



**PELAKSANAAN PENANGANAN KELUHAN PELANGGAN PADA PT  
CIPULIR BENGAWAN MEGAH JAYA**

**Endang Suparni**  
**Universitas Bina Sarana Informatika (UBSI)**  
**(Naskah diterima: 1 September 2020, disetujui: 28 Oktober 2020)**

*Abstract*

*Based on the results of research at PT Cipulir Bengawan Megah Jaya, the form of customer complaint service includes providing a comfortable waiting room, a clean place. There is a fan and air freshener, providing magazines and newspapers, provided toilets, providing toilets for customers. In the service of complaints, it is carried out in two ways, namely directly, namely customers face to face with meeting officers or indirectly, customers only call the company to make a complaint. There are two types of complaints that exist at PT Cipulir Bengawan Megah Jaya, namely service for complaints that occur before the STNK for motorbikes is finished (code C1) and service for complaints that occur after the STNK for motorbikes has been completed and are still within the valid motorbike warranty period (code C2). The complaint process is handled by the sales counter and also the mechanic who is required to know all Honda brand products and can also explain the causes of customer complaints. In the service of complaints to customers, there are problems, including: dealing with customer characters with different characters and also the presence of spare parts that are not available in the warehouse.*

**Keywords:** *Customers, Complaint Handling*

**Abstrak**

Berdasarkan hasil penelitian pada PT Cipulir Bengawan Megah Jaya, bentuk pelayanan komplain pelanggan, antara lain disediakan ruang tunggu yang nyaman, tempat yang bersih. Adanya kipas angin dan pengharum ruangan, menyediakan majalah dan koran, disediakan toilet, menyediakan toilet untuk para pelanggan. Dalam pelayanan komplain dilakukan melalui dua cara, yakni secara langsung yakni pelanggan bertatap muka dengan bertemu dengan petugas maupun tidak langsung, pelanggan hanya menelpon ke perusahaan untuk melakukan komplain. Ada dua macam komplain yang terdapat pada PT Cipulir Bengawan Megah Jaya, yakni pelayanan komplain yang terjadi sebelum STNK sepeda motor jadi (kode C1) dan pelayanan komplain yang terjadi setelah STNK sepeda motor telah jadi dan masih dalam masa garansi motor yang berlaku (kode C2). Proses komplain ditangani oleh sales counter dan juga mekanik yang diwajibkan untuk mengetahui semua produk merk honda dan juga dapat menjelaskan penyebab dari keluhan pelanggan. Dalam pelayanan komplain terhadap pelanggan terdapat

permasalahan, antara lain: menghadapi karakter pelanggan yang berbeda-beda karakter dan juga adanya sparepart yang tidak tersedia di gudang.

**Kata Kunci:** Pelanggan, Penanganan Keluhan

**I. PENDAHULUAN**

Saat ini semakin banyaknya perusahaan bersaing untuk merebut pangsa pasar. Oleh karena seiring dengan meningkatnya taraf hidup masyarakat, maka semakin banyak yang membeli produk atau barang yang dibutuhkan konsumen. Kebutuhan untuk membeli berbagai macam produk yang ditawarkan di pasar sangat besar, begitupun halnya dengan kebutuhan akan kendaraan bermotor yang timbul dari kebutuhan atau keinginan konsumen atau pelanggan. Pelanggan adalah semua orang yang menuntut perusahaan untuk memenuhi suatu standar kualitas tertentu yang akan memberikan pengaruh pada kinerja setiap individu maupun kinerja manajemen perusahaan (Daryanto dan Ismanto, 2014:49).

Jadi, pelanggan adalah orang-orang yang berpengaruh dalam bisnis produk, baik barang maupun jasa. Inilah yang membuat pelanggan dihadapkan dengan berbagai alternatif pilihan pembelian kendaraan dalam rangka memenuhi kebutuhannya, Sementara itu di pihak perusahaan menimbulkan persaingan

yang semakin tinggi dalam mendapatkan pelanggan. Oleh karena itu, kegiatan pelayanan atau *service* dalam suatu perusahaan memiliki peran yang sangat penting untuk menunjang kegiatan operasional perusahaan, maka upaya atau langkah-langkah yang dilakukan perusahaan dalam memberikan produk dengan kualitas pelayanan yang baik sehingga pelanggan merasakan kepuasan.

