

**PENANGANAN KOMPLAIN PADA PT MITRA PRATAMA MOBILINDO**

**HINO SOLO**



**PROGRAM STUDI DIPLOMA III MANAJEMEN BISNIS**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS SEBELAS MARET**

**2019**

**PENANGANAN KOMPLAIN PADA PT MITRA PRATAMA MOBILINDO**

**HINO SOLO**



**PROGRAM STUDI DIPLOMA III MANAJEMEN BISNIS**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS SEBELAS MARET**

**2019**

**ABSTRACT****COMPLAINT HANDLING IN PT MITRA PRATAMA MOBILINDO HINO****SOLO****ERIN BLENSISKA****F3516026**

*This Final Project Writing was made on purpose to find out how to handle customers complaints made by PT Mitra Pratama Mobilindo Hino Solo. The result of the analysis are expected to provide information to customers of PT Mitra Pratama Mobilindo Hino Solo regarding the steps that must be taken when trying to submit a complaint to the company.*

*Handling customer complaints at PT Mitra Pratama Mobilindo Hino Solo has been carried out in accordance with the applicable Standard Operating Procedure (SOP). This becomes more value for the company because by handling complaints that are in accordance with the Standard Operating Procedure (SOP), the customer will be satisfied with the improvements made by the company. In addition to the satisfaction of customers, PT Mitra Pratama Mobilindo Hino Solo also has a strategy for handling customer complaints, the strategy is in the form of a customer complaint handling policy. At each point the policy prioritizes customer satisfaction, is expected to improve the company's image.*

*In this study, we will discuss in detail the application of complaint handling and the strategies carried out by PT Mitra Pratama Mobilindo Hino Solo in handling complaints from customers. The author makes observations and interviews with service personnel during work internships at PT Mitra Pratama Mobilindo Hino Solo. The type of observation carried out is qualitative descriptive. Sources of data obtained from observations directly and interviews. The method of analysis or data analysis technique used is descriptive by making a systematic and accurate description.*

**Keywords: complaint, procedure, strategy**

**ABSTRAK****PENANGANAN KOMPLAIN PADA PT MITRA PRATAMA MOBILINDO  
HINO SOLO****ERIN BLENSISKA**  
**F3516026**

Penulisan Tugas Akhir ini dibuat dengan tujuan untuk mengetahui bagaimana penanganan komplain yang dilakukan oleh PT Mitra Pratama Mobilindo Hino Solo. Hasil analisis tersebut diharapkan dapat memberikan informasi kepada para pelanggan PT Mitra Pratama Mobilindo Hino Solo mengenai langkah-langkah yang harus dilakukan ketika hendak menyampaikan komplain kepada perusahaan.

Penanganan komplain pelanggan pada PT Mitra Pratama Mobilindo Hino Solo sudah dilakukan sesuai dengan Standard Operating Procedure (SOP) yang berlaku. Hal ini menjadi nilai lebih bagi perusahaan karena dengan penanganan komplain yang sudah sesuai Standard Operating Procedure (SOP) maka pelanggan akan merasa puas atas perbaikan-perbaikan yang diupayakan oleh perusahaan. Selain itu demi kepuasan para pelanggan, PT Mitra Pratama Mobilindo Hino Solo juga memiliki strategi penanganan komplain pelanggan, strategi tersebut berupa kebijakan penanganan komplain pelanggan. Pada setiap poin kebijakan tersebut mengedepankan kepuasan pelanggan, dengan begitu maka diharapkan akan meningkatkan citra perusahaan.

Pada penelitian ini akan dibahas secara detail mengenai penerapan penanganan komplain serta strategi yang dilakukan PT Mitra Pratama Mobilindo Hino Solo dalam menangani komplain dari pelanggan. Penulis melakukan observasi dan wawancara dengan karyawan bagian service selama magang kerja di PT Mitra Pratama Mobilindo Hino Solo. Jenis pengamatan yang dilakukan adalah deskriptif kualitatif. Sumber data yang diperoleh dari observasi secara langsung ke lapangan dan wawancara. Metode pembahasan atau teknik analisa data yang digunakan adalah deskriptif yakni dengan membuat gambaran secara sistematis dan akurat.

**Kata Kunci : keluhan, prosedur, strategi**

## **HALAMAN PERSETUJUAN**

Tugas Akhir dengan Judul :

**PENANGANAN KOMPLAIN PADA PT MITRA PRATAMA MOBILINDO  
HINO SOLO**

Surakarta, 21 Juni 2019

Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing



**( Adnan Effendi, SE, M.Sc)**

NIP. 1984013120170201

## HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir dengan Judul :


**EVALUASI PENANGANAN KOMPLAIN PADA PT MITRA PRATAMA  
MOBILINDO HINO SOLO**

Telah disahkan oleh Tim Penguji Tugas Akhir  
Program Studi Diploma 3 Manajemen Bisnis  
Fakultas Ekonomi Universitas Sebelas Maret

Surakarta, 9 Juli 2019


Tim Penguji Tugas Akhir

Deny.Dwi Hartomo, S.E.,M.Sc  
NIP. 198312102008121002



Penguji  
(.....)

