

**PENANGANAN *COMPLAINT HANDLING* PADA PERUSAHAAN
FURNITURE DI PT SARANA TIRTA ABADI SURABAYA**

Hana Dila Sandy
Manajemen Pemasaran

Dudi Anandya

Indarini

ABSTRACT

PT Sarana Tirta Abadi is a company engaged in the construction services business, providing expert labor services or what can be called outsourcing and general trading. The purpose of this fieldwork report activity is to be able to find out how the company handles complaints submitted by customers after purchasing a product, so that this fieldwork report activity is able to analyze how to handle customer complaints carried out by PT Sarana Tirta Abadi. This field work report activity is carried out by the participants for 3 months and the participants have job descriptions, obligations, and responsibilities of being a sales marketing. the duties of the participant as a sales marketing are such as making product catalogs, sales calls, visits, making product purchase documents, responding to complaints submitted by customers and handling customer complaints with the sales marketing ranks. In this fieldwork report activity, participants responded to and handled 3 complaints that occurred during the internship period. by using the compalint handling concept that is appropriate to the participant's internship activities, the participants can formulate the problem of handling complaint handling that occurs at PT Sarana Tirta Abadi. recommendations that can be used to deal with complaints handling problems at PT Sarana Tirta Abadi are to improve employee performance, improve review systems related to customer complaints and improve monitoring in the product purchasing process.

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

PENANGANAN *COMPLAINT HANDLING* PADA PERUSAHAAN *FURNITURE* DI PT SARANA TIRTA ABADI SURABAYA

Hana Dila Sandy

Manajemen Pemasaran

Dudi Anandya

Indarini

ABSTRAK

PT Sarana Tirta Abadi merupakan sebuah perusahaan yang bergerak pada bidang usaha jasa konstruksi, penyedia jasa tenaga kerja ahli atau dapat disebut *outsourcing* dan perdagangan umum. Tujuan dari kegiatan laporan kerja lapangan ini untuk dapat mengetahui bagaimana perusahaan dalam menangani keluhan yang diajukan oleh pelanggan setelah melakukan pembelian produk, sehingga kegiatan laporan kerja lapangan ini mampu menganalisis bagaimana cara penanganan keluhan pelanggan yang dilakukan oleh PT Sarana Tirta Abadi. Kegiatan laporan kerja lapangan ini dilakukan oleh peserta selama 3 bulan dan peserta memiliki job deskripsi, kewajiban, serta tanggung jawab menjadi seorang *sales marketing*. Tugas peserta sebagai seorang *sales marketing* yaitu seperti membuat katalog produk, *sales call*, visit, membuat dokumen pembelian produk, merespon keluhan yang diajukan pelanggan serta menangani keluhan pelanggan bersama jajaran *sales marketing*. Dalam kegiatan laporan kerja lapangan ini peserta merespon dan menangani 3 keluhan pelanggan yang terjadi selama masa magang berlangsung. Dengan menggunakan konsep *complaint handling* yang sesuai dengan kegiatan magang peserta, maka peserta dapat merumuskan permasalahan penanganan *complaint handling* yang terjadi pada PT Sarana Tirta Abadi. Rekomendasi yang dapat digunakan untuk menangani permasalahan penanganan *complaint handling* pada PT Sarana Tirta Abadi adalah dengan meningkatkan kinerja karyawan, memperbaiki sistem peninjauan ulang terkait keluhan *pelanggan* dan meningkatkan pemantauan dalam proses pembelian produk.

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