Dalam memenuhi kepuasan pelanggan, pelayanan adalah sesuatu yang ditawarkan oleh perusahaan. Oleh karena itu pelayanan diberikan sebagai tindakan perusahaan untuk memberikan kepuasan tersendiri bagi pelanggan. Saat ini perusahaan memfokuskan pada pelayanan yang diberikannya kepada para pelanggan, karena pelayanan memiliki peran yang sangat penting dan merupakan aset yang sangat berharga bagi perusahaan penyedia jasa. Pelayanan yang diberikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau nasabah (Kasmir, 2014:115). Dimana pelayanan sebagai aktivitas atau manfaat yang ditawarkan oleh satu kelompok ke kelompok

lainnya berupa sesuatu yang bersifat intangible (Kotler dan Armstrong, 2016:78). Jadi pelayanan merupakan sebagai tindakan yang dapat dilakukan secara langsung, artinya karyawan langsung berhadapan dengan pelanggan dan memberikan tindakan yang baik dalam melayani, sehingga dapat memenuhi keinginan pelanggan akan suatu produk atau jasa yang mereka butuhkan.

Konsumen menjadi aset yang sangat berharga bagi perusahaan di dalam mempertahankan pelanggan. Salah satunya merupakan penanganan komplain terhadap pelanggan. Penanganan keluhan atau komplain memberikan peluang untuk mengubah seorang pelanggan yang tidak puas menjadi pelanggan produk atau jasa perusahaan puas. Penanganan keluhan pelanggan, dengan empati terhadap pelanggan yang marah, kecepatan dalam penanganan keluhan, kewajaran atau keadilan dalam memecahkan permasalahan atau keluhan, kemudahan bagi konsumen untuk menghubungi perusahaan. Perusahaan dapat menyediakan saluran telepon bebas pulsa (*hot line service*), website atau blog untuk menampung keluhan pelanggan (Tjiptono, 2008:210). Pastikan masalah yang sama dari pelanggan yang sama tidak terulang, karena bila terulang terlihat ketidakprofesionalan sebagai petugas

dalam mengatasi dan menangani permasalahan dan mengantisipasi permasalahan yang mungkin akan terjadi.

Komplain pelanggan jangan sampai diajukan oleh manajemen perusahaan, hal itu merupakan bentuk dari ketidakpuasan pelanggan terhadap pelayanan yang telah diberikan perusahaan. Komplain pelanggan juga sebagai salah satu unsur yang perlu diperhatikan untuk menyelesaikan masalah yang terjadi dalam perusahaan. Komplain atau keluhan pelanggan membuka kesempatan bagi perusahaan untuk memperbaiki masalah dan keluhan pelanggan dengan cepat dan meningkatkan kinerja perusahaan untuk meningkatkan pelayanan kepada pelanggan. Keluhan merupakan ekspresi ketidakpuasan dari para pelanggan terhadap standar pemberi layanan, tindakan karyawan, dan pemilik perusahaan yang berpengaruh terhadap pengguna jasa individu maupun kelompok. (Handayani dkk, 2009:96). Komplain dalam suatu perusahaan adalah sebagai sesuatu yang sangat alamiah, sangat manusiawi sebagai bentuk reaksi atas apa yang diterima yang tidak sesuai dengan kondisi yang dijanjikan dan diharapkan (Majid (2009:151). Keluhan atau komplain merupakan penyaluran bentuk ketidakpuasan pelanggan terhadap servis atau produk kita. Jadi, komplain adalah ketidak-

puasan pelanggan terhadap produk atau pelayanan yang telah diberikan oleh perusahaan dan diungkapkan langsung atau tidak langsung oleh pelanggan kepada perusahaan (Santosa, 2014:80).

