

**ANALISIS PENANGANAN KOMPLAIN PELANGGAN PADA KASIR  
DI ALFAMART CIBORELANG 1 KABUPATEN MAJALENGKA**

Titih Nurhaipah

*titihnur13@gmail.com*

Dosen Tetap S1 Prodi Ilmu Komunikasi

Universitas Majalengka

***Abstract***

Handling complaints provided also sometimes cause problems. The role of communication is needed, to become a form of handling complaints to consumers. This study uses a qualitative case study method. Based on the epenlitan results, it was stated that handling complaints at Alfamart Ciborelang 1 followed operational standards for handling complaints at Alfamart, except that they handled complaints in a flexible manner. Matters that affect how complaints are handled at Alfamart Ciborelang 1 are the causes of complaints, customer factors, and considering losses while prioritizing customer satisfaction. Handling other complaints by adjusting language use, paying attention to posture and being flexible. Several factors inhibiting the implementation of complaint handling at Alfamart Ciborelang 1 came from internal and external. The inhibiting factor caused by internal parties is the lack of workforce or employees in the shift work system so that it can cause complaints or hamper work. While the obstacle factor from external parties is the constraints of customers who are not satisfied with handling complaints.

*Keywords: Handling Complaint, Customers, Alfamart*

***Abstrak***

Penanganan komplain yang diberikan juga terkadang menimbulkan permasalahan. Peran komunikasi dibutuhkan, untuk menjadi sebuah bentuk penanganan komplain kepada konsumen. Penelitian ini menggunakan metode studi kasus kualitatif. Berdasarkan hasil epenlitan menyatakan bahwa penanganan komplain di Alfamart Ciborelang 1 mengikuti standar operasional penanganan komplain di Alfamart, hanya saja mereka menangani komplain dengan fleksible. Hal-hal yang mempengaruhi cara penanganan komplain di Alfamart Ciborelang 1 adalah penyebab terjadinya komplain, faktor pelanggan, dan mempertimbangkan kerugian dengan tetap mengutamakan kepuasan dari pelanggan.. Penanganan complain lainnya dengan menyesuaikan penggunaan bahasa, memperhatikan sikap tubuh dan bersikap luwes. Beberapa faktor penghambat pelaksanaan penanganan komplain di Alfamart ciborelang 1 berasal dari internal dan eksternal. Faktor penghambat yang ditimbulkan dari pihak internal adalah kurangnya jumlah tenaga kerja atau karyawan dalam sistem kerja shift sehingga dapat menimbulkan komplain atau menghambat pekerjaan. Sedangkan faktor hambatan dari pihak eksternal yaitu kendala dari pelanggan yang tidak merasa puas dengan penanganan komplainnya.

*Kata Kunci: Penanganan Komplain, Pelanggan, Alfamart*

**A. Pendahuluan**

Komunikasi Menurut Onong Uchjana Effendy adalah proses penyampaian pesan oleh seseorang kepada orang lain untuk memberitahu, mengubah sikap, pendapat, atau perilaku, baik secara lisan (langsung) ataupun tidak langsung (melalui media). Komplain sendiri dapat diartikan sebagai *feedback* atau umpan balik yang cenderung berifat negatif yang ditujukan kepada perusahaan. Komplain bisa diberikan secara lisan maupun tulisan. Komplain konsumen merupakan ketidakpuasan terhadap kualitas produk barang atau jasa pelayanan yang dibelinya. Keluhan pelanggan tidak bisa diabaikan, karena mengabaikan hal tersebut akan membuat pelanggan merasa tidak dihargai dan tidak diperhatikan sama sekali. (Rusadi : 2004).

Komplain konsumen dalam pelayanan jasa merupakan hal biasa ditemui. Selain itu Komplain yang diberikan konsumen merupakan salah satu bentuk perhatian konsumen kepada perusahaan untuk meningkatkan pelayanannya. Setiap perusahaan akan berusaha untuk menangani komplain yang diterima dengan sebaik-baiknya, karena dengan menanganinya bisa mengembalikan kepercayaan pelanggan dan mengobati kekecewaannya, serta acuan perusahaan untuk membuat sistem mereka menjadi lebih baik.

Penanganan komplain merupakan salah satu contoh pelayanan prima yang diberikan perusahaan kepada pelanggannya. Perusahaan dituntut untuk memberikan jawaban atas keluhan pelanggan, baik secara tertulis maupun secara langsung dengan menghubungi pelanggan guna untuk menanggulangi kesalahpahaman (*missunderstanding*) dalam penerimaan informasi yang berdampak ketidaknyamanan kedua belah pihak.

Meningkatnya bisnis retail di Indonesia membuat persaingan pasar menjadi ketat. Pasar bisnis menjadi ajang bagi perusahaan untuk berkompetisi. Dewasa ini, bisnis retail tidak hanya mementingkan tentang kualitas produk dan harga saja, tapi juga sudah menyangkut tentang bisnis pelayanan. Pelayanan prima atau *excellent service* merupakan faktor penting yang harus dimiliki oleh perusahaan, karena ini sangat berpengaruh pada loyalitas pelanggan kepada perusahaan. Untuk mencapai semua itu, sebuah perusahaan dibutuhkan komunikasi yang baik dengan pihak eksternal maupun internal dengan menciptakan komunikasi secara terencana.

*Service Excellence* atau pelayanan prima adalah sebuah bentuk pelayanan terbaik yang diberikan dari perusahaan yang bisa memenuhi harapan dan keinginan konsumen. Di dalam melakukan pelayanan, tiga poin penting yang harus diperhatikan ialah *Attitude* (sikap), *Attention* (perhatian) dan *Action* (tindakan). (Maddy, 2009: 8). Hal ini penting bagi perusahaan karena dapat mempertahankan loyalitas pelanggan dan membantu mengamankan masa depan bisnis nya. Penting bagi pelanggan karena memberikan

kombinasi untuk mengambil keputusan dalam hal membeli dan memilih produk dan menjamin untuk memenuhi kebutuhannya. Penting bagi staf perusahaan karena memberikan kebanggaan pada mereka, perusahaan dan produknya.

