

**COMPLAINT HANDLING PADA PERUSAHAAN *BUSINESS TO BUSINESS*
(B2B) DI PT TRITUNGGAL BERJUANG BERSAMA SIDOARJO**

Shafa Kamila

Manajemen Pemasaran

Dudi Anandya

Indarini

ABSTRAK

PT Tritunggal Berjuang Bersama merupakan perusahaan *business to business* (B2B) yang bergerak pada bidang usaha perdagangan umum dan industri pengolahan. Kegiatan laporan kerja lapangan ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui bagaimana tahapan perusahaan dalam mengatasi *customer complaint* setelah melakukan pembelian, sehingga mampu menganalisis tahapan *complaint handling* yang diterapkan oleh PT Tritunggal Berjuang Bersama. Kegiatan laporan kerja lapangan dilakukan selama 3 bulan dan peserta melakukan serangkaian tugas sebagai *sales and marketing staff*, seperti melakukan *sales call*, membuat katalog produk, menyiapkan dokumen, dan merespon serta melakukan proses *complaint handling*. Hasil yang didapatkan dari laporan kerja lapangan menyatakan bahwa aktivitas magang berjalan dengan baik dan peserta menangani 3 *complaint* yang terjadi selama masa magang berlangsung. Dengan konsep *complaint handling*, maka peserta dapat merumuskan permasalahan yang terjadi pada tahapan *complaint handling* di PT Tritunggal Berjuang Bersama. Rekomendasi yang dapat digunakan untuk menangani permasalahan *complaint handling* di PT Tritunggal Berjuang Bersama adalah melakukan penanganan *complaint* dengan tepat waktu dan melakukan *follow up* setelah proses *complaint handling* selesai.

Kata Kunci: *Service, Complaint, Complaint Handling, Marketing*

**COMPLAINT HANDLING IN *BUSINESS TO BUSINESS (B2B)*
AT PT TRITUNGGAL BERJUANG BERSAMA SIDOARJO**

Shafa Kamila

Manajemen Pemasaran

Dudi Anandya

Indarini

ABSTRACT

PT Tritunggal Berjuang Bersama is a business to business (B2B) company engaged in general trading and processing industry. This internship report has purpose to know how the company stages in dealing with customer complaint after making a purchase, so as to be analyze the stage of complaint handling implemented by PT Tritunggal Berjuang Bersama. Duration of internship is 3 months and participants carry out a series of tasks as sales and marketing staff, such as making sales call, product catalogs, preparing documents, and responding and carrying out complaint handling processes. The result of this internship activities is done properly and the participant handled 3 complaints that occurred during the internship period. With the concept of handling complaints, participants can formulate problems that occur at the stages of handling complaints at PT Tritunggal Berjuang Bersama. The recommendations that can be used to complaints handling problems at PT Tritunggal Berjuang Bersama are complaint handling must be on time and follow up after the complaint handling process is complete.

Keywords: Service, Complaint, Complaint Handling, Marketing