Begitupun halnya yang dilakukan oleh PT Cipulir Bengawan Megah Jaya, sebagai perusahaan dealer resmi motor Honda yang dilengkapi dengan bengkel service resmi Astra Honda Authorized Service Station (AHASS) yang bergerak dalam bidang penjualan sepeda motor merek Honda dan suku cadangnya, pemeliharaan serta melayani perawatan jasa service kendaraan bermotor yang beralamat di Jl. Raya Ciledug No. 6 Ulujami Cipulir, Jakarta Selatan. Biasanya dalam pelaksanaannya ada saja komplain atau keluhan dari pelanggan, dan hal itu segera ditanggapi pihak perusahaan agar pelanggan puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh PT Cipulir Bengawan Megah Jaya.

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana usaha yang dilakukan oleh PT Cipulir Bengawan Megah Jaya agar dapat memenangkan persaingan bisnis ditengah derasnya tingkat persaingan penjualan sepeda motor, dapat melayani kebutuhan pelanggan, salah satunya dengan penanganan terhadap komplain atau keluhan pelanggan.

## II. METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Metode deskriptif digunakan untuk mengidentifikasi, menjelaskan mengenai objek penelitian yang dilakukan. Penelitian kualitatif sering disebut metode penelitian naturalistik karena penelitian dilakukan pada kondisi yang alamiah (*natural setting*). Data yang dikumpulkan dan analisis lebih bersifat kualitatif. Variabel yang diteliti adalah komplain pelanggan. Pengumpulan data dan informasi dengan cara melakukan wawancara, observasi, dan studi pustaka. Observasi dilakukan dengan cara mengamati secara langsung terhadap objek yang menjadi penelitian, dan melakukan wawancara langsung dengan bagian pemasaran. Adapun untuk studi pustaka dilakukan guna mendapatkan informasi melalui teori-teori yang digunakan sebagai bahan referensi dalam penelitian. Sedangkan untuk teknik dalam pengolahan data dilakukan dengan tabulasi, kemudian data dianalisis secara kualitatif.

## III. HASIL PENELITIAN

### A. Bentuk Pelayanan Pelanggan

PT Cipulir Bengawan Megah Jaya merupakan salah satu dealer yang belum lama berdiri, akan tetapi dalam hal pelayanan, perusahaan ini tetap menjaga kualitas pelayanan-

**YAYASAN AKRAB PEKANBARU**  
**Jurnal AKRAB JUARA**  
Volume 5 Nomor 4 Edisi November 2020 (116-127)

nya. Hal ini dapat dibuktikan dengan penanganan keluhan pelanggan yang ditangani dengan baik sehingga pelanggan tetap setia melakukan perawatan motor, pembelian suku cadang dan penjualan motor merk honda pada PT Cipulir Bengawan Megah Jaya.

Dalam memberikan pelayanan, ada saja komplain atau keluhan pelanggan. Oleh karena itu bagi mereka yang datang ke perusahaan maka akan dilakukan pelayanan yang baik oleh PT Cipulir Bengawan Megah Jaya, yakni sebagai berikut:

1. Disediakan ruang tunggu yang nyaman.

Saat pengunjung atau pelanggan datang, mereka akan merasa nyaman saat menyampaikan keluhan terhadap kerusakan kendaraan sepeda motornya dan melakukan perbaikan (*service*). Oleh karena itu disediakan ruang tunggu yang nyaman, hal itu agar para pelanggan tidak jenuh dalam menunggu kendaraannya yang sedang diperbaiki.

2. Tempat yang bersih.

Seluruh ruangan tunggu dijaga kebersihan dan kerapihannya setiap hari, agar pengunjung merasa nyaman pada saat menunggu sepeda motornya yang sedang diperbaiki.

3. Adanya kipas angin dan pengharum ruangan.

Perusahaan dalam hal ini menyediakan sebuah kipas angin dan pengharum ruangan, agar pelanggan merasa lebih nyaman saat menunggu kendaraan nya diservice.

4. Menyediakan majalah dan koran.

Perusahaan menyediakan majalah dan koran agar para pelanggan tidak jenuh dalam menunggu kendaraannya dan mendapatkan informasi yang berguna dari majalah dan koran yang telah dibacanya.

5. Disediakan toilet.

Perusahaan menyediakan toilet untuk para pelanggan, apabila ada yang ingin membersihkan diri atau mencuci tangan dan muka saat menunggu.

**B. Cara-Cara Dalam Pelayanan Keluhan Pelanggan**

PT Cipulir Bengawan Megah Jaya dapat melayani komplain pelanggan dilakukan melalui dua cara, yakni secara langsung maupun tidak langsung.

