Diploma III Administrasi Bisnis  
Judul Tugas Akhir : Prosedur Penanganan Keluhan Pelanggan Melalui Sistem ICare Di PT Setiajaya Toyota Cabang Cibubur

Depok, 21 Agustus 2024

Pembimbing I

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

NIP. 198007112015041001

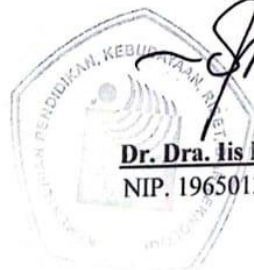
Pembimbing II

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

NIP. 198801142019031005

Mengetahui,

Ketua Jurusan Administrasi Niaga



Dr. Dra. Iis Mariah, M.Si.

NIP. 196501311989032001



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 : Salma Widyani Kinasih  
NIM : 2105311048  
Program Studi : Diploma III Administrasi Bisnis  
Judul Tugas Akhir : Prosedur Penanganan Keluhan Pelanggan Melalui Sistem ICare Di PT Setiajaya Toyota Cabang Cibubur

Telah berhasil dipertahankan di hadapan tim penguji dan diterima sebagai bagian 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 : Selasa  
Tanggal : 27 Agustus 2024  
Waktu : 15.00 WIB

TIM PENGUJI

Ketua Sidang : Wahyudi Utomo, S.Sos, M.Si.  
NIP. 198007112015041001  
Penguji I : Endah Wartiningsih, S.E., M.M.  
NIP. 196410191989032001  
Penguji II : Nuria Puspitasari, S.E., M.EC., Dev  
NIP. 197305112024212001

  
.....  
  
.....  
  
.....



## KATA PENGANTAR

Puji Syukur kehadiran Allah SWT atas Rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Proposal Praktik Kerja Lapangan ini. Adapun Tugas Akhir ini berjudul “Prosedur Penanganan Keluhan Pelanggan Melalui Sistem ICare Di PT Setiajaya Toyota Cabang Cibubur.” Tugas Akhir ini disusun untuk melengkapi persyaratan sebagai kelulusan Diploma III Politeknik Negeri Jakarta, Jurusan Administrasi Niaga, Program Studi Administrasi Bisnis. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. Syamsurizal, S.E., M.M., selaku Direktur Politeknik Negeri Jakarta
2. Dr. Dra. Iis Mariam, M.Si., selaku Ketua Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Jakarta.
3. Taufik Akbar, S.E., M.S.M., selaku Koordinator Program Studi Diploma III Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Jakarta.
4. Wahyudi Utomo, S.Sos., M.Si, selaku Dosen Pembimbing Materi yang telah meluangkan waktu untuk memeriksa, membimbing, serta mengarahkan penulis dalam penyusunan materi untuk tugas akhir ini.
5. Restu Jati Saputro, S.Si., M.Sc selaku Dosen Pembimbing Teknis Penulisan yang telah memberikan arahan dan bantuan serta memberikan masukan sehingga penulis dapat menyusun tugas akhir ini dengan baik.
6. Seluruh Struktural dan Bapak/Ibu Dosen Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Jakarta, terutama dosen pengajar Program Studi Diploma III Administrasi Bisnis yang telah memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis selama masa perkuliahan.
7. Seluruh staf administrasi dan karyawan Jurusan Administrasi Niaga yang telah membantu penulis dalam segala urusan administrasi selama masa perkuliahan.
8. PT Setiajaya Toyota cabang Cibubur terkhususnya Ibu Putri Caesarindah dan Ibu Dian Triana selaku *Customer Relation Coordinator*

### 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 mengumumikan 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

(CRC) pada Setiajaya Toyota Cibubur yang telah membimbing penulis selama praktik kerja lapangan.