Alfamart adalah salah satu perusahaan retail yang keberdaannya sedang naik daun di Indonesia. Data yang diperoleh sampai dengan desember 2017 Alfamart memiliki 13.400 jumlah gerai yang tersebar di seluruh Indonesia. Disamping perkembangannya yang pesat, Alfamart juga menanamkan Visi Misi serta budaya kerja kepada setiap Karyawannya. Alfamart memiliki divisi Human Capital yang bertugas untuk menangani masalah yang berhubungan dengan operasional karyawan. Termasuk pelatihan karyawan dan menangani komplain konsumen. Penanganan komplain adalah jembatan antara perusahaan dan pelanggan, yang dimana pada divisi Human Capital ini harus memiliki strategi komunikasi yang sistematis untuk menangani komplain pelanggan, agar pesan yang disampaikan tidak menimbulkan kesalahpahaman. Penanganannya pun termasuk dalam aktivitas divisi Human Capital.

Adapun penanganan komplain secara langsung lebih banyak dilakukan oleh karyawan Alfamart yang bertugas di gerai seperti pramuniaga dan kasir. Sebagai contoh keluhan pelanggan adalah ketidaksesuaian harga yang berada di rak pajangan dengan yang muncul di komputer kasir, terkadang konsumen membeli sebuah produk karena sedang promo atau mendapatkan potongan harga, pengharapan konsumen adalah mendapatkan harga yang sesuai dengan harga yang tertera di tempat pajangan. setiap komplain konsumen memiliki akar permasalahan yang berbeda-beda sekalipun keluhan konsumen bertujuan sama.

Profesi kasir di toko retail atau minimarket adalah seseorang yang pekerjaannya menerima uang pembayaran saat pembelian produk barang atau jasa dan melakukan pengembalian uang sisa pembayaran, sekaligus menyerahkan produk barang atau jasa kepada pelanggan (*customer*) di loket-loket kasir di suatu toko, super market, mini market, hotel, mall, restoran, rumah sakit, ataupun departement store. Selain itu, tugas kasir juga melakukan penghitungan jumlah total penjualan per hari.

Ketika ada komplain, pihak perusahaan mempunyai strategi terencana atau *Standar Operational Procedure* (SOP) yang bisa diterapkan dalam menanggapi komplain pelanggan yang berbeda-beda permasalahannya, yang otomatis komunikasi dapat terbentuk sistematis tergantung dari persoalan yang ada. Jika komplain dapat teratasi dengan tepat dan tuntas, maka pelanggan akan semakin loyal kepada perusahaan dan citra positif perusahaan akan terbentuk dari *word of mouth*. Namun penanganan komplain juga

juga merupakan hal yang tidak baku. Setiap karyawan memiliki cara masing-masing untuk menangani konsumennya.

Karyawan Alfamart dituntut untuk selalu aktif melihat kepuasan pelanggan, dengan cara memberikan pelayanan dengan sebaik mungkin. Juga dengan sigap membantu konsumen jika membutuhkan bantuan. Sehingga memperkecil kemungkinan untuk mendapatkan komplain dari konsumen. Jika mengikuti peraturan perusahaan, maka setiap kelalaian yang disebabkan oleh karyawan dan menimbulkan keluhan konsumen adalah tanggung jawab karyawan. Namun terkadang komplain yang datang tidak sepenuhnya merupakan kesalahan karyawan. Sedangkan SOP yang diberikan oleh perusahaan akan memberatkan karyawan.

Tapi penanganan komplain yang diberikan juga terkadang menimbulkan permasalahan. Seperti pelayanan yang diberikan dalam menangani komplain tidak maksimal dan cara penyampaian atau bentuk komunikasi yang salah. Sehingga menimbulkan kekecewaan lebih pada konsumen yang imbasnya adalah image buruk tentang perusahaan itu dan menjadi enggan untuk berbelanja lagi di tempat yang sama. Disinilah peran komunikasi dibutuhkan, untuk menjadi sebuah bentuk penanganan komplain kepada konsumen. Terkadang konsumen tidak hanya membutuhkan penggantian kerugian, melainkan juga permintaan maaf dan penjelasan yang dapat dimengerti.

## **B. Tinjauan Pustaka**

### **Handling Complaint**

Istilah keluhan/komplain atau pengaduan identik dengan sebuah kritik dan ancaman yang menyudutkan. Keluhan/komplain berasal dari bahasa Latin yaitu "*planggere*" yang artinya memukul dan ditujukan pada bagian dada seseorang. Dapat diartikan sebagai sebuah penderitaan yang mengganggu dan membuat tidak nyaman. Keluhan/komplain merupakan sebuah harapan yang belum terpenuhi.

Keluhan/komplain pelayanan adalah ekspresi perasaan ketidakpuasan atau standar pelayanan, tindakan atau tiadanya tindakan aparat pelayanan yang berpengaruh kepada para pelanggan. Komplain pelanggan sering terjadi. Selain harus responsif pada komplain tersebut, perusahaan perlu menjalankan tahap penanganan komplain yang tepat dan benar. Proses ini pun bisa menjadi diferensiasi bagi perusahaan. Sementara itu, upaya mengelola keluhan pelanggan tidak bisa dilepaskan dari layanan pelanggan (*customer service*) itu sendiri. Layanan pelanggan ini penting bagi perusahaan karena layanan pelanggan diantaranya sebagai bentuk dari pemenuhan kebutuhan pelanggan, upaya mendapatkan dan

mempertahankan konsumen, sebagai media dalam membangun relasi yang baik dan kuat dengan pelanggan, untuk mengetahui cara menangani komplain dan komplain memberi pesan dan tanda kepada perusahaan yang berguna.

Dalam buku komunikasi bisnis karya Djoko Purwanto, 1997, ada beberapa tahap untuk menangani komplain pelanggan, yakni:

1) Fokus pada permasalahan

a) Dengarkan secara aktif.

Maksudnya adalah dengan menyimak apa yang disampaikan oleh pelanggan dan mencoba mencari solusi terbaiknya.

b) Jangan terbawa emosi.

Menanggapi komplain memang kadang membuat seseorang jenuh dengan pekerjaannya. Tapi semua hal itu harus dilakukan dengan profesional. Dalam menangani komplain, tidak dibenarkan untuk terbawa emosi. Harus tetap berpikir jernih demi mendapatkan penyelesaian terbaik.

c) Ajukan pertanyaan-pertanyaan yang menuntut pemikiran logis dari pelanggan dan tarik orang tersebut keluar dari lingkungan kemarahannya.

Hal ini bertujuan untuk menggiring opini pelanggan yang melakukan komplain. Dengan demikian pelanggan akan sedikit memahami letak masalahnya. Sehingga kedua pihak dapat memecahkan permasalahan dengan kepala dingin.

