



**Prosedur Layanan Komplain Pelanggan oleh CRC (*Customer  
Relation Coordinator*) pada PT. Nasmoco Gombel Semarang**

**Tugas Akhir**

**Diajukan sebagai syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya**

**Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**

**Universitas Diponegoro**

**Semarang**

**Penyusun :**

**Nama : Tommy Lee Desman Manik**

**NIM : 14020313060004**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PEMASARAN**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS DIPONEGORO**

**SEMARANG**

**2017**

## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

### **MOTTO**

Jika menjadi manusia tidak bisa berguna bagi sesama maka lebih baik mati

### **PERSEMBAHAN**

Untuk kedua orang tua yang tercinta yang selalu mendoakan dan selalu mendukung sepenuh  
hati

## PENGESAHAN

Judul : PROSEDUR LAYANAN KOMPLAIN PELANGGAN OLEH CRC  
(*CUSTOMER RELATION COORDINATOR*) PADA PT. NASMOCO  
GOMBEL SEMARANG

Nama : Tommy Lee Desman Manik

NIM : 14020313060004

Progam Studi : D-III Manajemen Pemasaran

Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Pendidikan Diploma III

Semarang, September 2017

Dekan

Wakil Dekan 1

Drs. Sunarto, M.Si

Dr. Hedi Pudjo Santosa, M.Si

NIP. 19660727.199203.1.001

NIP. 19610510.198902.1.002

### Dosen Pembimbing :

1. Dinalestari Purbawati, S.E., MSI, Akt

(.....)

NIP. 19870905.201404.2.002

### Dosen Penguji Tugas Akhir :

1. Dra. Apriatni Endang P, M.Si

(.....)

NIP. 19610410.198603.2.001

2. Dinalestari Purbawati, S.E., MSI, Akt

(.....)

NIP. 19870905.201404.2.002

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, karena atas segala berkat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “MANAJEMEN PELAYANAN CRC (*CUSTOMER RELATION COORDINATOR*) PADA PT. NASMOCO GOMBEL SEMARANG”. Tugas Akhir ini disusun sebagai persyaratan kelulusan pada Program Studi DIII Manajemen Pemasaran.

Dalam penyusunan Tugas Akhir ini penulis banyak mendapat saran, dorongan, bimbingan serta keterangan-keterangan dari berbagai pihak yang merupakan pengalaman yang tidak dapat diukur secara materi. Oleh karena itu dengan segala hormat penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Drs. Sunarto, M.Si , selaku Dekan Fisip Universitas Diponegoro Semarang.
2. Agung Budiarmo, S.Sos, MM , selaku Ketua Jurusan Progam Studi DIII Manajemen Pemasaran Universitas Diponegoro.
3. Ibu Dina Lestari, MSI.Akt , selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan petunjuk pada penulis dalam penulisan Tugas Akhir.
4. Dra. Apriatni EP, MSi , selaku Dosen Wali sekaligus Penguji Tugas Akhir, yang telah membantu dalam segala kegiatan perkuliahan.
5. Kepala Cabang PT. Nasmoco Gombel Semarang yang telah memberikan kesempatan untuk magang kerja di PT. Nasmoco Gombel Semarang.
6. Karyawan di PT. Nasmoco Gombel Semarang yang telah membimbing dan memberikan ilmu selama kegiatan magang kerja.
7. Keluarga tercinta yang telah memberikan dukungan besar sehingga penyusun dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.

8. Teman-teman Progam Studi Manajemen Pemasaran 2013 yang telah banyak membantu dan mendukung penulis dalam menyusun Tugas Akhir ini dari awal hingga akhir.
9. Teman-teman organisasi saya Parhata Semarang yang selalu memberikan semangat dalam menyelesaikan Tugas Akhir dari awal hingga akhir.
10. Teman-teman PMKP Fisip Undip yang telah menemani perjalanan penulis selama berada di kampus.
11. Teman-teman GMKI Semarang yang juga membantu penulis mendapat pengalaman selama di Semarang.
12. Aditya Situmorang, Escha Sirait, Labora Sitorus teman seperjuangan selama kuliah di Undip
13. Permay Sihite yang telah banyak membantu penulis selama proses penelitian
14. Pihak-pihak terkait yang telah membantu yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Dalam penyusunan tugas akhir ini, penulis menyadari masih belum sempurna dan banyak kekurangannya. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran dan kritik pembaca. Semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi kemajuan dunia pendidikan.