1. Melayani Komplain Secara Langsung

Yakni pelanggan bertatap muka dengan bertemu langsung dengan karyawan yang bertugas. Pelanggan yang datang ke perusahaan disambut dengan baik oleh petugas yang berjaga dengan senyum kemudian

menyapa dengan sopan dan menanyakan kebutuhan pelanggan. Petugas sangat bersedia membantu pelanggan apabila terjadi komplain atau keluhan dan juga memberikan pemecahan masalah atau solusi dengan baik, seperti: menangani keluhan pelanggan secara langsung, meminta maaf apabila terjadi kesalahan dalam service, menangani komplain dengan baik hingga proses perbaikan kendaraan selesai.

## 2. Melayani Komplain Tidak Langsung

Konsumen atau pelanggan menelpon ke perusahaan untuk melakukan komplain, dan petugas membantu pelanggan apabila terjadi komplain dengan cara mendengarkan keluhan pelanggan, melakukan klarifikasi melalui telepon, dan sebagainya.

## C. Macam-Macam Keluhan Pelanggan

Setiap perusahaan tentunya harus siap dalam menghadapi komplain atau keluhan dari pelanggan, tidak terkecuali dengan komplain yang dihadapi oleh PT Cipulir Bengawan Megah Jaya, terutama dalam penjualan sparepart maupun jasa perawatan (*service*) sepeda motor. Apabila terdapat produk sepeda motor merk honda yang sudah dibeli konsumen atau pelanggan, akan tetapi masih tidak sempurna

(terdapat kerusakan) setelah test drive, yang menjadi salah satu penyebab terjadinya komplain. Adapun mengenai jenis sepeda motor Honda yang ditangani oleh PT Cipulir Bengawan Megah Jaya, antara lain: Motor Honda Sport (Mega Pro, CB, CBR dan Verza), Motor Honda Bebek (Supra X, Revo dan Blade) dan Motor Honda Matic (Beat, Vario, Scoopy dan Spacy). Perusahaan ini berusaha memberikan pelayanan terhadap komplain yang baik pasca purna jual kendaraan bermotor merk honda, guna menjaga kualitas pelayanan dan kepercayaan konsumen atau pelanggan.

Pada PT Cipulir Bengawan Megah Jaya terdapat 2 (dua) macam komplain yang ada, yakni:

1. Pelayanan komplain yang terjadi sebelum STNK sepeda motor jadi. (Kode C1).
2. Pelayanan komplain yang terjadi setelah STNK sepeda motor telah jadi dan masih dalam masa garansi motor yang berlaku. Garansi yang diberikan untuk kelistrikan selama 1 tahun, mesin 3 tahun, dan untuk mesin injeksi selama 5 tahun (Kode C2).

Untuk lebih jelas perincian macam-macam komplain dapat dilihat pada tabel 1 di bawah ini.

Tabel 1. Macam-Macam Komplain pada PT Cipulir Bengawan Megah

No.	Komplain C1	Komplain C2
1.	Lampu indikator spedometer tidak menyala	Jarum spedometer tidak berfungsi dengan keadaan sebenarnya
2.	Mengeluarkan oli pada cover comp head	Suara mesin motor kasar
3.	Headlight unitnya meleleh	Starter motor tidak berfungsi atau susah digunakan
4.	-	Mesin tangki bocor
5.	-	Jok motor susah dibuka

Sumber : Bagian service PT Cipulir Bengawan Megah Jaya.

Berdasarkan komplain C1 terdiri atas komplain lampu indikator spedometer tidak menyala, mengeluarkan oli pada cover comp head dan headlight unitnya meleleh, dalam komplain C1 sepeda motor bisa ditukar dengan sepeda motor yang baru. Sedangkan untuk komplain C2 Jarum spedometer tidak berfungsi dengan baik, suara mesin motor kasar, starter motor tidak berfungsi, mesin tangki bocor, dan jok motor susah dibuka.