2) Mau membantu

a) Berempatilah

Menempatkan diri di posisi pelanggan, dengan demikian kita akan merasakan apa yang mereka rasakan, serta dapat memperkirakan harus menanggapi seperti apa.

b) Identifikasi masalah secepat mungkin

mengidentifikasi masalah yang diterima secepat mungkin agar permasalahan tidak melebar dan tidak menimbulkan kekecewaan lebih dari pelanggan.

c) Buat pertanyaan tulus dan positif.

Maksudnya adalah pertanyaan mengenai keinginan konsumen untuk masalah komplain yang dia berikan. Dari jawaban tersebut dapat kita ketahui harapan pelanggan seperti apa.

Handling Customer Complaint memiliki beberapa tahapan atau alur yang dijalankn, yaitu Survey Customer satisfaction level, in-depth interview, focus group discussion, reporting, dan evaluasi.

### **Teori S-O-R (Stimulus-Organism-Respon)**

Teori S-O-R (Stimulus, Organism, Respon) dikemukakan oleh Hovland, et.al (1953) yang beranggapan bahwa proses dari perubahan sikap adalah serupa dengan proses belajar. Hovland (dalam Effendy,2003:255) dalam mempelajari sikap yang baru ada tiga variabel penting yang menunjang proses belajar tersebut yaitu perhatian, pengertian dan penerimaan. teori S-O-R yaitu singkatan dari stimulus-organism-response. teori ini berasal dari psikologi. objek material dari psikolog dan ilmu komunikasi sama-sama manusia yang jiwanya meliputi komponen-komponen: sikap, opini, perilaku, kognisi afeksi dan konasi. Dalam mempelajari sikap yang baru ada tiga variabel penting yang menunjang proses belajar tersebut yaitu perhatian, pengertian, dan penerimaan.

Stimulus yang diberikan kepada organisme dapat diterima atau dapat ditolak, maka pada proses selanjutnya terhenti. Ini berarti stimulus tersebut tidak efektif dalam mempengaruhi organisme, maka tidak ada perhatian (attention) dari organisme, jika stimulus diterima oleh organisme berarti adanya komunikasi dan perhatian dari organisme, dalam hal ini stimulus efektif dan ada reaksi.

Langkah selanjutnya adalah jika stimulus telah mendapat perhatian dari organisme, kemampuan dari organisme inilah yang dapat melanjutkan proses berikutnya. Pada langkah berikutnya adalah organisme dapat menerima secara baik apa yang telah diolah sehingga dapat terjadi kesediaan dalam mengubah sikap. Dalam perubahan sikap ini dapat dilihat bahwa sikap dapat berubah hanya jika rangsangan yang diberikan melebihi rangsangan semula. Perubahan berarti bahwa stimulus yang diberikan dapat meyakinkan organisme, dan akhirnya secara efektif dapat merubah sikap.

Teori ini sangat mendukung penelitian yang peneliti lakukan. Dalam teori ini menjelaskan tentang peran stimulus yang diberikan kepada organism dan kemudian menimbulkan respon. Dalam penelitian ini stimulusnya adalah komplain yang diberikan oleh pelanggan kepada kasir atau karyawan Alfamart yang berperan sebagai organism, kemudian menimbulkan respon berupa penanganan komplain. Bentuk respon yang terjadi melingkupi pemberian perhatian, memberikan pengertian dan perubahan sikap atau tindakan yang dilakukan oleh organism.

### C. Metode

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Metode kualitatif menurut Denzin dan Licoln (2000), menekankan kepada proses dan makna dengan menganalisis dan mengetahui pola dan proses sosial masyarakat yang diakui tidak dapat diukur dan diuji secara tepat dalam konteks kuantitas, jumlah, intensitas dan frekuensi. Metode kualitatif yang akan digunakan adalah studi kasus.

Metode studi kasus adalah metode yang tepat digunakan untuk sebuah studi yang berkaitan dengan “*how*” dan “*why*”, serta bagi peneliti yang memiliki peluang kecil sekali ataupun tidak memiliki sama sekali peluang untuk melakukan kontrol dalam penelitian tersebut (Yin, 1997). Ditambahkan oleh Sitorus (1998: 24), ada sejumlah definisi dari “studi kasus”, akan tetapi kesemuanya merujuk pada pengertian yang sama, yaitu memilih satu atau mungkin juga lebih dari kejadian atau gejala sosial untuk diteliti dengan menerapkan serumpun metodologi penelitian. Dalam penelitian studi kasus, lazimnya peneliti studi kasus akan menggunakan metode pengamatan, wawancara, dan analisis dokumen.

Berdasarkan tujuan yang ingin dicapai, penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif, maksudnya adalah menggambarkan dan menjelaskan penemuan fakta di lapangan sebagai *base in fact* berdasarkan potensi dan gejala faktual yang terjadi. Selanjutnya dideskripsikan secara sistematis, faktual dan akurat terhadap fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang ditelaah dan merumuskan berbagai alternatif solusi sesuai dengan aspek yang dikaji. Metode kualitatif ini digunakan untuk mengetahui bagaimana cara penanganan komplain yang dilakukan oleh karyawan Alfamart Ciborelang 1 apakah sudah efektif di lakukan? serta melihat keefektifan kelembagaan pengelolaan *Handling Complaint* tersebut dengan delapan indikator institusi regulatif (merujuk dari Scott, 2004 dan Satria; 2006), kognitif dan normatif (Scott, 2004).

Apakah cara penanganan komplain tersebut merupakan solusi terbaik yang diberikan oleh manajemen yang memadukan kepentingan perusahaan dan kepentingan pelanggan?, sehingga dapat digunakan untuk menjawab, kendala apa yang terjadi di masing-masing aktor, serta mampu menjawab apa dampak dari instrumen tersebut terhadap loyalitas pelanggan. Untuk mendukung metode kualitatif akan dilakukan teknik *spatial temporal* atau *time line* yang merupakan bentuk kajian *life history* untuk mengkaji keseharian karyawan Alfamart dalam menjalankan pekerjaannya secara mendalam.

**D. Hasil dan Pembahasan****Penanganan komplain pelanggan pada kasir di Alfamart Ciborelang 1**

Pada proses penanganan komplain dari pelanggan di Alfamart ciborelang 1 adalah dengan mengikuti Standar Operasional perusahaan Alfamat. Tapi para karyawan juga mempunyai cara lain untuk menangani komplain pelanggan yang mereka sebut dengan solusi alternatif. Adapun prosesnya adalah sebagai berikut:

**1. Menerima komplain dari pelanggan**

Ketika pelanggan melakukan komplain, maka hal pertama yang harus dilakukan adalah menerimanya dengan senang hati dan jiwa melayani. Tidak menolak atau mengabaikan pelanggan yang akan memberikan komplain.