Adnan Effendi, S.E., M.Sc  
NIP. 198413120170201



( Pembimbing )

**SURAT PERNYATAAN**

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

Nama : Erin Blengiska  
NIM. : F3516026  
Program Studi : D3 Manajemen Bisnis  
Judul Tugas Akhir (TA) : Penanganan Komplain pada PT Mitra  
Pratama Mobilindo Hino Solo

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, 24 Juni 2019

Mahasiswa





## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

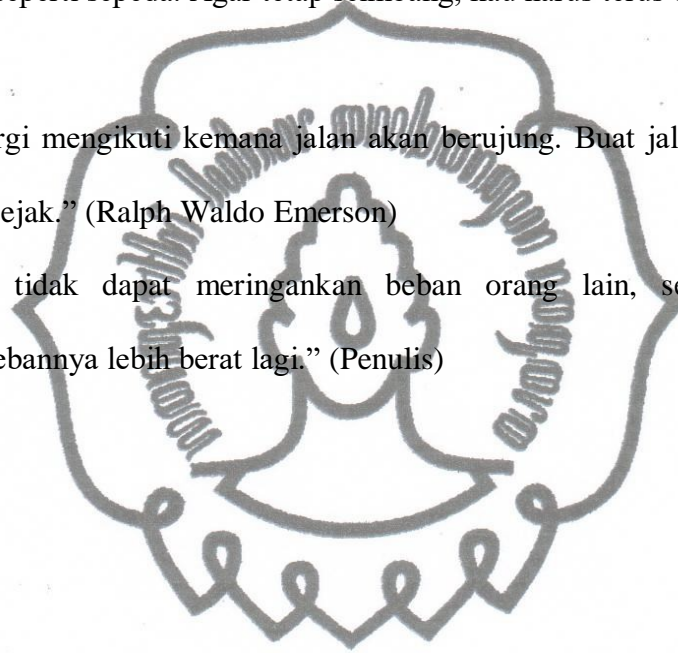
### MOTTO

“Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan. Maka apabila kamu telah selesai (dari suatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain.” (Q.S Al-Insyirah 6-7)

“Hidup ini seperti sepeda. Agar tetap seimbang, kau harus terus bergerak.” (Albert Einstein)

“Jangan pergi mengikuti kemana jalan akan berujung. Buat jalanmu sendiri dan tinggalkan jejak.” (Ralph Waldo Emerson)

“Sekalipun tidak dapat meringankan beban orang lain, setidaknya jangan membuat bebannya lebih berat lagi.” (Penulis)



Karya ini dipersembahkan kepada :

- Papa dan Mama tercinta
- Kakak-kakakku tercinta
- Calon imamku kelak
- Sahabat Wacana dan Ghost
- Almameter



## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan Rahmat dan Karunia-Nya sehingga Laporan Tugas Akhir dengan judul **EVALUASI PENANGANAN KOMPLAIN PADA PT MITRA PRATAMA MOBILINDO HINO SOLO** ini dapat diselesaikan dengan baik.

Tugas Akhir ini disusun untuk memenuhi Syarat-syarat Mencapai Gelar Ahli Madya pada Program Diploma 3 Program Studi Manajemen Bisnis Fakultas Ekonomi Universitas Sebelas Maret.

Dalam kesempatan ini penulis sampaikan ucapan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu serta mendukung terselesaikannya penyusunan laporan tugas akhir ini:

1. Allah SWT yang telah memberi jalan serta mempermudah penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
2. Prof. Dr Jamal Wiwoho, SH M.Hum selaku Rektor Universitas Sebelas Maret Surakarta.
3. Prof Drs. Djoko Suhardjanto, M.Com.(Hons)., Ph.D., Ak.,CA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sebelas Maret Surakarta.
4. Yeni Fajariyanti S.E.,M.Si selaku Ketua Program Studi Manajemen Bisnis Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sebelas Maret Surakarta.
5. Bapak Adnan Effendi, SE, M.Sc selaku dosen pembimbing Tugas Akhir yang telah memberikan arahan dalam menulis tugas akhir ini.
6. Jajaran Dosen Manajemen Bisnis yang telah banyak memberikan ilmu dan pengalaman.