#### D. Penanganan Keluhan Pelanggan

Pada PT Cipulir Bengawan Megah Jaya proses komplain ditangani oleh *sales counter* dan juga mekanik, untuk mekanik diwajibkan untuk mengetahui semua produk merk honda dan juga dapat menjelaskan penyebab dari keluhan pelanggan, sehingga pelanggan mempercayai setiap keluhan produk yang dirasakan diadukan kepada perusahaan agar dapat ditangani dengan baik.

Dalam melakukan komplain untuk kode C1, maka terdapat beberapa langkah yang harus dilalui pelanggan, yakni:

##### 1. Pelanggan Datang

Konsumen atau pelanggan mendatangi ke PT Cipulir Bengawan Megah Jaya maka akan disambut dengan baik dan ramah oleh karyawan dengan senyum, salam, sapa dan menanyakan maksud dan keperluan konsumen maupun pelanggan dengan sangat ramah.

##### 2. Melakukan Komplain

Apabila ada pelanggan yang komplain terhadap produk yang telah dibeli dari PT Cipulir Bengawan Megah Jaya, maka petugas akan mendengarkan dan menangani keluhan pelanggan dengan baik, serta mencatatnya dibuku mengenai apa yang dikeluhkan dan dirasakan pelanggan.

##### 3. Mengidentifikasi

Petugas melakukan identifikasi terhadap pelanggan yang komplain, yakni dengan cara melakukan wawancara tanya jawab dengan pelanggan mengenai penyebab kerusakan motor, apakah kesalahan diakibatkan oleh pelanggan atau kesalahan pabrik.

#### 4. Menganalisis

Petugas melakukan analisis terhadap kendaraan pelanggan dengan melihat buku panduan reparasi terlebih dahulu. Biasanya hal itu dilakukan oleh karyawan yang profesional dalam bidangnya.

#### 5. Memberikan Jawaban

Petugas akan memberikan jawaban kepada pelanggan setelah melakukan analisis terhadap kendaraan bermotor merk honda. Jika kesalahan dari pabrik, maka perusahaan akan menukar kembali kendaraan yang sama dengan kendaraan yang pelanggan beli, sedangkan jika kesalahan dari pelanggan, maka perusahaan akan memperbaikinya sehingga pelanggan merasa puas keluhannya ditanggapi.

#### 6. Melakukan Proses Klaim

Proses klaim ini dilakukan, apabila keluhan tersebut telah dianalisis. Apabila kesalahan pabrik, maka perusahaan melakukan klaim ke kantor pusat dengan memberikan laporan kepada Astra Honda Motor (AHM) dengan cara mengirimkan foto kendaraan yang rusak, photocopy KTP, nomor telepon yang bisa dihubungi, surat jalan dan keterangan kronologis mengenai kerusakan kendaraan. Lalu pelanggan akan menunggu se-

dapatkan motornya kembali. Jika di perusahaan terdapat persediaan motor yang sama dengan milik pelanggan, maka perusahaan akan melakukan penukaran secara langsung kepada pelanggan.

#### 7. Penyelesaian

Pelanggan yang telah mendapatkan jawaban atas komplain yang telah dilakukan dan ditangani oleh perusahaan, setelah itu dapat meninggalkan ruangan.

Sedangkan dalam melakukan komplain untuk kode C2, maka terdapat beberapa langkah yang harus dilalui pelanggan, yakni:

##### 1. Pelanggan Datang

Pelanggan yang datang ke PT Cipulir Bengawan Megah Jaya akan disambut dengan baik oleh petugas dengan senyum, salam dan menyapa dengan menanyakan kebutuhan pelanggan dengan ramah.

##### 2. Komplain

Apabila ada pelanggan yang komplain terhadap kendaraan bermotor merk honda yang telah dibeli dari PT Cipulir Bengawan Megah Jaya, maka petugas akan mendengarkan dan menangani keluhan pelanggan dengan baik, serta mencatatnya dibuku mengenai apa yang dikeluhkan dan dirasakan pelanggan.

### 3. Mengidentifikasi Pelanggan

Perusahaan akan mengidentifikasi pelanggan yang komplain, yakni dengan cara melakukan wawancara dengan pelanggan mengenai keluhan kendaraan pelanggan.