Kemudian yang pelanggan inginkan adalah agar keluhan dan pendapat mereka didengarkan. Beberapa pelanggan memiliki cara yang berbeda-beda dalam menyampaikan keluhannya. Ada yang biasa saja dan cenderung melankolis, tapi ada juga yang berapi-api dan berlebihan. Dengan menjadi pendengar yang baik, maka para karyawan menunjukan bahwa mereka berusaha untuk menenangkan emosi pelanggan.

**2. Meminta maaf**

Tindakan yang dilakukan selanjutnya adalah meminta maaf. Lebih tepatnya meminta maaf untuk ketidaknyamanan atau kerugian yang dialami oleh pelanggan. Dengan begitu para karyawan Alfamart Ciborelang 1 akan terlihat berempati terhadap permasalahan yang disampaikan oleh pelanggan. Meminta maaf dan senyum adalah senjata ampuh untuk menunjukkan kepada pelanggan bahwa para karyawan berada di pihak mereka. Meminta maaf juga menunjukan sisi baik, sopan santun, dan keramahan seseorang. Dalam menangani komplain, permintaan maaf dari penerima komplain kepada pemberi komplain diharapkan bisa membuat suasana menjadi tidak tegang, karena beberapa kasus komplain diberikan dengan emosional atau tidak tenang.

**3. Menganalisa Komplain**

Setelah mendengarkan keluhan dari pelanggan, para karyawan Ciborelang 1 bisa menyimpulkan letak permasalahannya. Biasanya akan disampaikan kepada pelanggan inti dari permasalahannya. Baik itu kesalahan terjadi karena kelalaian karyawan, kesalahan teknis, atau ketidak tahuan pelanggan, agar tidak terjadi kesalahan pahaman berikutnya. Proses ini sebenarnya bisa langsung diketahui ketika pelanggan menyampaikan komplainnya. Tapi dalam beberapa kasus memang

memerlukan kajian lebih. Seperti yang terjadi apabila pelanggan mengeluhkan pulsa yang dibeli tidak masuk.

Adapun faktor-faktor yang menjadi point pertimbangan bagi karyawan Alfamart Ciborelang 1 dalam menangani komplain adalah sebagai berikut:

### **A) Faktor Penyebab Komplain**

#### **1) Produk kosong atau habis**

Produk kosong atau habis adalah perkara yang paling sering menjadi penyebab complain pelanggan. Terlebih untuk produk-produk yang sedang trend di pasaran atau merupakan barang kebutuhan sehari-hari. Ketersediaan produk dalam sebuah usaha memang merupakan factor yang penting. Di Alfamart Ciborelang 1 sendiri terdapat 1340 jenis produk yang terdata. Produk-produk tersebut dikategorikan menjadi 26 departement produk.

Menurut hasil observasi yang peneliti lakukan, dapatkan data bahwa Selama kurang lebih 2 bulan terdapat 10 komplain sejenis yang didapatkan oleh karyawan Alfamart. Komplain tersebut disampaikan oleh kalangan ibu rumah tangga atau pelanggan yang memiliki usia diatas 30 tahun. Komplain yang disebabkan oleh kekosongan produk didapat paling banyak di sekitar minggu kedua bulan juni 2018. Untuk permasalahan ini, karyawan Alfamart Ciborelang 1 melakukan penanganan complain pelanggan dengan cara meminta maaf, kemudian mencarikan solusi untuk pelanggan yaitu dengan mencarikan produk yang sedang dicari pelanggan ke toko Alfamart terdekat via telpon.

Hal itu dilakukan sebagai upaya untuk mencegah agar pelanggan tidak berbelanja ke perusahaan lain. Jika produk tersebut tersedia di Alfamart terdekat, maka akan diminta untuk dipisahkan agar tidak dijual terlebih dahulu. Tapi jika stock di toko terdekat juga kosong, maka pelanggan diminta untuk meninggalkan nomo hp yang kemudian akan dihubungi jika produk yang dicari datang pada pengiriman nbarang selanjutnya. Selain dengan cara itu, karyawan akan menawarkan produk lain yang sejenis dengan produk yang dicari oleh pelanggan dan memiliki stock yang cukup di toko. Penanganan komplain untuk permasalahan ini dirasa sebagai cara terbaik agar sedikit mengobati kekecewaan pelanggan.

#### **2) Harga tidak sesuai antara rak pajangan dan kasir**

Penyebab complain selanjutnya yang paling sering ditemui adalah ketidak sesuaian harga antara rak pajangan dengan computer kasir. Hal ini sering memicu kemarahan dari pelanggan. Banyak kasus seperti ini ditemui di lapangan. Bahkan beberapa kasus di beberapa tempat sempat menjadi viral di social media. Harga (price) adalah jumlah semua

nilai yang diberikan oleh pelanggan untuk mendapatkan keuntungan dari memiliki atau menggunakan suatu produk atau jasa (Philip Kolter, 2008:345).

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan peneliti, didapatkan sebanyak 8 komplain untuk permasalahan beda harga dalam kurun waktu 2 bulan. Pelanggan yang menyampaikan komplain beragam, dimulai dari usia remaja sampai bapak-bapak. Jenis komplain ini tercatat paling banyak dialami pada tanggal 1 juni 2018 dan 16 juni 2018.

Untuk permasalahan ini penanganan complain yang diberikan adalah dengan cara memastikan beberapa hal diantaranya, kesesuaian harga di rak dan di data computer, tanggal pencetakan label price, dan kesesuaian label price dengan produk yang dimaksud. Dalam beberapa kasus terjadi karena kelalain karyawan yang tidak atau lupa mengganti label price ketika ada promo atau setelah masa promo berakhir. Factor lainnya adalah karena kesalahan master data atau data dari pusat yang tidak sesuai. Hal lainnya adalah karena kesalahan promo atau promo tidak berjalan.

Untuk permasalahan ini, Alfamart Ciborelang 1 memberikan solusi berupa konsumen berhak mendapatkan harga terendah. Maksudnya adalah ketika ditemukan selisih harga antara rak pajangan dengan komputer kasir untuk suatu produk tertentu, jika itu adalah kelalaian dari karyawan, maka konsumen berhak mendapat harga beli terendah dari antara dua harga yang berbeda tersebut. Tapi jika kesalahan terjadi dari teknis seperti promo tidak berjalan, maka konsumen akan tetap mendapat harga terendah tetapi dengan menggunakan transaksi manual yang nantinya produk tersebut akan ditransaksikan apabila program komputer sudah benar.