Semarang, September 2017

Tommy Lee Desman Manik

14020313060004

Judul : Manajemen Pelayanan CRC (*Customer Relation Coordinator*) pada PT.  
Nasmoco Gombel Semarang

Nama : Tommy Lee Desman Manik

NIM : 14020313060004

Jurusan : D-III Manajemen Pemasaran

---

---

## ABTRAKSI

Seiring perkembangan zaman dan pesatnya pertumbuhan ekonomi dalam dunia bisnis 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 adalah sebuah produk unggul. Pesatnya pertumbuhan ekonomi ini, maka berkembang pula sasaran dan tujuan yang akan dicapai bagi pelaku usaha yang beroperasi memproduksi mereka, baik produk jasa maupun barang.

Penelitian ini dibuat bertujuan untuk mengetahui bagaimana manajemen pelayanan CRC (*Customer Relation Coordinator*) pada PT. Nasmoco Gombel Semarang, bagaimana implementasi manajemen pelayanan dalam menangani keluhan pelanggan oleh CRC (*Customer Relation Coordinator*) PT. Nasmoco Gombel Semarang.

Tugas akhir ini menggunakan metodologi penelitian dengan tipe deskriptif serta teknik analisis menggunakan deskriptif kualitatif. Jenis data penelitian ini menggunakan data primer dan data sekunder dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara atau interview, melalui pengamatan dan studi pustaka.

Manajemen pelayanan CRC (*Customer Relation Coordinator*) pada PT. Nasmoco Gombel Semarang adalah suatu proses penerapan ilmu dan seni untuk menyusun rencana, mengimplementasikan rencana, mengordinasikan dan menyelesaikan aktivitas-aktivitas pelayanan demi tercapainya tujuan-tujuan pelayanan berdasarkan SOP (Standar Operasional Prosedur) yang telah ditetapkan oleh main dealer pusat TAM (Toyota Astra Motor). Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa manajemen pelayanan CRC (*Customer Relation Coordinator*) telah dilaksanakan sesuai dengan SOP (Standar Operasional Prosedur) yang dibuat dan ditetapkan oleh CR (*Customer Relation*) depart. Mulai dari membantu *Branch Manager* merumuskan kebijakan perusahaan, bertanggung jawab serta melakukan pengawasan terhadap seluruh karyawan menjalankan CSI (*Customer Service Indeks*), menyusun dan memberikan laporan ke Toyota Astra Motor dua kali sebulan, dan menjadi fasilitator serta koordinator penanganan komplain di cabang dan membuat laporan serta menganalisa komplain yang terjadi untuk perbaikan di masa depan.

Kata Kunci : Manajemen Pelayanan; Keluhan Pelanggan; *Customer Relation Coordinator*

*Title : Service Management CRC (Customer Relation Coordinator) At PT.Nasmoco Gombel Semarang*

*Author Name : Tommy Lee Desman Manik*

*NIM : 14020313060004*

*Programs of Study : D-III Marketing Management*

---

---

### **ABSTRACT**

*Along with the development of the times and rapid economic growth in the business world in the modern era is accompanied by the increasing needs of consumers, making the growth of new ventures that seem to compete to offer their products is a superior product. The rapid growth of this economy, it also develops goals and objectives to be achieved for business actors who operate to produce them, both service products and goods.*

*This study aims to find out how the management of CRC service (Customer Relation Coordinator) at PT. Nasmoco Gombel Semarang, how the implementation of service management in handling customer complaints by CRC (Customer Relation Coordinator) PT. Nasmoco Gombel Semarang.*

*This final project uses research methodology with descriptive type and analytical technique using descriptive qualitative. This type of research data using primary data and secondary data with data collection techniques through interviews or interviews, through observation and literature study.*

*Management of CRC service (Customer Relation Coordinator) at PT. Nasmoco Gombel Semarang is a process of applying science and arts to plan, implement plans, coordinate and complete service activities for the achievement of service objectives based on SOP (Standard Operating Procedure) which has been established by the main dealer of TAM (Toyota Astra Motor). Based on the results of the research, it is known that CRC service management (Customer Relation Coordinator) has been implemented in accordance with SOP (Standard Operational Procedure) made and established by CR (Customer Relation) depart. Starting from helping the Branch Manager formulate company policy, responsible and supervise all employees running CSI (Customer Service Index), compile and report to Toyota Astra Motor twice a month, and become facilitator and coordinator handling complaint in branch and make a report and also Analyze complaints that occur for future improvements.*