9. Seluruh karyawan Setiajaya Toyota Cibubur yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan praktik kerja lapangan.
10. Orang tua tercinta Bapak Rudy Dwi Trisnanto dan Ibu RR. Sri Lustiyani serta Adik Dimas yang selalu memberikan motivasi, dukungan, semangat, dan doa kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir ini.
11. Sahabat dan teman khususnya grup pengajian da'im dan kelas AB6B Program Studi Diploma III Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Jakarta serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan dukungan kepada penulis dalam menyelesaikan laporan tugas akhir ini.

Dalam penyusunan proposal ini, penulis menyadari bahwa proposal ini masih jauh dari kata sempurna dan masih banyak kesalahan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan adanya kritik dan saran yang membangun dari pembaca. Semoga penulisan laporan tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi pembaca

**POLITEKNIK  
NEGERI  
JAKARTA**

Cibubur, 15 Juli 2024

Penulis



## DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN .....	i
LEMBAR PENGESAHAN .....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR.....	vii
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Ruang Lingkup .....	3
1.3. Tujuan Penelitian.....	3
1.4. Manfaat Penelitian.....	3
1.5. Metode Pengumpulan Data .....	4
<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>5</b>
2.1. Pengertian Administrasi .....	5
2.2. Pengertian Prosedur.....	5
2.2.1. Standar Operasional Prosedur .....	6
2.2.2. Tujuan Operasional Prosedur.....	7
2.2.3. Manfaat Operasional Prosedur.....	7
2.2.4. Prinsip Penyusunan Standar Operasional Prosedur .....	8
2.3. Pengertian Pelayanan .....	9
2.3.1. Kualitas Pelayanan .....	9
2.3.2. Dimensi Kualitas Pelayanan .....	10
2.4. Keluhan Pelanggan.....	10
2.4.1. Penyebab Keluhan Pelanggan.....	11
2.4.2. Sarana Penyampaian Keluhan Pelanggan .....	11
2.4.3. Penanganan Keluhan Pelanggan .....	12
2.5. Kepuasan Pelanggan.....	13
2.6. Pengertian Sistem .....	13
2.7. <i>Customer Relation</i> .....	13
<b>BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....</b>	<b>14</b>
3.1. Sejarah Perusahaan.....	14

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

3.2. Visi dan Misi Perusahaan .....	14
3.3. Logo Perusahaan .....	15
3.4. Struktur Organisasi PT Setiajaya Toyota cabang Cibubur .....	16
<b>BAB IV PEMBAHASAN.....</b>	<b>19</b>
4.1. Prosedur Penanganan Keluhan Pelanggan Melalui Sistem ICare Di PT Setiajaya Toyota Cabang Cibubur.....	19
4.2. Hambatan dan cara mengatasi keluhan pelanggan melalui sistem ICare di PT Setiajaya Toyota Cibubur .....	32
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>34</b>
5.1. Kesimpulan.....	34
5.2. Saran.....	35
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>36</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>38</b>





## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Logo Perusahaan PT Setiajaya Toyota .....	15
Gambar 3. 2 Struktur Organisasi PT Setiajaya Toyota Cibubur .....	16
Gambar 4.1.1 <i>Flowchart</i> Keluhan Pelanggan PT Setiajaya Toyota Cibubur.....	21
Gambar 4.1.2 Tempat <i>Customer Service</i> di PT Setiajaya Toyota Cibubur .....	22
Gambar 4.1. 3 Pelanggan Mengajukan Keluhan melalui <i>WhatsApp</i> .....	23
Gambar 4.1. 4 Pelanggan Menyampaikan Keluhan melalui <i>WhatsApp</i> .....	24
Gambar 4.1. 5 Pelanggan Menyampaikan Keluhan melalui <i>WhatsApp</i> .....	25
Gambar 4.1. 6 <i>Customer Relation Coordinator</i> (CRC) sedang mengkoordinasi keluhan Divisi <i>Service</i> .....	26
Gambar 4.1. 7 Divisi <i>Customer Relation Coordinator</i> (CRC) menindaklanjuti keluhan pelanggan .....	26
Gambar 4.1. 8 Langkah Pertama Laporan Penanganan Keluhan Pelanggan (LPK) .....	27
Gambar 4.1. 9 Langkah Kedua Laporan Penanganan Keluhan Pelanggan (LPK)	28
Gambar 4.1. 10 Langkah Ketiga Laporan Penanganan Keluhan Pelanggan (LPK) .....	28
Gambar 4.1. 11 Langkah Keempat Laporan Penanganan Keluhan Pelanggan (LPK) .....	29
Gambar 4.1. 12 Langkah Kelima Laporan Penanganan Keluhan Pelanggan (LPK) .....	29
Gambar 4.1. 13 Langkah Keenam Laporan Penanganan Keluhan Pelanggan (LPK) .....	30
Gambar 4.1. 14 Langkah Ketujuh Laporan Penanganan Keluhan Pelanggan (LPK) .....	30
Gambar 4.1. 15 Link <i>Survey</i> ICare Pelanggan Pasca <i>Service</i> .....	31

### 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





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 merujuk pada suatu tindakan yang dilakukan oleh satu kelompok dengan tujuan untuk memberikan kepuasan kepada kelompok lainnya. Pelayanan merupakan salah satu cara yang diterapkan oleh sebuah perusahaan atau sebuah organisasi untuk memberikan layanan terbaik kepada pelanggannya dan bisa memenuhi kebutuhan dan keinginan mereka dengan produk atau jasa. PT Setiajaya Toyota Cibubur berkomitmen untuk memenuhi segala kebutuhan dan keinginan masyarakat, dengan tujuan memastikan kepuasan pelanggan terhadap layanan perbaikan kendaraan yang disediakan oleh perusahaan.

Penting bagi *Customer Relation Coordinator* (CRC) di PT Setiajaya Toyota untuk memberikan pelayanan yang optimal kepada pelanggan, baik secara langsung maupun tidak langsung. CRC mewakili sebagai profil perusahaan atau yang disebut dengan *frontliner* memiliki peran besar dalam membangun hubungan yang baik dengan pelanggan perusahaan tersebut. Hubungan yang baik dengan pelanggan sangat berdampak pada kepuasan mereka terhadap layanan yang diberikan, yang pada gilirannya memengaruhi pada reputasi perusahaan yang lebih baik. Upaya meningkatkan kualitas layanan untuk memastikan kepuasan pelanggan adalah prioritas utama dalam penyediaan layanan, sehingga peningkatan secara berkala dalam layanan pelanggan harus dilakukan jika ditemui kekurangan dalam pelayanan.

Terkait dengan sumber penyampaian keluhan yang terjadi, hal yang terpenting adalah bagaimana CRC mampu menjalankan prosedur yang telah ditetapkan. Toyota Astra Motor (TAM) sebagai manajemen pusat telah menyediakan pada setiap bagian dalam perusahaan memiliki prosedur kerja

yang telah dibuat untuk memastikan bahwa proses kerja berjalan dengan lancar dan sesuai dengan panduan. Prosedur ini juga membantu manajemen pusat maupun cabang dalam memantau kinerja untuk meningkatkan kualitas dan produktivitas kerja melalui sistem ICare.

Prosedur penanganan keluhan pelanggan di PT Setiajaya Toyota jika dijalankan sesuai dengan standar SOP yang telah ditetapkan, kemungkinan terjadinya keluhan pelanggan dapat dikurangi. Tidak mengherankan bahwa perusahaan semakin memperhatikan keluhan pelanggan karena peran layanan semakin penting, menyadari bahwa keluhan tersebut memiliki dampak signifikan pada kepuasan pelanggan. PT Setiajaya Toyota menawarkan beragam layanan komplain terkait Divisi *Service* kendaraan kepada masyarakat, termasuk *service berkala*, penyediaan *spare part*, tempat *booking service*, dan THS (*Toyota Home Service*). Mengukur tingkat kepuasan pelanggan adalah langkah penting dalam upaya memperkuat hubungan dengan pelanggan. Ini melibatkan pelaksanaan *Customer Satisfaction Surveys* atau *Follow Up* pelanggan, yang bertujuan untuk memelihara hubungan yang baik, mengevaluasi kepuasan pelanggan, serta mengumpulkan masukan dan saran dari pelanggan yang mungkin tidak sepenuhnya puas dengan layanan yang diberikan.