### 4. Dikerjakan Mekanik.

Setelah diidentifikasi terhadap keluhan pelanggan, maka karyawan *front desk* yang telah mengetahui keluhan pelanggan tersebut, kemudian mengisi form kerja bengkel untuk diberikan ke mekanik untuk dilakukan pemeriksaan dan perbaikan kendaraan dengan syarat pelanggan harus memberikan dan menunjukkan fotocopy KTP, STNK, nomor telepon, dan buku *service* kendaraan.

### 5. Memberikan Jawaban

Mekanik memberikan jawaban kepada pelanggan atas keluhan yang telah ditangani dengan baik, dan menyerahkan kembali kendaraan motor pelanggan tersebut.

### 6. Penyelesaian

Petugas memberikan buku *service* kembali kepada pelanggan dan memberikan ucapan terima kasih. Setelah itu pelanggan dapat meninggalkan ruangan.

## E. Data Komplain Pelanggan

PT Cipulir Bengawan Megah Jaya telah menangani komplain sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Tabel di bawah ini menunjukkan komplain pelanggan C1 untuk bulan Juli sampai dengan Desember 2019.

**Tabel 1. Jumlah Komplain Pelanggan C1 Bulan Juli - Des Tahun 2019**

Jenis Keluhan	Juli	Agust	Sept	Okt	Nop	Des	Jumlah
Lampu indikator speedo meter tidak menyala	1	-	-	1	-	1	3
Mengeluarkan oli pada cover comp head	2	3	3	2	-	1	11
Headlight unitnya meleleh	-	-	-	-	1	-	1

Sumber : PT Cipulir Bengawan Megah Jaya

Dari tabel di atas menunjukkan jumlah komplain C1 pelanggan mengenai sepeda motor bulan Januari-Desember 2019, menunjukkan terdapat lampu indikator spedometer yang tidak menyala sebanyak 3, mengeluarkan oli pada cover comp head sebanyak 11,

Headlight unitnya meleleh sebanyak 1. Jadi jumlah yang paling banyak komplain adalah mengeluarkan oli pada cover comp head

Tabel selanjutnya menunjukkan jumlah komplain pelanggan C2 bulan Juli sampai dengan Desember 2019.

**Tabel 2. Jumlah Komplain Pelanggan C2 Bulan Juli - Des Tahun 2019**

Jenis Keluhan	Juli	Agust	Sept	Okt	Nop	Des	Jumlah
Jarum spedometer tidak berfungsi dengan keadaan sebenarnya.	1	-	-	-	1	-	2
Suara mesin motor kasar.	2	3	2	-	2	-	9

## **YAYASAN AKRAB PEKANBARU**

### **Jurnal AKRAB JUARA**

Volume 5 Nomor 4 Edisi November 2020 (116-127)

Starter motor tidak berfungsi atau susah digunakan.	-	-	-	-	-	2	<b>2</b>
Mesin tangki bocor.	-	2	1	1	-	-	<b>4</b>
Jok motor susah dibuka.	-	1	1	-	1	-	<b>3</b>

Sumber: PT Cipulir Bengawan Megah Jaya

Dari tabel di atas menunjukkan jumlah komplain C2 pelanggan mengenai sepeda motor bulan Januari-Desember 2019, menunjukkan pelanggan mengeluh Jarum spedometer tidak berfungsi dengan keadaan sebenarnya sebanyak 2, suara mesin motor kasar sebanyak 9, starter motor tidak berfungsi atau susah digunakan sebanyak 2, mesin tangki bocor sebanyak 4, dan jok motor susah dibuka sebanyak 3.

Adapun tujuan utama dalam pelayanan komplain pelanggan yaitu melayani pelanggan dalam menganalisis kerusakan dan pemeriksaan kendaraan. Pada dasarnya suatu pelaksanaan pelayanan komplain yang diberlakukan dan diterapkan pada PT Cipulir Bengawan Megah Jaya untuk kegiatan pelayanan komplain dapat ditangani dengan baik. Dimana petugas dapat diminta pertanggungjawaban dari pelayanan komplain yang telah diberikan kepada pelanggan.

