

## ABSTRAK

Ketatnya persaingan menuntut perusahaan memperhatikan konsumen dengan lebih spesifik sehingga perusahaan dapat mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen. Selama dan setelah mengkonsumsi produk atau jasa konsumen mempunyai rasa puas atau tidak puas. Jika konsumen merasa tidak puas maka konsumen dapat melakukan keluhan atau komplain kepada perusahaan yang bersangkutan.

Berbagai media bisa dijadikan sarana komplain konsumen, misalnya datang langsung ke customer service department perusahaan, menelepon melalui layanan hotline, menceritakan pengalamannya pada orang lain, atau komplain melalui surat kabar. Media komplain yang paling efektif akan berdampak positif bagi konsumen yaitu dengan terselesaikannya masalah yang dikomplain. Namun, media komplain yang mempunyai dampak besar bagi perusahaan adalah melalui media surat kabar. Hal ini karena selain ditujukan ke perusahaan, komplain konsumen bisa dibaca oleh seluruh pembaca surat kabar yang akan berdampak citra buruk perusahaan.

Konsep yang digunakan adalah *consumer complaint behavior* yang diukur melalui penyebab komplain, tujuan utama komplain, alasan konsumen

komplain, keinginan konsumen yang tidak puas, jenis-jenis komplain, tanggapan terhadap komplain dan *complaint management* yang dilihat dari tujuan manajemen komplain.

Jenis penelitian yang digunakan adalah riset deskriptif; variabelnya adalah *consumer complaint behavior* dan *complaint management*; sumber data yang digunakan adalah data sekunder; target populasi yang digunakan adalah semua surat yang ada di kolom redaksi YTH Surat Kabar KOMPAS; karakteristik populasi yang digunakan adalah surat pembaca dan surat tanggapan; sampelnya adalah surat yang ada di kolom Redaksi YTH Surat Kabar KOMPAS bulan September 2007, Oktober 2007, November 2007; teknik pengambilan sampel adalah *non probability sampling*; cara pengambilan sampel yang digunakan adalah *judgemental sampling*; aras pengukuran adalah aras nominal, metode pengolahan data yang digunakan adalah tabel frekuensi dan diagram frekuensi.

Berdasarkan tampilan data *consumer complaint behavior* identifikasi penyebab komplain yang paling banyak karena komplain terkait layanan sebanyak 216 informasi, tujuan utama komplain yang banyak adalah untuk membangun citra diri sebanyak 184 informasi, alasan konsumen komplain yang paling banyak adalah komplain karena ketidakpuasan layanan sebanyak 175 informasi, keinginan konsumen yang tidak puas yang paling banyak

adalah mengatasi masalah dengan cepat sebanyak 154 informasi, jenis-jenis komplain yang dilakukan adalah mengambil tindakan dengan pihak ketiga sebanyak 264 informasi, tanggapan terhadap komplain yang dilakukan adalah *third party complaints*.

Berdasarkan tampilan data *complaint management* tujuan manajemen komplain yang paling banyak adalah perusahaan memberitahu bahwa masalah sudah selesai sebanyak 74 surat dan yang paling sedikit adalah memberikn klarifikasi kepada konsumen sebanyak 18 surat.

Rekomendasinya adalah perusahaan sebaiknya memperhatikan berbagai penyebab komplain agar dapat menyelesaikan masalah dengan baik. Alasan terbanyak konsumen komplain dikarenakan ketidakpuasan akan layanan jadi sebaiknya perusahaan memperhatikan layanan yang diberikan kepada konsumen sehingga tercipta kepuasan konsumen. Perusahaan yang menanggapi komplain melalui surat tanggapan sebaiknya cepat dalam menanggapi dan menyelesaikan komplain konsumen.