Pada kenyataannya, keluhan terhadap pelayanan terjadi karena adanya ketidakpuasan pelanggan atas pelayanannya. PT Setiajaya Toyota memiliki sistem ICare yang salah satu fungsinya untuk menampung seluruh *outcome* dari beragam layanan baik secara *online* maupun *offline* untuk mempermudah cabang dalam monitoring. Penulis memutuskan untuk menyusun laporan tugas akhir yang berfokus pada prosedur penanganan keluhan melalui sistem ICare yang berjudul “**Prosedur Penanganan Keluhan Pelanggan Melalui Sistem ICare Di PT Setiajaya Toyota Cabang Cibubur**”.



**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

## 1.2. Ruang Lingkup

Adapun ruang lingkup yang akan dibahas pada laporan tugas akhir “Prosedur Penanganan Keluhan Pelanggan Melalui Sistem ICare Di PT Setiajaya Toyota Cabang Cibubur” adalah sebagai berikut:

- a. Bagaimana prosedur penanganan keluhan pelanggan melalui sistem ICare di PT Setiajaya Toyota cabang Cibubur?
- b. Bagaimana hambatan dari prosedur penanganan keluhan melalui sistem ICare di PT Setiajaya Toyota cabang Cibubur?

## 1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan ruang lingkup diatas, maka didapatkan beberapa tujuan penelitian. Diantaranya adalah sebagai berikut:

- a. Mengetahui prosedur penanganan keluhan pelanggan melalui sistem ICare di PT Setiajaya Toyota cabang Cibubur.
- b. Menjelaskan hambatan prosedur penanganan keluhan pelanggan melalui sistem ICare di PT Setiajaya Toyota cabang Cibubur.

## 1.4. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian, maka penulis mendapatkan beberapa manfaat penelitian. Diantaranya sebagai berikut:

- a. Bagi Penulis  
Penulis dapat mengimplementasikan laporan tugas akhir ini sebagai suatu kesempatan untuk menerapkan pengetahuan yang diperoleh selama perkuliahan, serta untuk meningkatkan kemampuan dan interaksi di lingkungan kerja.



**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

b. Bagi Perusahaan

Dapat memanfaatkan laporan tugas akhir ini sebagai panduan dan bahan evaluasi perusahaan, serta dapat memberikan saran dalam mengembangkan kemajuan di masa yang akan datang. Selain itu bisa menjalin relasi dengan baik antara PT Setiajaya Toyota cabang Cibubur dengan Jurusan Admininstrasi Niaga Politeknik Negeri Jakarta.

c. Bagi Pembaca

Diharapkan bahwa penulisan laporan tugas akhir ini akan memberikan manfaat bagi pihak lain, khususnya sebagai sumber referensi yang berharga untuk laporan-laporan administrasi selanjutnya. Terutama, diharapkan dapat memberikan wawasan dan informasi yang berguna bagi mahasiswa dan mahasiswi Jurusan Administrasi Niaga, Program Studi Administrasi Bisnis di Politeknik Negeri Jakarta.