## **2) Kendala Jaringan / Komputer Rusak**

Komputer dan jaringan merupakan satu kesatuan. Keduanya memiliki peran penting untuk berlangsungnya sebuah proses transaksi. Terlebih di Alfamart sendiri saat ini sudah tersedia banyak kemudahan seperti pembelian pulsa, pembayaran iuran listrik, pembelian token listrik, pembelian tiket pesawat dan kereta api, juga pembayaran cicilan dan belanja online.

Dengan terganggunya kedua perangkat tersebut membuat proses transaksi tidak berjalan dengan baik. Hal ini juga menimbulkan banyak keluhan dari pelanggan. Terlebih toko Alfamart Ciborelang 1 adalah toko yang beroperasi selama 24 jam atau terbagi menjadi 3 shift, yang berarti sistem komputer dan jaringan di toko ini tidak pernah diistirahatkan. Sehingga tidak heran jika sesekali terjadi kerusakan dari perangkat komputer atau jaringan.

Menurut hasil observasi yang dilakukan peneliti, dalam kurun waktu dua bulan, Alfamart Ciborelang 1 mendapatkan komplain sejenis ini sebanyak 5 komplain. Kebanyakan pelanggan yang menyampaikan komplain adalah orang dewasa. Minggu kedua dan ketiga bulan juni 2018 paling banyak menerima komplain ini dikarenakan pada saat itu terjadi kendala jaringan di Alfamart Ciborelang 1. Menghadapi situasi seperti itu, pihak karyawan Alfamart akan dengan sigap untuk mencari akar masalahnya kemudian melakukan pelaporan kepada pihak departement IT di kantor cabang.

Untuk penanganan komplain dari pelanggan terkait masalah tersebut, karyawan Alfamart Ciborelang 1 akan memberikan beberapa solusi, diantaranya:

- Menyarankan agar melakukan pembelian atau transaksi di Alfamart Terdekat
- Jika konsumen berkenan akan diminta untuk menunggu selama proses perbaikan dilakukan.
- Meninggalkan nomor hp untuk kemudian dihubungi jika perangkat komputer dan jaringan sudah kembali berfungsi dengan baik.

#### **4) Antrian terlalu lama**

Menurut Siagian (1987), antrian ialah suatu garis tunggu dari nasabah (satuan) yang memerlukan layanan dari satu atau lebih pelayan (fasilitas layanan). Antrian timbul disebabkan oleh kebutuhan akan layanan melebihi kemampuan (kapasitas) pelayanan atau fasilitas layanan, sehingga pengguna fasilitas yang tiba tidak bisa segera mendapat layanan disebabkan kesibukan layanan. Di Alfamart Ciborelang 1 terdapat dua unit komputer. Satu dioperasikan sebagai komputer kasir, dan satunya dioperasikan sebagai komputer server. Komputer kasir digunakan untuk keperluan melayani transaksi pembelian. Sedangkan komputer server digunakan untuk keperluan e-commers, menerima email, pusat data dan controlling. Seringkali komplain dari pelanggan timbul dikarenakan antrian yang terlalu lama. Hal ini bisa disebabkan oleh beberapa hal, diantaranya karena pelanggan membeli dengan jumlah banyak sehingga proses transaksi sedikit lebih lama, pengunjung banyak, atau kasir masih belajar yang membuat transaksi menjadi lama.

Menurut hasil observasi yang peneliti lakukan, pertengahan bulan juni tercatat sebagai hari-hari penuh komplain. Intensitas belanja para pelanggan juga meningkat di bulan ini karena keperluan lebaran. Jumlah pengunjung juga meningkat hal ini menyebabkan antrian di kasir. Komplain lebih banyak disampaikan oleh ibu-ibu atau pelanggan wanita pada umumnya. Biasanya menjelang berbuka puasa atau sore hari. Menyikapi keluhan tersebut, Karyawan Alfamart Ciborelang 1 menerapkan sistem

membuka dua kasir, yaitu dengan mengoperasikan sistem kasir di komputer server. Sehingga fungsi komputer server menjadi rangkap. Solusi ini dilakukan agar menghindari antrian lebih lama lagi. Dengan mengoperasikan dua kasir maka kepadatan antrian transaksi akan berkurang.

### **5) Produk hadiah tidak ada atau Tidak mendapat hadiah**

Sering kita temui bentuk promosi di Alfamart, salah satunya adalah beli 2 gratis 1, atau beli produk tertentu akan mendapat produk lainnya. Promo tersebut memang menarik minat pembeli karena dengan cuma-cuma dapat hadiah 1 produk lagi. Selain itu, strategi promo ini juga dirasa dapat memperkenalkan sebuah brand atau merek kepada masyarakat luas. Banyak perusahaan yang dengan sengaja menampilkan logo, merek, jargon atau identitas perusahaannya pada produk merchandise atau hadiah yang dibagikan.

Namun kesempatan emas tersebut kerap kali menimbulkan permasalahan. Komplain menjadi tak terhindarkan ketika pelanggan kesulitan untuk mendapat produk hadiahnya. Terkendala stock terbatas atau barang hadiah belum datang. Memang kerap terjadi ketika periode promo sudah berlangsung, tetapi produk hadiah belum diterima oleh pihak toko. Hal ini disebabkan karena keterlambatan pengiriman. Peneliti mencatat dari hasil observasi setidaknya terdapat 3 kasus komplain seperti ini. Diantaranya disampaikan oleh 2 orang pelanggan remaja dan 1 pelanggan ibu rumah tangga. Jenis komplain ini didapatkan sekitar minggu terakhir bulan juni dikarenakan pengiriman barang yang tidak teratur.

Untuk menanggapi bentuk komplain seperti itu, karyawan Alfamart Ciborelang 1 berusaha menempatkan diri mereka di posisi pelanggan yang sudah mengharapkan mendapatkan hadiah dari produk yang dibelinya. Solusi yang diberikan untuk komplain tersebut adalah dengan jika itu produk umum atau yang sejenisnya masih dijual di tempat yang sama, akan menawarkan untuk diganti dengan item lain yang senilai. Contohnya jika hadiah yang seharusnya diterima adalah sirup marjan tetapi stocknya kosong, maka karyawan akan menawarkan untuk produk hadiah diganti dengan sirup ABC.

