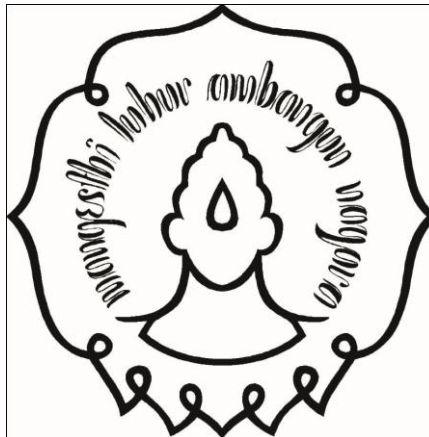


**PELAKSANAAN MANAJEMEN KOMPLAIN DALAM
MENANGANI KELUHAN *TENANT*
DI SOLO PARAGON MALL**



TUGAS AKHIR

Diajukan Untuk Memenuhi Syarat-syarat Guna Meraih Gelar Ahli Madya
Program Studi D3-Manajemen Pemasaran
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sebelas Maret Surakarta

oleh:

NUUR QOHHAR AZZIZ

F3212053

PROGRAM STUDI D3-MANAJEMEN PEMASARAN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS SEBELAS MARET

2015

ABSTRAK

PELAKSANAAN MANAJEMEN KOMPLAIN DALAM MENANGANI KELUHAN *TENANT* DI SOLO PARAGON MALL

NUUR QOHHAR AZZIZ

F3212053

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sebelas Maret Surakarta

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pelaksanaan manajemen komplain dalam menangani keluhan *tenant* di SOLO PARAGON MALL. Solusi dan penanganan komplain kepada tenant yang tepat dan cepat agar dapat memberikan keuntungan kepada perusahaan.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan membuat gambaran mengenai situasi secara langsung. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi dan wawancara. Penelitian ini dilakukan di SOLO PARAGON MALL.

Hasil penelitian menunjukkan pendelegasian tugas yang jelas dan mengapresiasi komplain yang masuk merupakan aspek penting yang dibutuhkan perusahaan. Serta solusi dalam penanganan keluhan dilakukan dengan tepat, cepat dan benar itu dapat meminimalisir ketidakpuasan yang mungkin ditimbulkan oleh pelanggan dan dapat digunakan perusahaan untuk dapat meningkatkan kinerjanya. Maka dari itu diharapkan SOLO PARAGON MALL sebagai perusahaan yang melayani jasa properti siap bersaing dengan banyak perusahaan penyedia jasa serupa dengan dukungan dari seluruh komponen perusahaan terutama bagian manajemen komplain untuk menciptakan pelayanan yang berpihak kepada *tenant* terutama penanganan keluhan.

Kata kunci : Manajemen Komplain, Keluhan *Tenant*

ABSTRACT

IMPLEMENTATION OF THE COMPLAINT MANAGEMENT IN HANDLING TENANT COMPLAINTS IN SOLO PARAGON MALL

NUUR QOHHAR AZZIZ

F3212053

Economic and Business Faculty, Sebelas Maret University Surakarta

This experiment was conducted to determine the implementation of complaint management in handling tenant complaints in SOLO PARAGON MALL . Solutions and handling tenant complaints to the right and quickly in order to provide benefits to the company

This research is descriptive with making a picture of the situation directly . The method used in this study is the observation and interviews . This research was conducted in SOLO PARAGON MALL .

The results showed a clear delegation of tasks and appreciate incoming complaints is an important aspect that the company needs . As well as solutions in the handling of complaints made by precise , fast and completely it can minimize dissatisfaction which may be incurred by the customer and can be used by companies to be able to improve its performance . Therefore expected SOLO PARAGON MALL as property services company serving many companies ready to compete with similar services provider with the support of all components , especially the complaint management companies to create services in favor of the tenant , especially the handling of complaints .

Keyword : Complaint Management, Tenant Complaints

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING

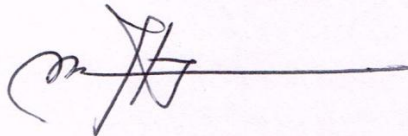
Laporan Tugas Akhir dengan Judul :

PELAKSANAAN MANAJEMEN KOMPLAIN DALAM MENANGANI KELUHAN *TENANT* DI SOLO PARAGON MALL

Telah di setujui oleh Dosen Pembimbing untuk diujikan guna mencapai derajat Ahli Madya Program Studi III Manajemen Pemasaran Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sebelas Maret Surakarta.

