



**PROSEDUR PELAYANAN DAN PENANGANAN KELUHAN
KONSUMEN PADA PT. NASMOCO PEKALONGAN
(STUDI PADA PT. NASMOCO PEKALONGAN)**

Tugas Akhir

Disusun untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan

Pendidikan Diploma III

Program Studi Manajemen Pemasaran Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Diponegoro

Penyusun

Nama : Maya Aninda Dewani

NIM : 14020314060046

PROGRAM STUDI MANAJEMEN PEMASARAN

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS DIPONEGORO

SEMARANG

2017

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Maya Aninda Dewani
NIM : 14020314060046
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi : Manajemen Pemasaran

Dengan ini menyatakan bahwa Tugas Akhir yang saya susun dengan judul :

Prosedur Pelayanan dan Penanganan Keluhan Konsumen pada PT.

Nasmoco Pekalongan

Adalah benar-benar hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan plagiat dari tugas akhir atau karya ilmiah orang lain. Apabila dikemudian hari pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademis yang berlaku (dicabut predikat kelulusan dan gelas diplomasnya).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, untuk dapat dipergunakan bilamana diperlukan.

Semarang, 04 Juni 2017

Penulis

Maya Aninda Dewani

NIM. 14020314060046

PENGESAHAN

Judul Tugas Akhir : **Prosedur Pelayanan dan Penanganan Keluhan**

Konsumen pada PT Nasmoco Pekalongan

Nama Penyusun : Maya Aninda Dewani

Program Studi : Manajemen Pemasaran

**Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan
Diploma III**

Semarang, 04 Juni 2017

Dekan Fisip Undip

Wakil Dekan I

Dr. Sunarto, M.Si
NIP. 19660727.199203.1.001

Dr. Hedi Pudjo Santosa, M.Si
NIP. 19610510.198902.1.002

Dosen Pembimbing :

1. Widayanto, S.Sos, M.Si (.....)
NIP. 19720712.200501.1.002

Dosen Penguji :

1. Dinalestari Purbawati, S.E., M.Si, Akt. (.....)
NIP. 19870905.201404.2.002

2. Widayanto, S.Sos, M.Si (.....)
NIP. 19720712.200501.1.002

MOTTO

Boleh jadi kamu membenci sesuatu, padahal ia amat baik bagimu, dan boleh jadi (pula) kamu menyukai sesuatu, padahal ia amat buruk bagimu, Allah mengetahui, sedang kamu tidak mengetahui.

(Q.S Al-Baqarah 216)

“Do the best, be good, then you will be the best”

PERSEMBAHAN

1. Kedua orang tua ku Bapak (Arif Triyono Basuki) dan Ibu ku (Titisia Resturinadias) tercinta yang tak pernah lelah membesarkan ku dengan penuh kasih sayang, serta memberi dukungan, perjuangan, motivasi dan pengorbanan dalam hidup ini. Terima kasih buat bapak dan ibu.
2. Kakak ku (Tiara Ayu Dewanti) yang selalu memberikan dukungan, semangat dan selalu mengisi hari-hariku dengan canda tawa dan kasih sayangnya. Terima kasih buat kakak ku.
3. Teman-teman ku Dewi Prabandari, Digi Legista, Anisa Rani Hapsari yang sudah memberi semangat dan dukungan dari jauh. Terima kasih teman-teman.
4. Teman-teman seperjuangan ku Maya Fitrianni, Nur Yulianingtyas, Lina Nurhayati, Rahma Ayu Anggita, Angel Nugrahaning Pradana, Anik Sri Sejati, Isna Nur Indahsari, Arinda Kusumaningrum, Septiana Tutuarima yang selalu memberi semangat, motivasi dan selalu menemani disaat susah dan senang. Terima kasih teman-teman.
5. Teman-teman Manajemen Pemasaran angkatan 2014.
6. Pada semua orang yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu

ABSTRAK

Judul TA : Prosedur Pelayanan dan Penanganan Keluhan Konsumen
pada PT. Nasmoco Pekalongan
Nama : MAYA ANINDA DEWANI
NIM : 14020314060046

Seiring perkembangan zaman dan pesatnya pertumbuhan ekonomi di era modern ini disertai pula dengan bertambahnya kebutuhan konsumen, membuat banyaknya pertumbuhan usaha-usaha baru yang seolah berlomba-lomba untuk menawarkan produk yang mereka buat. Untuk itu, perusahaan harus selalu memperhatikan kebutuhan dan keinginan konsumen dengan memberikan pelayanan yang lebih baik daripada yang dilakukan pesaing.

Penelitian ini ditujukan untuk mendeskripsikan pelayanan dan penanganan keluhan konsumen yang dilakukan oleh PT. Nasmoco Pekalongan. Metodologi yang dilakukan yaitu deskriptif kualitatif. Dimana penelitian ini dilakukan dengan cara observasi dan wawancara.

Berdasarkan hasil penelitian ini diperoleh simpulan bahwa pelayanan dan penanganan keluhan konsumen yang dilakukan oleh PT. Nasmoco Pekalongan sudah sesuai dengan SOP (*Standard Operational Procedure*) yang telah ditetapkan oleh Nasmoco Group.