Jika produk hadiah tersebut bukan barang umum dan tidak dijual di toko, seperti tumbler atau tas khusus dari brandnya, maka karyawan alfamart akan mencatat nomor telepon dan alamat dari pelanggan tersebut agar kemudian bisa diantarkan hadiahnya ketika sudah tiba. Solusi tersebut dirasa cukup untuk menjawab permasalahan diatas. Memang bukan termasuk tipe komplain yang sering sekali ditemui, tetapi tetap harus diberikan penyelesaian yang baik.

## 6) Harga mahal

Persaingan bisnis retail di Indonesia cukup ketat, terbukti dari ditutupnya beberapa brand perusahaan retail. Persaingan tidak hanya melulu mengenai banyaknya jumlah gerai, melainkan tentang pelayanan yang diberikan. Salah satu yang seringkali dibandingkan adalah masalah Harga. Banyak pelanggan yang sering membandingkan harga di Alfamart dengan kompetitornya. Kalimat seperti “*di tempat lain lebih murah, kok disini mahal amat*” atau “*gak salah ini harganya? Kok mahal sih?*” Sering dijumpai. Hal tersebut wajar terjadi karena karakteristik pelanggan kebanyakan adalah menginginkan produk yang bagus dengan harga yang terjangkau.

Dalam observasi, peneliti mencatat di minggu pertama bulan Juni 2018, setidaknya 3 komplain seperti ini yang memperlumahkan harga produk yang lebih mahal dari tempat lain. Ketiga komplain tersebut diberikan oleh pelanggan dewasa yang membeli banyak produk atau disebut borong. Memang tidak banyak yang bisa dilakukan ketika mendapatkan komplain seperti itu. Penentuan harga bukanlah menjadi kuasa karyawan toko Alfamart, mereka hanya sebatas menjalankan operasional di toko. Tapi bagaimanapun bentuknya, permasalahan tersebut harus diselesaikan. Dengan catatan tidak melimpahkan kesalahan kepada orang lain atau departemen lain. Karyawan Alfamart Ciborelang 1 akan memberikan penanganan komplain seperti:

- Memberikan pengertian dan penjelasan tentang sistem promo di Alfamart
- Menawarkan produk yang sejenis dengan harga yang relatif lebih murah
- Menawarkan promo lain
- Menawarkan kartu member yang memberikan banyak keuntungan salah satunya pemotongan harga
- Jika pelanggan tetap tidak menerima dan membandingkan dengan tempat lain, maka tidak ada hak dari karyawan untuk menahan terlebih menjelekan pihak kompetitor. Dengan berbesar hati, karyawan Alfamart Ciborelang 1 akan mempersilahkan pelanggan memilih dimana dia akan berbelanja.

## 7) Produk kotor atau tidak terawat

Pengertian produk ( product ) menurut Kotler & Armstrong, (2001: 346) adalah segala sesuatu yang dapat ditawarkan kepada pasar untuk mendapatkan perhatian, dibeli, digunakan, atau dikonsumsi yang dapat memuaskan keinginan atau kebutuhan. Secara konseptual produk adalah pemahaman subyektif dari produsen atas sesuatu yang bisa ditawarkan sebagai usaha untuk mencapai tujuan organisasi melalui pemenuhan

kebutuhan dan kegiatan konsumen, sesuai dengan kompetensi dan kapasitas organisasi serta daya beli pasar.

Produk juga termasuk kedalam salah satu aspek dari 7 marketing mix, diantaranya Product, Price, Promotion, Place, partisipant, Process, dan Physical evident. Berdasarkan hasil observasi peneliti mendapat 2 komplain sejenis ini. Keduanya disampaikan oleh pelanggan laki-laki usia kisaran 30 tahun. Kedua komplain ini didapat pada minggu terakhir bulan mei 2018 dan minggu ketiga bulan juni 2018. Keterbatasan jumlah karyawan menjadi salah satu kendala di Alfamart Ciborelang 1. Memberlakukan sistem 3 shift dengan jumlah 9 orang terkdang membuat proses bekerja terasa kerepotan. Terlebih jika di satu hari terdapat 2 orang karyawan yang off, itu artinya formasi shift satu akan diisi oleh dua orang saja, shift dua akan diisi tiga orang, dan shift tiga atau shift malam dua orang.

Jenis pekerjaan yang tidak sedikit menjadi salah satu alasan ketika ditanyakan kenapa produk dagangan sampai kotor dan tidak terawat. Terlebih posisi toko Alfamart Ciborelang 1 terletak di tepi jalan dengan luas parkir yang kecil sehingga debu di luar bisa masuk dengan cepat. Meskipun demikian pihak toko memberlakukan sistem kebersihan rak dimana setiap karyawan akan mendapat jatah masing-masing 10 rak untuk dibersihkan. Kondisi produk yang kotor atau tidak terawat sering kali menimbulkan komplain pelanggan. Tentu saja konsumen menjadi enggan untuk membeli barang kotor. Hal ini juga termasuk kedalam jenis komplain yang mendapat perhatian.

Untuk menangani komplain seperti itu, karyawan Alfamart Ciborelang 1 akan memberikan solusi kepada pelanggannya berupa:

- Jika masih terdapat stock di gudang untuk produk tersebut, maka akan diberikan yang baru.
- Jika ternyata produk hanya tersisa di rak pajangan, maka jproduk akan dibersihkan terlebih dahulu seblum ditransaksikan, itu juga apabila pelanggan masih tetap ingin membeli produk tersebut.

## **B) Faktor Pelanggan**

### **1) Faktor kedekatan**

Yang dimaksud dengan kedekatan adalah seberapa kenal antara karyawan Alfamart Ciborelang 1 dengan pelanggan yang memberikan komplain. Hal ini juga berpengaruh pada tindakan apa yang akan diberikan oleh karyawan Alfamart Ciborelang 1. Kepada Pelanggan yang tidak terlalu dekat atau hanya melihat sesekali berbelanja dengan

pelanggan yang hampir setiap hari berbelanja dan sudah kenal dekat tentu cara menangani komplainnya akan berbeda.