*Keyword : Service Management; Customer complain; Customer Relation Coordinator*

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL. . . . .	i
HALAMAN PERNYATAAN. . . . .	ii
HALAMAN PENGESAHAN. . . . .	iii
KATA PENGANTAR. . . . .	iv
DAFTAR ISI. . . . .	vi
DAFTAR TABEL. . . . .	viii
DAFTAR GAMBAR. . . . .	ix
ABSTRAKI. . . . .	x
<b>BAB I PENDAHULUAN. . . . .</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang. . . . .	1
1.2 Perumusan Masalah. . . . .	8
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian. . . . .	8
1.3.1 Tujuan Secara Umum. . . . .	9
1.3.2 Tujuan Secara Khusus. . . . .	9
1.3.3 Manfaat Penelitian. . . . .	10
1.4 Metode Pelaksanaan Kegiatan Kuliah Kerja Praktek (KKP) . . . . .	11
1.4.1 Pelaksana Kegiatan. . . . .	11
1.4.2 Waktu Pelaksanaan Kegiatan. . . . .	11
1.4.3 Tempat Pelaksanaan Kegiatan. . . . .	12
1.4.4 Bagian Pelaksanaan Kegiatan. . . . .	12
1.4.5 Pasca Pelaksanaan Kegiatan. . . . .	12
1.5 Landasan Teori. . . . .	13
1.5.1 Pengertian Manajemen Pelayanan. . . . .	13
1.5.1.1 Ciri-ciri Pelayanan Yang Baik. . . . .	14
1.5.2 Pengertian Manajemen. . . . .	20
1.5.3 Pengertian Pelayanan. . . . .	22
1.5.3.1 Bentuk-bentuk Pelayanan. . . . .	23
1.5.3.2 Kualitas Pelayanan. . . . .	24
1.5.4 Pengertian Pelanggan ( <i>Customer</i> ) . . . . .	25
1.5.4.1 Keluhan Pelanggan. . . . .	26
1.5.5 Manajemen Hubungan Pelanggan ( <i>Customer Relationship Management</i> ) . . . . .	27

1.6	Metodologi Penelitian. ....	28
1.6.1	Tipe Penelitian. ....	28
1.6.2	Sumber Data. ....	29
1.6.3	Teknik Pengumpulan Data. ....	30
1.6.4	Teknik Analisis Data. ....	31
<b>BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN. ....</b>		<b>33</b>
2.1	Sejarah Singkat PT. Nasmoco. ....	33
2.2	Visi dan Misi Perusahaan. ....	38
2.3	Struktur Organisasi. ....	38
2.4	Logo Perusahaan. ....	47
<b>BAB III MANAJEMEN PELAYANAN CRC (<i>CUSTOMER RELATION</i></b>		
<b><i>COORDINATOR</i>) PADA PT. NASMOCO GOMBEL SEMARANG. ....</b>		<b>48</b>
3.1	Manajemen Pelayanan oleh CRC ( <i>Customer Relation Coordinator</i> ) PT. Nasmoco Gombel Semarang. ....	49
3.2	Prosedur Penanganan Keluhan Pelanggan oleh CRC ( <i>Customer Relation Coordinator</i> ) PT. Nasmoco Gombel Semarang. ....	51
3.2.1	Standar Operasional Prosedur (SOP) Penanganan Keluhan Pelanggan PT. Nasmoco Gombel Semarang. ....	52
3.3	Kendala yang dihadapi dalam Prosedur Penanganan Keluhan Oleh CRC ( <i>Customer Relation Coordinator</i> ) pada PT. Nasmoco Gombel Semarang. ....	67
3.4	Cara Mengatasi Kendala yang dihadapi dalam Prosedur Penanganan Keluhan Pelanggan oleh CRC ( <i>Customer Relation Coordinator</i> ) pada PT. Nasmoco Gombel Semarang. ....	69
<b>BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN. ....</b>		<b>71</b>
4.1	Simpulan. ....	71
4.3	Saran. ....	72
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>		
<b>LAMPIRAN</b>		

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Masalah Perusahaan PT. Nasmoco Gombel Semarang. ....	5
Tabel 1.2 Jumlah Pelanggan yang Memiliki Keluhan pada PT. Nasmoco Gombel Semarang tahun 2016. ....	6
Tabel 3.1 SOP (Standar Operasional Prosedur) Sikap/ <i>Attitude</i> Menerima Keluhan Pelanggan PT. Nasmoco Gombel Semarang. ....	53

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.4 Logo Perusahaan Nasmoco. . . . .	47
Gambar 3.1 Model Manajemen Pelayanan. . . . .	49
Gambar 3.2 Tahapan Alur Prosedur Penanganan Keluhan pada <i>Main Dealer</i> PT. Nasmoco Gombel Semarang. . . . .	59
Gambar 3.3 Tahapan Alur Prosedur Penanganan Keluhan pada <i>Main Dealer</i> PT. Nasmoco Gombel Semarang. . . . .	63
Gambar 3.4 Alur Prosedur Bantuan Penanganan Keluhan Pelanggan PT. Nasmoco Gombel Semarang pada TAM (Toyota Astra Motor) . . . . .	66