#### **F. Permasalahan Dalam Pelayanan Komplain**

Dalam kegiatan pelayanan komplain pelanggan terdapat masalah-masalah yang dianggap sebagai faktor penghambat dalam

kegiatan pelayanan komplain pelanggan pada PT Cipulir Bengawan Megah Jaya, antara lain:

1. Menghadapi karakter pelanggan yang berbeda-beda.

Para petugas ketika berhadapan langsung dengan para pelanggan yang komplain kepada perusahaan, mereka tidak seluruhnya memahami karakter pelanggan. Secara umum untuk mengatasi pelanggan yang memiliki karakteristik yang berbeda-beda tersebut, seperti konsumen yang cerewet, konsumen yang marah-marah, konsumen yang curiga, dan konsumen angkuh. Maka penyelesaian masalah terhadap pelanggan yang memiliki sifat-sifat negatif ketika komplain ke perusahaan, dengan cara menyikapi pelanggan yang demikian, harus lebih sabar dan tetap menjaga kualitas pelayanan komplain dengan santun dan baik.

2. Sparepart yang tidak tersedia.

Saat sparepart yang tidak tersedia di gudang menjadi kendala bagi perusahaan, karena membuat pelanggan harus menunggu dan kembali lagi ke perusahaan. Petugas bengkel harus mengecek sparepart seminggu sekali sehingga spare part tidak akan kosong

di dalam gudang. Pengecekan secara rutin sparepart untuk mengetahui sparepart yang kosong sehingga perusahaan dapat membuat laporan untuk meminta kiriman sparepart ke pusat.

#### **IV. KESIMPULAN**

1. Bentuk Pelayanan Komplain Pelanggan, disediakan ruang tunggu yang nyaman, Tempat yang bersih. Adanya kipas angin dan pengharum ruangan, menyediakan majalah dan koran, Disediakan toilet. menyediakan toilet untuk para pelanggan
2. Dalam Pelayanan Komplain pada PT Cipulir Bengawan Megah Jaya dilaku kan melalui dua cara, yakni secara langsung yakni pelanggan bertatap muka dengan bertemu dengan petugas maupun tidak langsung, pelanggan hanya menelpon ke perusahaan untuk melakukan komplain.
3. Ada dua macam komplain yang terdapat pada PT Cipulir Bengawan Megah Jaya, yakni pelayanan komplain yang terjadi sebelum STNK sepeda motor jadi (kode C1) dan pelayanan komplain yang terjadi setelah STNK sepeda motor telah jadi dan masih dalam masa garansi motor yang berlaku (kode C2)
4. Proses komplain ditangani oleh sales counter dan juga mekanik, untuk mekanik diwa-

jibkan untuk mengetahui semua produk merk honda dan juga dapat menjelaskan penyebab dari keluhan pelanggan, sehingga pelanggan mempercayai setiap keluhan produk yang dirasakan untuk diadukan kepada perusahaan agar dapat ditangani dengan baik.

5. Dalam pelayanan komplain terhadap pelanggan terdapat permasalahan, antara lain: menghadapi karakter pelanggan yang berbeda-beda dan juga adanya sparepart yang tidak tersedia di gudang.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Daryanto Setyobudi dan Ismanto. 2014. Konsumen dan Pelayanan Prima, Yogyakarta: Gava Media.
- Kasmir. 2014. Manajemen Perbankan. Jakarta: Rajawali Pers.
- Kotler dan Gary Armstrong. 2016. Dasar-Dasar Pemasaran Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Tjiptono, Fandy. 2015. Strategi Pemasaran. Edisi 4. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Ariantoni. Handayani, Sri. Prasasti,Suci. 2009. Modul Pelatihan Pengintegrasian Pengurangan Resiko Bencana (PRB) Ke Dalam Sistem Pendidikan Jenjang Pendidikan Dasar dan Menengah.Jakarta: Pusat Kurikulum Badan Penelitian dan Pengembangan Kementerian Pendidikan Nasional.

**YAYASAN AKRAB PEKANBARU**

**Jurnal AKRAB JUARA**

Volume 5 Nomor 4 Edisi November 2020 (116-127)

Abdul Majid, Suharto, 2009, Customer Service Dalam Bisnis Jasa Transportasi. Jakarta: Rajawali Press.

Santoso,Slamet.2015. Penelitian Kuantitatif. Ponorogo: UNMUH Ponorogo Press