Kepada pelanggan yang tidak terlalu dikenal, para karyawan akan bersikap lebih berhati-hati dan memberikan solusi dengan sewajarnya. Sedangkan untuk pelanggan yang sudah dirasa akrab atau dikenal dekat, para karyawan Alfamart Ciborelang 1 akan merasa lebih tenang dan bersikap lebih bersahabat. Tidak bermaksud membedakan pelanggan, hanya saja dengan pelanggan yang sudah hampir setiap hari datang ke toko, akan membuat sebuah hubungan saling mempercayakan. Ketika terjadi komplain pun dirasa tidak akan menjadi masalah yang terlalu besar, tapi bukan berarti juga tidak diberikan penanganan dengan baik. Tetap diberikan solusi, hanya saja penyampaiannya lebih santai

## **2) Penyampaian komplain**

Penyampaian komplain dari pelanggan juga bermacam bentuknya. Dari mulai penyampaian secara baik-baik, dengan cara memarahi, bahkan sampai laporan langsung ke atasan. Rupanya hal tersebut juga menjadi faktor yang mempengaruhi tindakan karyawan Alfamart Ciborelang 1 untuk menangani komplain. Pasalnya cara penyampaian komplain dari pelanggan sedikit banyak bisa menjadi gambaran bagaimana karakter pelanggan tersebut.

Jika dari perangai atau cara berbicaranya masih ramah, maka karyawan Alfamart Ciborelang 1 juga akan merasa lebih dihargai dan akan lebih merasa senang untuk menangani keluhan pelanggan tersebut. Sedangkan ketika mendapat keluhan dari pelanggan dengan cara yang kurang baik, disampaikan oleh karyawan Alfamart Ciborelang 1 itu sendiri memang dirasa tidak enak dan juga penanganan komplain yang mereka lakukan akan dijalankan hanya sebatas prosedur perusahaan atau karena tuntutan pekerjaan, tidak dengan hati. Meskipun menangani komplain adalah tuntutan pekerjaan, tapi kita juga tidak boleh melupakan bahwa para karyawan alfamart adalah manusi biasa sama seperti pelanggan yang memberikan komplain dimana mereka bisa merasakan senang dan tidak senang dalam hidupnya. Maka alasan tersebut menjadi wajar terjadi apabila mengingat hal itu.

## **3) Kebiasaan Pelanggan**

Berdasarkan observasi di lapangan, karakteristik pelanggan itu berbeda. Hal ini menuntut karyawan untuk memahami karakteristik setiap konsumen. Memang memerlukan waktu dan lebih dari satu kali pengalaman menangani konsumen tersebut. Dalam beberapa kasus konsumen tidak terbiasa diperlakukan dengan kaku seperti pelayanan standar pada

umunya. hal itu justru membuat konsumen merasa tidak nyaman. Contoh kasusnya adalah ketika karyawan memberikan salam, beberapa konsumen seperti tidak biasa diperlakukan seperti itu.

Hal itu menjadi wajar apabila mengingat mayoritas pelanggan atau konsumen di Alfamart Ciborelang 1 ini adalah warga sekitar desa Ciborelang dan merupakan pedagang dan pengunjung di pasar tradisional desa ciborelang. Untuk itu menjadi maklum apabila beberapa pelanggan merasa enggan untuk diperlakukan seperti itu. Memperhatikan kebiasaan pelanggan juga termasuk kedalam, menilai motif pelanggan memberikan komplain. Ada beberapa pelanggan yang setiap berbelanja pasti selalu memberikan komplain. Disengaja ataupun tidak, hal itu pasti disadari oleh karyawan Alfamart Ciborelang 1. Kendati demikian, pelanggan tetap berhak memberikan komplain. Dengan mempertimbangkan kebiasaan tersebut maka akan berpengaruh kepada keputusan pemberian solusi terhadap komplain pelanggan tersebut.

Adapun yang menjadi aspek yang diperhitungkan untuk menangani komplain pelanggan setelah mengamati karakteristik pelanggan adalah:

- Bahasa Verbal

Bahasa juga diperhitungkan dalam penyampaian komplain. Dimana akan menjadi permasalahan jika penggunaan bahasa tidak tepat. Terlebih untuk pelanggan yang tidak terbiasa memakai bahasa Indonesia dalam kesehariannya, maka karyawan harus menggunakan bahasa daerah (bahasa sunda halus) untuk menjelaskan dan memberikan penanganan komplain. Seperti yang tertulis dalam salah satu prinsip komunikasi, yaitu semakin sama latar belakang pelaku komunikasi, akan semakin efektif komunikasinya. Hal itu juga yang diterapkan oleh karyawan Alfamart, dimana mereka menilai bahwa dengan demikian pelanggan dapat mengerti maksud yang mereka sampaikan.

- Bahasa tubuh

Menurut Richard E. Potter dan Larry A. Samoval dalam *Intercultural Communication: A Reader* (Cengage Learning, 2014), bahasa tubuh adalah proses pertukaran pikiran dan gagasan dengan penyampaian pesan berupa isyarat, ekspresi wajah, pandangan mata, sentuhan, artifak (lambang yang digunakan), diam, waktu, suara, serta postur dan gerakan tubuh. sikap. Dengan memperhatikan faktor pelanggan diatas, para karyawan akan bisa menentukan bagaimana seharusnya ia bersikap. Tidak bersikap tegang dan tetap tersenyum merupakan keharusan. Jika

pelanggannya adalah orang dekat, maka sikap tubuh tidak akan terlalu formal, begitupun sebaliknya.

### **Memberikan solusi**

Ketika pelanggan mulai mereda emosinya, selanjutnya adalah tahapan menawarkan beberapa solusi untuk permasalahan yang mereka hadapi. Karyawan dituntut untuk tetap tenang dan memberikan pelanggan solusi yang cerdas dan terbaik, sehingga kedua belah pihak merasa saling diuntungkan dan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan kembali seperti sedia kala.

Solusi yang ditawarkan tentu saja harus sesuai dengan permasalahan yang dikeluhkan. Adapun beberapa hal yang menjadi solusi yang sering diberikan oleh karyawan alfamart Ciborelang 1 adalah memberikan pelanggan harga terendah jika terjadi selisih harga, berikan ganti baru secara gratis terhadap komplain produk bila memungkinkan, memberlakukan sistem retur atau pembatalan transaksi jika pelanggan tidak menerima solusi yang lain yang diberikan. Jika komplain pelanggan adalah soal pelayanan, maka karyawan akan menyampaikan untuk meningkatkan pelayanan dengan lebih baik lagi.