Saran yang dapat disampaikan untuk PT. Nasmoco Pekalongan adalah perlu adanya perbaikan wifi pada area pelayanan karena data konsumen ada diaplikasi yang memerlukan koneksi internet untuk mengaksesnya dan lebih meningkatkan pelatihan-pelatihan atau training untuk karyawan.

Kata Kunci : Pelayanan dan Penanganan Keluhan

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas Karunia-Nya kepada kita, sehingga kita dapat merasakan anugerah-Nya yang begitu besar. Sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan penuh suka cita dan perjuangan. Dan tidak lupa sholawat salam kepada Nabi kita Muhammad SAW.

Tugas Akhir dengan judul “Prosedur Pelayanan dan Penanganan Keluhan Konsumen pada PT. Nasmoco Pekalongan” ini merupakan hasil dari pengamatan selama melakukan Kuliah Kerja Praktek di PT. Nasmoco Pekalongan. Semoga karya ini dapat bermanfaat bagi pembacanya.

Dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini penulis menyadari tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan pengarahan pihak yang telah membuat penulis baik secara langsung maupun tidak langsung, untuk itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Allah SWT yang tidak pernah berhenti memberikan rahmat, hidayah serta memberikan kemudahan dan kelancaran sehingga tugas akhir ini dapat terselesaikan.
2. Dr. Sunarto, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
3. Agung Budiarmo, S.Sos, MM selaku Ketua Program Studi DIII Manajemen Pemasaran.
4. Widayanto, S.Sos, M.Si selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir.
5. Dinalestari Purbawati, S.E., M.Si, Akt. selaku dosen wali.

6. Segenap dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro Semarang yang telah membekali ilmu kepada penulis.
7. Kepada Orang Tua tercinta yang senantiasa mendoakan dan memberikan dukungan serta motivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir.
8. Teman-teman D III Manajemen Pemasaran yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari sepenuhnya atas kekurangan dalam penulisan tugasakhir ini. Untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun. Namun penulis berharap tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkan.

Akhir kata, penulis berharap agar tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan segenap pembaca umumnya.

Semarang, 04 Juni 2017

Penulis

Maya Aninda Dewani

NIM. 14020314060046

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
HALAMAN ABSTRAK	vi
HALAMAN KATA PENGANTAR.....	vii
HALAMAN DAFTAR ISI.....	ix
HALAMAN DAFTAR TABEL	xi
HALAMAN DAFTAR GAMBAR	xii
HALAMAN DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	6
1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	6
1.3.1. Tujuan.....	6
1.3.2. Manfaat.....	6
1.4. Kerangka Teori	7
1.4.1. Manajemen Pelayanan.....	7
1.4.2. Jasa	8
1.4.3. Pengertian Pelayanan.....	16
1.4.4. Pengertian Penanganan Keluhan.....	19
1.5. Metodologi Penelitian	20
1.5.1. Tipe Penelitian	21
1.5.2. Obyek Penelitian	21
1.5.3. Sumber Data.....	21
1.5.4. Teknik Pengumpulan Data.....	22
1.5.5. Teknik Analisa Data	23

BAB II	25
GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	25
3.1. Profil PT. Nasmoco Pekalongan.....	25
3.2. Lokasi Perusahaan	26
3.3. Visi, Misi dan Catur Warga Nasmoco Pekalongan	27
3.3.1. VISI	27
3.3.2. MISI.....	27
3.3.3. CATUR WARGA	28
3.4. Logo Perusahaan.....	28
3.5. Struktur Organisasi	29
3.6. Job Description.....	30
3.7. Bidang Usaha.....	53
BAB III.....	59
PROSEDUR PELAYANAN DAN PENANGANAN KELUHAN KONSUMEN PADA PT. NASMOCO PEKALONGAN.....	59
3.1. Prosedur Pelayanan pada PT. Nasmoco Pekalongan	59
3.1.1. Pengelolaan Suara Konsumen.....	64
3.1.2. Penanganan Konsumen.....	70
3.2. Keluhan pada PT. Nasmoco Pekalongan	71
3.3. Prosedur Penanganan Keluhan Konsumen pada PT. Nasmoco Pekalongan..	74
3.3.1. Tindakan-tindakan dalam Penanganan Keluhan Konsumen pada PT. Nasmoco Pekalongan.....	77
3.3.2. Manfaat Penanganan Keluhan Konsumen pada PT. Nasmoco Pekalongan..	85
BAB IV	87
PENUTUP	87
4.1. Simpulan.....	87
4.2. Saran.....	88
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Total Keluhan PT. Nasmoco Pekalongan periode 2016.....	3
Tabel 1.2 Daftar Keluhan PT. Nasmoco Pekalongan periode 2016.....	4
Tabel 3.1 Flowchart Pelayanan Kepuasan PT. Nasmoco Pekalongan.....	62
Tabel 3.2 Flowchart Pelayanan Inquiry PT. Nasmoco Pekalongan.....	63
Tabel 3.3 Flowchart Penanganan Keluhan Konsumen PT. Nasmoco Pekalongan.....	75

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.4 Logo Perusahaan.....	28
--	-----------

DAFTAR LAMPIRAN

1. Laporan Penanganan Keluhan (LPK)
2. Surat Ijin Melaksanakan Magang
3. Surat Telah Melaksanakan Magang