### 1.5. Metode Pengumpulan Data

Dalam penyusunan laporan tugas akhir ini, penulis memakai beberapa metode pengumpulannya data sebagai berikut:

a. Wawancara

Melakukan proses diskusi langsung dengan Ibu Putri Caesarindah dan Ibu Dian Triana sebagai CRC yang berhubungan dengan masalah yang sedang diteliti.

b. Dokumentasi

Penulis mengumpulkan data berupa lampiran dan dokumentasi melalui proses pekerjaan dan kegiatan yang penulis lakukan yang berkaitan dengan pokok pembahasan 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

Setelah melakukan studi praktik lapangan kerja dan melakukan observasi di PT Setiajaya Toyota Cibubur. Penulis mampu untuk memberikan kesimpulan dan saran secara singkat, diantaranya:

#### 5.1. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan yang telah dipaparkan oleh penulis pada sebelumnya, maka penulis mampu untuk menarik kesimpulan diantaranya:

- a. Prosedur penanganan keluhan pelanggan melalui ICare di PT Setiajaya Toyota Cibubur sudah dilakukan sesuai SOP yang berlaku. Adanya standar prosedur mengenai penanganan keluhan atau *complaint handling* dapat memuaskan pelanggan serta kebutuhan pelanggan untuk mengatasi keluhan terhadap Divisi *Service* maupun Divisi *Sales* dimulai dari adanya keluhan pelanggan, menangani keluhan pelanggan dengan penuh empati, kegiatan mengisi Laporan Penanganan Keluhan, memantau hasil Laporan Penanganan Keluhan. Dalam kegiatan mengisi Laporan Penanganan Keluhan memerlukan pemeriksaan terhadap unit mobil dari pelanggan lalu menginput data-data yang diperlukan pada saat mengisi Laporan Penanganan Keluhan seperti data pribadi pelanggan, data kendaraan pribadi pelanggan, data kendaraan pelanggan, fakta kejadian yang dialami pelanggan, serta solusi CRC untuk pelanggan. Prosedur *complaint handling* berisi berbagai macam komplain dari kategori ringan sampai berat. Jika mendapat komplain kategori berat dari pelanggan

dengan contoh pelanggan akan melibatkan pihak yang berwajib, lalu karyawan PT Setiajaya Toyota menindak lanjuti komplain tersebut menjadi eskalasi sesuai dengan prosedur *complaint handling*.

- b. Didalam penerapan prosedur penanganan keluhan pelanggan melalui ICare, PT Setiajaya Toyota Cibubur masih mengalami beberapa kendala seperti kesalahpahaman antara karyawan dengan pelanggan WNA karena kemampuan bahasa Inggris yang terbatas, kurangnya kooperatif dari pelanggan untuk memberi *feedback* melalui ICare. Adanya kendala yang dialami membuat proses penanganan dan pelayanan *Customer Relation Coordinator* (CRC) akan terhambat dan tidak maksimal.

## 5.2. Saran

Saran dari penulis untuk prosedur penanganan keluhan pelanggan melalui sistem ICare di PT Setiajaya Toyota Cibubur adalah sebagai berikut:

- a. Diharapkan untuk PT Setiajaya Toyota Cibubur meningkatkan pengetahuan para karyawan terutama Divisi *Service* dan Divisi *Sales* melalui *workshop* atau pelatihan supaya tidak ada miskomunikasi antar karyawan dan pelanggan sehingga pelanggan puas dan mengetahui informasi yang lengkap dan tidak terjadi kesalahan yang serupa. Begitu juga mengedukasi para pelanggan untuk memberikan *feedback* yang baik melalui sistem ICare.
- b. *Customer Relation Coordinator* (CRC) dan *Service Advisor* seharusnya membangun komunikasi dan meningkatkan kerja tim melalui *Small Group Activity* (SGA) yang dilakukan satu bulan sekali yang lebih baik supaya bisa mengatasi masalah dengan segera, sehingga kepuasan pelanggan atas pelayanan yang diberikan bisa meningkat dan menjalin hubungan yang berkesinambungan.