7. PT. Mitra Pratama Mobilindo Hino Solo yang telah memberikan izin untuk melakukan kegiatan magang sekaligus sebagai objek penelitian.
8. Bapak Ari Joni selaku pembimbing institusi mitra pada saat magang bagian divisi *service* PT Mitra Pratama Mobilindo Hino Solo.
9. Kedua orang tua yang selalu mendukung penulis dalam perkuliahan dan selalu memotivasi penulis untuk menjadi manusia yang berguna bagi sesama.
10. Kakak-kakak ku tercinta, yang selalu mendukung penulis agar tetap bersemangat menyelesaikan tugas akhir ini.
11. Sahabat terbaik saya YusufSn yang sudah memberikan *support* yang luar biasa dalam penulisan tugas akhir penulis.
12. Teman teman Manajemen Bisnis angkatan 2016 yang telah memberikan banyak pembelajaran serta pengalaman berharga bagi penulis.
13. Semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu dalam penulisan tugas akhir ini.

Penulis menyadari sepenuhnya atas kekurangan dalam penulisan tugas akhir ini. Untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun. Namun demikian, karya sederhana ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkan

Surakarta, 21 Juni 2019

Erin Blensiska

## DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
SURAT PERNYATAAN TUGAS AKHIR .....	iv
MOTTO DAN HALAMAN PERSEMBAHAN .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR TABEL .....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	4
C. Tujuan Penelitian .....	4
D. Manfaat Penelitian .....	4
1. Bagi Penulis .....	4
2. Bagi Instansi .....	5
E. Metode Penelitian .....	5
1. Desain Penelitian.....	5
2. Objek Penelitian .....	5
3. Jenis dan Sumber Data .....	5

4. Metode Pengumpulan Data.....	6
5. Metode Pembahasan.....	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>8</b>
A. Pelanggan .....	8
B. Pelayanan .....	9
C. Kepuasan Pelanggan .....	10
D. Manajemen Komplain .....	11
E. Dimensi Manajemen Komplain .....	12
F. Keluhan Pelanggan .....	13
G. Penanganan Keluhan .....	14
H. Cara Menghadapi Keluhan Pelanggan .....	16
<b>BAB III PEMBAHASAN.....</b>	<b>17</b>
A. Gambaran Umum Perusahaan .....	17
1. Sejarah Perusahaan.....	17
2. Lokasi Perusahaan.....	18
3. VISI dan Misi Perusahaan .....	18
4. Struktur Organisasi .....	19
5. Kegiatan usaha Perusahaan.....	22
6. Manajemen Bengkel.....	25
7. Standar Pelayanan <i>Service</i> .....	27
B. Laporan Magang Kerja.....	31
1. Pengertian Magang Kerja .....	31

2. Tujuan Magang Kerja .....	31
3. Pelaksanaan Magang Kerja.....	31
4. Kegiatan Magang Kerja.....	32
C. Analisis dan Pembahasan .....	36
1. Penanganan komplain pelanggan PT Mitra Pratama Mobilindo Hino Solo .....	36
2. Prosedur penyelesaian komplain PT Mitra Pratama Mobilindo Hino Solo .....	38
3. Strategi PT Mitra Pratama Mobilindo Hino Solo dalam mengatasi komplain .....	46
4. Analisis deskriptif manajemen komplain PT Mitra Pratama Mobilindo Hino Solo .....	48
<b>BAB IV PENUTUP</b> .....	<b>52</b>
1. Kesimpulan .....	52
2. Saran .....	53
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	<b>55</b>
<b>LAMPIRAN</b> .....	<b>56</b>

## DAFTAR TABEL

3.1 Jam kerja PT Mitra Pratama Mobilindo Hino Solo .....	25
3.2 Laporan kegiatan harian magang kerja .....	32
3.3 <i>Strandar Operating Procedur</i> (SOP) penanganan komplain .....	39



## DAFTAR GAMBAR

3.1 Denah letak PT Mitra Pratama Mobilindo Hino Solo .....	18
3.2 Struktur Organisasi PT Mitra Pratama Mobilindo Hino Solo .....	20
3.3 Bagan prosedur dan proses penanganan komplain .....	41
3.4 Diagram komplain pelanggan tahun 2018 .....	43





## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Daftar Hadir Magang .....	56
Lampiran 2. Surat Keterangan Nilai Magang.....	57
Lampiran 3. Lembar Monitoring Dosen Pembimbing .....	58
Lampiran 4. Dokumentasi .....	59
Lampiran 5. <i>Form Booking Service</i> .....	60
Lampiran 6. <i>Checklist</i> Penerimaan dan Penyerahan Kendaraan .....	61
Lampiran 7. <i>Final Inspection</i> dan Rekomendasi Servis .....	62
Lampiran 7. Surat Perintah Kerja .....	63