Surakarta, Juni 2015

Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing



Drs. HARMADI. M.M.

NIP. 195805131984031001

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas akhir dengan judul:

PELAKSANAAN MANAJEMEN KOMPLAIN DALAM MENANGANI KELUHAN *TENANT* DI SOLO PARAGON MALL

Diajukan Oleh:

NUUR QOHHAR AZZIZ

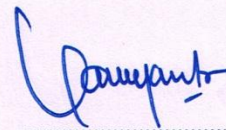
F3212053

Telah ditanggguhkan di depan Tim Penguji Tugas Akhir
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Sebelas Maret Surakarta

Surakarta, Juli 2015

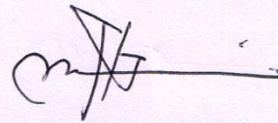
Susunan Tim Penguji Tugas Akhir

1. Haryanto, S.E., M.Si
NIP. 19740309 200604 1 001



.....
(Penguji)

2. Drs. HARMADI. M M
NIP. 19580513 198403 1 001



.....
(Pembimbing)

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sebelas Maret :

Nama : Nuur Qohhar Azziz
NIM. : F3212053
Program Studi : DIII Manajemen Pemasaran
Judul Tugas Akhir (TA) : **PELAKSANAAN MANAJEMEN KOMPLAIN
DALAM MENANGANI KELUHAN TENANT DI
SOLO PARAGON MALL**


Menyatakan dengan sebenarnya, bahwa Tugas Akhir yang saya buat ini adalah benar-benar merupakan hasil karya sendiri dan bukan merupakan hasil jiplakan/salinan/sanduran dari karya orang lain.

Apabila ternyata dikemudian hari terbukti pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa penarikan Ijazah dan pencabutan gelar sarjananya.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.



Surakarta, Juli 2015
Mahasiswa


Nuur Qohhar Azziz
NIM.F3212053

MOTTO

“Hidup itu jadilah dirimu sendiri selalu diiringi kerendahan hati dan tetap bersyukur atas semua yang diberikan Allah SWT”

(Penulis)

"Kegagalan hanya terjadi bila kita menyerah."

(penulis)

"Harga kebaikan manusia adalah diukur menurut apa yang telah dilaksanakan atau diperbuatnya"

(Ali Bin Abi Thalib)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Karya ini saya persembahkan untuk :

1. Bapak dan ibu tercinta, terima kasih atas doa restu dan kerja keras untuk membiayai kuliah saya, serta selalu memberi nasihat untuk mengingatkanku dan kasih sayang setiap waktu sehingga Allah memberikan kemudahan dan kelancaran sehingga tugas akhir ini dapat terselesaikan dengan lancar.
2. Segenap Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis.
3. SOLO PARAGON MALL terutama kepada bapak Ngatiman, pak Andreas, Bu Veronica, mbak Dea, mas Dito, mas Arif, dan seluruh karyawan yang telah membimbing saya selama Magang berlangsung.
4. Adik-adiku yang selalu memberi semangat kepadaku.
5. Orang yang selalu memberi dukungan dan menyemangati saya Lia Asih Indriaswati.
6. Sahabat-sahabat saya Samuel Wahyu, Setyo Budi utomo, Danang Suryo, Andri wibowo, Herman yang selalu membantu dan memberi dukungan semangat kepadaku.
7. Teman-teman seperjuangan D3 Manajemen Pemasaran angkatan 2012. Bhaisar, Agung, Angga, Andri, Bagos, Rizky, dll.
8. Universitas Sebelas Maret tercinta
9. Pembaca karya saya.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan judul **“PELAKSANAAN MANAJEMEN KOMPLAIN DALAM MENANGANI KELUHAN *TENANT* DI SOLO PARAGON MALL”**.