### 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

- Ajusta, A. A. G., & Addin, S. (2018). Analisis Penerapan Standar Operasional Prosedur (Sop) Di Departemen Hrd Pt Sumber Maniko Utama. *Jurnal Mitra Manajemen*, 2(3), 181–189. <https://doi.org/10.52160/ejmm.v2i3.90>
- Al, M. Z. (2019). Penanganan Keluhan Pelanggan dan Kualitas Layanan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ekonomi Dan Kewirausahaan Kreatif*, 4, 9.
- Bakiyah, H., Indarsih, M., Yuniani, H., & Astuti, F. D. (2022). Strategi Komunikasi Public Relations Pt Cakra Mahkota Dalam *Customer Relations*. *Jurnal Komunikasi Dan Budaya*, 3(1), 20–34. <https://doi.org/10.54895/jkb.v3i1.1352>
- Chairy, P. (2021). *Dan Kepuasan Pelanggan Pada Bengkel Sepeda Motor Ahas* 2192. 4, 74–82.
- Dwi, Y., Setiyariski, R., & Pelayanan, K. (2020). *Meningkatkan Kualitas Pelayanan Front Office Department Melalui Tugas dan Tanggung Jawab Concierge Pada Hotel Savoy Homann*. 2(1), 13–28.
- Gultom, D. K., Arif, M., & Fahmi, M. (2020). *Determinasi Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepercayaan*. 3(September), 171–180.
- Hakam, F. (2018). *Jalan Berdasarkan Standar Operasional Prosedur ( Sop ) Di Puskesmas X. 01(01)*, 11–15.
- Irawati, R., & Satri, A. K. (2017). Analisis Pelaksanaan Sistem Pengendalian I. *Journal of Business Administration*, 1(2), 183–193.

### 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

Kadarisman, M. (2019). Efektivitas Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Administrasi di Kota Depok. *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu Dan Praktek Administrasi*, 16(1), 17–32. <https://doi.org/10.31113/jia.v16i1.202>

Mukti, T. C. (2017). Pengaruh Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan*, 2(1), 14–26.

Pelayanan, K., & Konsumen, K. (2021). *Konsumen The Influence Of Price And Quality Of Service On Consumer Satisfaction*. 10 (NOVEMBER), 647–664.

Rumah, D. I., Umum, S., & Natsir, D. M. (2022). *Jurnal Penanganan Keluhan Analisa*. 4(2).

Syafriansyah, M. (2015). Analisis Sistem dan Prosedur Pemberian Kredit pada Koperasi Simpan Pinjam Sentosa Di Samarinda. *EJournal Ilmu Administrasi Bisnis*, 3(1), 83–93.

Tijjang, B. (2020). Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Amsir Management Journal*, 1(1), 46–58. <https://doi.org/10.56341/amj.v1i1.202>

Triyoko, T. (2022). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dan Minat Beli Ulang Di Kedai Yoko. *Jurnal Daya Saing*, 8(1), 56–61. <https://doi.org/10.35446/dayasaing.v8i1.818>

Wulandari, T. (2017). *Peranan Audit Internal Terhadap Kepatuhan Standar Operasional Prosedur ( SOP ) PADA PT X*. 6.



## LAMPIRAN

### Lampiran 1 Daftar pertanyaan wawancara

1. Apa saja jenis keluhan pelanggan yang ada di Divisi *Service* yang terdapat di PT Setiajaya Toyota Cibubur?
2. Bagaimana prosedur penanganan keluhan pelanggan melalui sistem ICare pada PT Setiajaya Toyota Cibubur?
3. Apa saja kendala dan solusi yang terjadi dalam proses penanganan keluhan pelanggan di Divisi *Service*?
4. Upaya apa saja yang dilakukan pelayanan pelanggan untuk menangani keluhan pelanggan melalui sistem ICare?
5. Bagaimana menindaklanjuti keluhan pelanggan melalui sistem ICare jika mengalami keluhan yang meningkat?

