

## **BAB III**

### **PERMASALAHAN PERUSAHAAN**

#### **3.1 Analisa Permasalahan yang Dihadapi Perusahaan**

##### **3.1.1 Temuan Masalah**

Pokok permasalahan dalam KP (Kerja Praktek) ini adalah pengukuran kepuasan pelanggan Kitty Hijab terhadap produk dan pelayanan jasa yang telah diterima, dengan penanganan komplain sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan di Toko Kitty Hijab, dan ditemukan beberapa masalah di antaranya yaitu:

- Pengiriman yang kurang tepat waktu.
- Harga yang kurang kompetitif.
- Toko yang kurang besar
- Kualitas produk dan layanan yang masih kurang maksimal

##### **3.1.2 Perumusan Masalah**

- Mengapa pengiriman pada Toko Kitty Hijab kurang tepat waktu ?
- Hal apa yang menyebabkan harga kurang kompetitif ?
- Hal apa yang menyebabkan kualitas produk dan layanan masih kurang maksimal ?

##### **3.1.3 Kerangka Pemecahan Masalah**

- Mencari solusi komplain yang diberikan pelanggan terhadap Toko Kitty Hijab.
- Bagaimana Toko Kitty Hijab mengatasi complain dari pelanggan.

### 3.1.4 Solusi

- Mencari rekanan jasa pengiriman yang lebih cepat.
- Mencari tempat distributor dan tempat produksi yang lebih murah dan terjangkau.
- Melakukan quality control pada setiap produk, dan melakukan pelatihan SDM kepada para karyawan

## 3.2 Landasan Teori

### 3.2.1 Pengertian Komplain Menurut Para Ahli

Menurut Simon J Bell dan James A Luddington (2006), keluhan pelanggan (*customer complaints*) adalah umpan balik (*feedback*) dari pelanggan yang ditujukan kepada perusahaan yang cenderung bersifat negatif. Umpan balik ini dapat dilakukan secara tertulis atau secara lisan.

Menurut Simon J Bell dan James A Luddington (2006), keluhan pelanggan (*customer complaints*) biasanya dikarenakan masalah-masalah seperti lemahnya tanggung jawab (*responsiveness*), lemahnya pertolongan dari staf perusahaan (*helpfulness*), ketersediaan produk (*product availability*), kebijakan toko/perusahaan (*store policy*), serta perbaikan pelayanan (*service recovery*). Komplain pelanggan adalah ekspresi ketidakpuasan yang disampaikan oleh pelanggan kepada penyedia layanan atau produk, terkait dengan ketidaksesuaian antara harapan dan kenyataan yang dialami.

## 3.3 Metode Yang Digunakan

Dalam melakukan penelitian ini penulis menggunakan metode Observasi dan Dokumentasi.

## **1. Metode observasi**

Adalah Teknik pengumpulan data yang melibatkan pengamatan langsung terhadap suatu objek, fenomena, atau perilaku, dengan tujuan untuk memperoleh informasi secara sistematis dan terstruktur. Metode observasi ada beberapa dan penulis memilih observasi partisipan yaitu dengan cara penulis terlibat langsung dalam situasi yang diamati dan berinteraksi dengan subjek yang diamati.

Menurut Hadi dalam Sugiyono (2012:145), observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dua diantara yang terpenting adalah proses proses pengamatan dan ingatan.

## **2. Langkah Langkah Metode Observasi:**

- 1) Memilih jenis observasi: Jenis observasi yang sesuai dengan tujuan dan topik penelitian.
- 2) Membuat pedoman observasi: Pedoman yang berisi daftar variable yang ingin diamati dan cara mencatatnya.
- 3) Melakukan observasi: Mengamati objek atau fenomena yang telah ditentukan dengan menggunakan pedoman observasi.
- 4) Menganalisis data: Mengolah dan menginterpretasikan data yang telah dikumpulkan.
- 5) Menyusun laporan observasi: Laporan yang berisi deskripsi hasil observasi dan analisis data.

Peneliti mengambil kesimpulan bahwa Metode observasi merupakan alat yang efektif untuk mengumpulkan data secara langsung dari

lapangan. Meskipun memiliki beberapa kelemahan, metode ini tetap bermanfaat untuk mempelajari perilaku, fenomena, atau objek yang sulit diungkapkan dengan kata-kata. Penting untuk memilih jenis observasi yang tepat dan menghindari bias pengamat agar hasil observasi dapat diandalkan dan bermanfaat untuk penelitian.

### **3. Dokumentasi**

Dokumentasi merupakan penyempurna dari penggunaan teknik pengumpulan data dan observasi dalam penelitian kualitatif. Menurut Sugiyono (2012:240), hasil penelitian dari observasi dan wawancara akan lebih kredibel atau dapat dipercaya apabila didukung oleh sejarah dan foto-foto atau karya tulis akademik dan seni yang ada. Maka dalam penulisan laporan akhir ini penulis mengacu pada dokumentasi.

### **3.4 Rancangan Program**

Berikut adalah beberapa rancangan program yang dapat digunakan untuk mengatasi complain pelanggan secara efektif:

#### **1. Mendengarkan dengan empati**

Pentingnya Mendengarkan: Saat pelanggan mengungkapkan keluhan, penting untuk mendengarkan dengan penuh perhatian dan empati. Hal ini membuat pelanggan merasa dihargai dan dipahami.

Empati: Cobalah untuk memahami perasaan dan perspektif pelanggan.

Tunjukkan empati dalam menyikapi keluhan mereka.

#### **2. Menanggapi Dengan Cepat**

Merespons keluhan pelanggan dengan cepat adalah kunci. Pelanggan ingin merasa didengarkan dan bahwa masalah mereka dianggap penting.

### 3. Mengidentifikasi Masalah

Analisis atau Identifikasi akar masalah yang menyebabkan komplain tersebut. Hal ini penting untuk menyelesaikan masalah secara menyeluruh.

### 4. Menawarkan Solusi Yang Tepat

Solusi yang Efektif: Setelah mengidentifikasi masalah, tawarkan solusi yang tepat dan memuaskan bagi pelanggan. Pastikan solusi tersebut dapat mengatasi keluhan mereka.

### 5. Memberikan Kompensasi

Kompensasi yang Adil: Jika diperlukan, berikan kompensasi kepada pelanggan sebagai bentuk penghargaan atas ketidaknyamanan yang mereka alami. Hal ini bisa berupa diskon, voucher, atau pelayanan tambahan.

### 6. Evaluasi dan Pembelajaran

Analisis dan Evaluasi: Setelah menangani komplain, lakukan evaluasi terhadap proses penyelesaian dan pelajari apa yang dapat diperbaiki di masa depan. Peningkatan Berkelanjutan: Gunakan setiap komplain sebagai kesempatan untuk belajar dan terus meningkatkan kualitas produk dan layanan.

Dengan menerapkan metode-metode di atas, bisnis dapat mengatasi komplain pelanggan dengan baik, memperbaiki hubungan dengan pelanggan, dan meningkatkan kepuasan serta loyalitas pelanggan.