Penulis berharap laporan Tugas Akhir ini tidak hanya merupakan kelengkapan dan pemenuhan dari salah satu syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya, tetapi juga dapat bermanfaat untuk pembaca dan instansi yang terkait. Banyak sekali bimbingan, saran, masukan, dan perhatian dari berbagai pihak dalam penyelesaian Tugas Akhir ini. Sehingga pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Dr. Hunik Sri Runing Sawitri, M.si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sebelas Maret.
2. Drs. Mohammad Amien Gunadi M.P selaku Ketua Program Studi Manajemen Pemasaran pada Program Diploma III FEB UNS.
3. Drs. Harmadi. M.M selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir yang dengan segenap hati memberikan bimbingan, pengarahan, dukungan, motivasi serta meluangkan waktu untuk menerima konsultasi dalam penyusunan Tugas Akhir ini.
4. Drs. Ahmad mujahid, SE, M.SC selaku dosen Pembimbing Akademik.

5. Bapak Ngatiman selaku manajer Solo Paragon Mall, Staff TRO dan seluruh staff yang telah berkenan memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan magang kerja dan penelitian.
6. Kepada kedua orang tua tersayang yang selalu memberikan dukungan moral serta moril serta doa dan pengorbanan yang telah diberikan kepada saya
7. Kepada seluruh Teman-teman DIII Manajemen Pemasaran angkatan 2012.
8. Semua pihak yang telah membantu namun tidak dapat disebutkan satu per satu.

Penulis menyadari sepenuhnya atas kekurangan dalam penulisan Tugas Akhir ini. Untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun. Dengan demikian, karya ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pembaca, akademisi, dan instansi yang terkait. Atas perhatiannya penulis mengucapkan terima kasih.

Surakarta, 3 Juni 2015

Nuur Qohhar Azziz

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
ABSTRAK	ii
<i>ABSTRACT</i>	iii
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	iv
HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI	v
SURAT PERNYATAAN TUGAS AKHIR.....	vi
MOTTO	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I. PENDAHULUAN	
I.1 Latar Belakang.....	1
I.2 Rumusan Masalah	4
I.3 Tujuan Penelitian	4
I.4 Manfaat Penelitian	4
I.5 Metode Penelitian	5
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	
II.1 Pengertian Jasa.....	9
II.2 Pengertian Pelayanan.....	9
II.3 Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	10
II.4 Pengertian Manajemen Komplain	10
II.5 Prinsip-Prinsip Manajemen Komplain	11
II.6 Manfaat Penanganan Komplain.....	13
II.7 Memahami Perilaku Konsumen Yang Tidak Puas.....	13

II.8 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Komplain Konsumen.....	17
II.9 Memahami Perilaku Komplain Konsumen	17
II.10 Cara Menangani Komplain Pelanggan Yang Efektif	22
II.11 Aspek Penanganan Komplain.....	25
II.12 Strategi Untuk Mengurangi Hambatan Komplain Konsumen.....	26
II.13 Dampak Ketidakpuasan Konsumen.....	27
II.14 Solusi Untuk Menangani Komplain Pelanggan.....	28
II.15 Mempertahankan Pelanggan.....	30
BAB III. ANALISIS DAN PEMBAHASAN	
III.1 Gambaran Umum Perusahaan	32
III.2 Visi dan Misi Perusahaan	36
III.3 Struktur Organisasi.....	38
III.4 <i>Jobdes</i> Perusahaan.....	39
III.5 Laporan Magang Kerja.....	42
III.6 Pembahasan	46
BAB IV. PENUTUP	
IV.1 Kesimpulan	60
IV.2 Saran.....	60
DAFTAR PUSTAKA	62
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Daftar Komplain Departemen <i>Engineering</i> Desember 2014	3
Tabel 3.1 Daftar Komplain Departemen <i>Engineering</i> Desember 2014.....	52
Tabel 3.2 Daftar Komplain Departemen <i>Building Service</i> Desember 2014	56

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Logo Sunindo Gapura Prima.....	35
Gambar 3.2 Stuktur Organisasi Solo Paragon Mall.....	38
Gambar 3.3 Alur Penerimaan Komplain Solo Paragon Mall.....	50
Gambar 3.4 Alternatif Alur Komplain <i>Engineering</i>	55
Gambar 3.5 Alternatif Alur Komplain <i>Building Service</i>	57