### Lampiran 2 Foto sedang melaksanakan wawancara bersama pembimbing



**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

Lampiran 3 Materi tentang Complaint Handling



Complaint Handling

Definisi Komplain ???

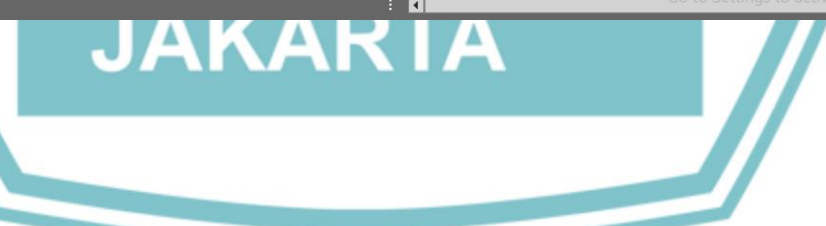
PT. TOYOTA-ASTRA MOTOR  
CR Department  
2018



Lampiran 4 Excel data complain Divisi service periode bulan Oktober – Desember 2023

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L
DONI	12/01/2023	B1518EYS	HJ JARIAH ERAWADY		081213532135	DENNIS	ERC 40.000 KM SB OF TGMO.			OXGEN SENSOR LAMPU E/G NYALA		
		B1690UJP	PT DOLPIN PUTRA SEJATI		08121007728	RIDWAN	GENERAL CHECK UP ADA			MASIH ADA PERGANTIAN SPAREPART		
	12/02/2023	B2850PBT	PT CITRA NASHWA INDAH J W		085155159094	NOEL	ERC 70.000 KM SK OF TGMO			KECEWA KARENA GAK DI CEK DULU SEBELUM		
		B883MMP	SUPARJO		081353936848	NOEL	IRC 1.000 KM. C/P AIR2, C/P			UNTUK YG SUDAH BOOKING SERVICE PERTAMA		
	12/04/2023	B2405KI	DYAN ARYSTHA AMBARWARI		0811956499	M	THS CP KANVAS REM RR			REM MACET		
		BM90AU	ANDI KUSTORO		08123222296	NOEL	ERC 30.000 KM SK OF TGMO (			REM GETAR SAAT KEC 100 KE ATAS		
	12/06/2023	D1072AKT	ANDRA		085159492622	FERDI	ERC 10.000 KM SK OF TGMO			REM MASH BUNYI2		
12/07/2023	F1796EU	ERFAN SULAEAMAN		08568686161	FERDI	ERC 210.000 KM SK OF			KELUHAN PADA REM NYA MASH KURANG			
HIDAYAT	12/08/2023	B1298KBJ	PT. SOLUSI PRIMA PACKAGING		0811855176	X	RAFI	ERC 60.000 KM SK OF TGMO		WAKTU SERVICE TERLALU LAMA		
		B2273KZL	MUHAMAD YASIR MPD		085776644294		NOEL	ERC 30.000 KM SK OF TGMO		ALARM MOBIL TIDAK FUNGSI		
		B61HLG	PT GLOBAL SARANA SUKSES		089608663975		DENNIS	ERC 80.000 KM SK OF TGMO		MOBIL MASH DI BENGKEL		
LUKMAN	12/02/2023	B1489KFW	MAMAN		085891146707		FERDI	TAMBAH OIL PW STERING		PENERIMAAN SERVICE AGAK LAMA		
		B2813TZQ	CANDRA KRESNO WIBOWO		08175000312	X	EQI	ERC 120.000 KM SK OF TGMO		CUKUP PUAS, DGN PELAYANAN, NOTE: SERING2		
	12/04/2023	B2523KZL	MULA OKTO P SIMATUPANG		081399562774		NOEL	ERC 40.000 KM SK OF TGMO +		MOBIL BLM DIPAKAI		
		B2157STN	DONNY HARYADI		081809702702		CHANDRA	CEK BUNYI BUNYI BAGIAN		MASH ADA BUNYI KLETEK2		
		B28398BI	KATRI PRATIWI		08558023969			GANTI BLALAI SARANGAN		MASH ADA PERGANTIAN SPAREPART		
	12/06/2023	B888ECA	ARIEF NASRUDIN		081299209970		DENNIS	CEK KAKI KAKI SAAT JALAN		NONFIX, MASH ADA SERVICE LANJUTAN		
