

Nina Yulianti. (2006). **Dinamika Complaint Management di PT. Agung Automall**. Skripsi Gelar Jenjang S1. Surabaya : Fakultas Psikologi Universitas Surabaya.

ABSTRAK

Keinginan konsumen memperoleh kualitas layanan yang terbaik merupakan tanggung jawab perusahaan untuk mewujudkannya. Melalui pelayanan yang baik akan memberikan kepuasan serta meningkatkan loyalitas pelanggan. Selain itu, dari keluhan pelanggan yang disampaikan ke perusahaan diharapkan dapat menciptakan perbaikan dan peningkatan kualitas layanan termasuk keterampilan karyawan. Perusahaan yang tidak mempedulikan keluhan, akan membuat pelanggan berpindah ke produsen lain. Melihat pentingnya keluhan untuk ditangani, maka PT. Agung Automall menerapkan sistem *complaint management*. Sistem ini dibuat untuk memudahkan pelanggan untuk menyampaikan keluhan dan melakukan penanganan. Tapi dalam pelaksanaannya, menunjukkan masih rendahnya partisipasi dealer dalam mengirimkan **Laporan Penanganan Keluhan (LPK)** ke **Toyota Astra Motor (TAM)** serta sikap *frontline* yang kurang peduli dalam menangani keluhan dan kurang mempunyai *service advisor (SA)* dalam melakukan *follow up*. Hasil survey yang dilakukan JD Power 2004 terhadap PT. Agung Automall mengenai *customer satisfaction* juga menemukan masih timbul ketidakpuasan pelanggan atas layanan yang diberikan. Hal ini menimbulkan keinginan peneliti untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan *complaint management*.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan studi kasus deskriptif. Metode yang digunakan adalah wawancara dengan 7 orang informan. Ketujuh informan terdiri dari 2 staf *counter sales*, 2 staf SA, 1 staf *Customer Relation Coordination (CRC)* dan 2 orang *customer* PT. Agung Automall yang pernah mengajukan keluhan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan *complaint management* di PT. Agung Automall berjalan efektif. Sistem *complaint management* efektif dalam hal tersedianya tempat bagi pelanggan untuk mengeluh; karyawan melakukan pencatatan dan memberikan penjelasan mengenai penyebab keluhan sesuai dengan data di lapangan; analisis dan investigasi terhadap keluhan yang terjadi; memberikan solusi dan *follow up* serta menggunakan keluhan sebagai informasi bagi perusahaan untuk melakukan perbaikan terhadap layanan. Namun dalam pelaksanaannya masih ada kekurangan. Pelaksanaan ini kurang efektif dalam hal pengetahuan yang dimiliki karyawan terhadap produk dan servis, serta kurangnya staf *counter sales* menerima training khusus tentang *handling complaint*. Perlunya meningkatkan sosialisasi kepada pelanggan mengenai fungsi CRC. Memberikan kesempatan bagi SA untuk melakukan *follow up* secara maksimal dan perlunya evaluasi terhadap staf *frontline* sebagai *feedback* bagi karyawan terhadap pelaksanaan *handling complaint*. Selain itu, PT. Agung Automall perlu melakukan pembenahan terhadap sistem pemesanan kendaraan secara *indent* untuk mengurangi timbulnya keluhan mengenai keterlambatan kendaraan dan meningkatkan sosialisasi kepada karyawan dengan memberikan penjelasan menyeluruh tentang sistem *complaint management*.

Kata kunci: *complaint, complaint management, perusahaan otomotif*