		F1290KA	WILA YULIANTI		081294322880	X	DENNIS	ERC 60.000 KM SK OF		MOBIL BLM DIPAKAI		
	12/07/2023	B1403DDC	FANNY SORAYA LUBIS		082123596000	X	RYAN	ERC 10.000 KM SK OF TGMO.		HEAD UNIT BLM TER UPDATE		
	12/01/2023	B2837FKF	MUH ABDUL HASAN SPD		08568918712		RAFI	ERC 30.000KM SK OF TMO SW.		GIGI PENGGERAK KE R NYA MASH TERASA		
		B1068DW	MUHAMAD ALBAKER		081393016651			ERC 140.000KM SK OF TMO		KELUHAN BUNYI GLUDUK2		
LUKMAN	12/02/2023	B20395JA	PT NESTLE INDONESIA		08159955566	X	UKE	ERC 70.000KM SK OF TMO		MASH ADA PERGANTIAN SPAREPART		
		B2210TRM	PT NUGRA KARSERA		08118338953		NOEL	ERC 60.000KM SK OF TMO SW.		NO CALL CENTER NYA BANYAK TAPI TIDAK ADA		
		B1495SF	AGUS		08159955566	X	ARI	CR7 GT SUN VISOR FR LH GT		MASH ADA PERGANTIAN SPAREPART		
		F1714KG	RELIKA FITRIYANTI		081932660656		RIDWAN	ERC 140.000KM SK OF TMO		TEMPERATUR AC MIRING		
		B2675KIM	ANSORI ABDULLAH		0817891973		NOEL	ERC 10.000KM SK OF TMO		EX COMPLAIN AWAL DI SALES, CUST. BLACKLIST		
	12/05/2023	B1176WYM	MARWINTO		081241037755	X	HERU	ERC 50.000KM SK OF TMO OW.		CUST. BLACKLIST, SELALU BANDINGIN		
		BM1185VV	EMYULISMAR		081384363532		MUHANIF	ERC 70.000KM SK OF TMO		PELAYANAN TELAT 15 MENIT		
	12/06/2023	N1854BF	ADRINA MULYANI		081380026865		EQI	ERC 150.000KM SK OF TMO		MASH ADA KEBOCORAN OLI		
		F1774JO	BOY IRAWAN		081380203045		CHANDRA	ELECTRICAL SYSTEM C/P		MASH ADA SERVICE LANJUTAN		
	12/07/2023	B2195KLG	SYAHLUL KASMAN		08127190162		FERDI	ERC 80.000KM SB OF TMO SW.		AKSELERASI & PERPINDAHAN OTOMATIS BELUM		

Outputkan sumber :  
laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
tentuk apapun





Hak Cipta

## Lampiran 5 sistem iCare saat melakukan pengisian Laporan Penanganan Keluhan (LPK)

TOYOTA iCare

Dashboard Search Survey Analytic Report Knowledge Center Settings

LPK Step 1 Step 2 Step 3 Step 4 Step 5 Step 6 Step 7 TFirst

**Data Complaint**

Complaint Subject\*

Complaint Summary

Source\* Media\*

Select option Select option

**Informasi Keluhan**

Dealer Pembelian  Kasus Berulang

Type here...

Chat Internal Customer

Activate Windows  
Go to Settings to activate Windows.  
Type message here... SEND

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta
- 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
- tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

POLITEKNIK  
NEGERI  
JAKARTA