Disamping itu jika memungkinkan pelanggan akan ditawarkan beberapa solusi alternatif seperti yang sudah peneliti bahas sebelumnya, yaitu upaya tambahan agar pelanggan tidak merasa kecewa atas permasalahan yang dialaminya. Solusi tersebut diantaranya adalah:

- Mencarikan produk yang diinginkan pelanggan jika stock tidak tersedia atau habis di toko Alfamart Ciborelang 1 ke toko Alfamart terdekat.
- Menawarkan transaksi manual jika terjadi kendala komputer rusak atau promo belum berjalan.
- Mencatat nomor HP pelanggan untuk komplain kekosongan produk atau kendala jaringan agar bisa dihubungi ketika produk sudah tersedia.
- Menawarkan promo produk lain untuk komplain tentang harga produk yang terlalu mahal.
- Meminta maaf dan meminta pengertian pelanggan untuk bisa membayar dengan harga seharusnya atau membeli produk lain apabila nominal selisih harga dirasa terlalu besar.

### **Bersikap luwes / tidak terlalu kaku**

Banyak orang yang berubah menjadi kaku dan grogi ketika menghadapi pelanggan yang sedang melakukan komplain. Sikap kaku seperti ini dapat memicu perasaan kurang

lega di hati pelanggan. Untuk menghindari hal seperti, maka para karyawan Alfamart Ciborelang 1 berusaha untuk memposisikan pelanggan sebagai sahabat atau saudara yang membutuhkan bantuan, selain itu juga para karyawan harus bisa mencairkan suasana agar tidak terlalu larut dalam situasi emosional. Bersikap luwes juga bisa diartikan dengan pandai membaca situasi. Hal ini juga mereka terapkan agar bisa menguasai permasalahan dan menyelesaikannya dengan baik.

### **Evaluasi komplain**

Pengertian evaluasi adalah interpretasi atau penafsiran yang bersumber pada data kuantitatif, sedang data kuantitatif merupakan hasil dari pengukuran (Sudijono 1996). Sedangkan menurut Stufflebeam, evaluasi sebagai “The process of delineating, obtaining, and providing useful information for judging decision alternatives”. Artinya, dalam evaluasi ada beberapa unsur yaitu sebuah proses (process) perolehan (obtaining), penggambaran (delineating), penyediaan (providing) informasi yang berguna (useful information) dan alternatif keputusan. Dalam menangani komplain dari pelanggan, Alfamart Ciborelang 1 juga melakukan evaluasi. Yaitu berupa briefing setiap shift dan melakukan pelaporan kepada atasan langsung sebagai bentuk follow up dari komplain pelanggan.

### **Hambatan Yang Dialami dalam Menangani Komplain Pelanggan**

Dalam menangani komplain pelanggan terdapat beberapa hambatan yang dialami oleh karyawan Alfamart Ciborelang 1. hambatan adalah halangan atau rintangan. Hambatan memiliki arti yang sangat penting dalam setiap melaksanakan suatu tugas atau pekerjaan. Hambatan merupakan keadaan yang dapat menyebabkan pelaksanaan terganggu dan tidak terlaksana dengan baik. (Kamus Besar Bahasa Indonesia, 2002 : 385).

Hambatan tersebut berasal dari keterbatasan karyawan Alfamart Ciborelang 1 itu sendiri dan dari pihak manajemen. Dalam setiap pekerjaan pasti akan menemukan hambatan. Bagaimana pun bentuknya, hendaknya hambatan seperti demikian bisa diatasi. Adapun hambatan-hambatan yang dialami oleh karyawan Alfamart Ciborelang 1 dalam menangani komplain pelanggan adalah:

#### **1. Kurangnya Jumlah Karyawan sehingga pekerjaan yang dilakukan kurang maksimal karena kurangnya jumlah karyawan dalam satu shift.**

Idealnya dalam satu shift kerja di Alfamart itu diisi oleh 3 orang yang terdiri dari satu orang staf, satu kasir dan satu pramuniaga. Terlebih untuk toko atau gerai yang mempunyai pendapatan sales lebih besar biasanya akan membutuhkan lebih banyak jumlah karyawan. Alfamart Ciborelang 1 beroperasi 24 jam terbagi kedalam 3 shift dengan jumlah

personil atau karyawan sebanyak 9 orang. Sistem yang diterapkan untuk jumlah hari kerja adalah 5 hari masuk kerja dan 1 hari libur. Untuk jadwal shift sendiri alfamart ciborelang 1 menempatkan 3 orang di shift 1 dan 2, kemudian dua orang karyawan laki-laki di shift 3. Yang menjadi permasalahan adalah ketika dalam satu hari terdapat dua karyawan yang libur. Maka shift satu akan mendapat kekosongan personil. Kendati demikian, sebenarnya jumlah 3 orang juga dirasa pas-pasan untuk mengerjakan pekerjaan satu shift. Sehingga terjadi komplain akan ada pekerjaan yang ditinggalkan atau tidak ada pengganti untuk mengerjakannya, sedangkan pekerjaan lainnya tidak kalah pentingnya. Kurangnya personil atau karyawan dirasa sebagai hambatan yang berarti, karena dengan adanya kekosongan formasi maka aktifitas pekerjaan tidak berjalan dengan baik dan semestinya.

## **2. Pelanggan tidak merasa puas meski sudah diberikan solusi yang dianggap terbaik sehingga permasalahan tidak terselesaikan dan bisa berbuntut panjang.**

Kepuasan pelanggan melalui standar pelayanan terbaik. Kalimat itu tercantum dalam budaya kerja Alfamart. Maksudnya adalah kepuasan pelanggan itu harus diutamakan. Dengan memberikan pelayanan prima atau service excelent diharapkan bisa memberikan kepuasan dalam berbelanja kepada pelanggan. Dalam menangani komplain dari pelanggan, para karyawan Alfamart ciborelang 1 kerap menemui pelanggan yang tidak mau menerima segala macam solusi yang ditawarkan oleh mereka. Hal ini akan berbuntut pada pengaduan dan segala akibat buruk lainnya.

Terdapat istilah dalam sebuah bisnis bahwa pelanggan atau pembeli itu adalah raja, hal demikian nampaknya memang benar berlaku di sebagian masyarakat. Dimana sebenarnya hubungan antara pedagang dan pembeli itu adalah hubungan simbiosis mutualisme, dimana keduanya saling membutuhkan dan juga saling menuntungkan. Pada dasarnya sifat dari manusia itu sendiri yang memiliki arogansi tinggi. Hal ini menjadi wajar ketika sebagian konsumen memiliki karakter seperti demikian. Terkadang penyelesaian komplain yang diberikan tetap membuat pelanggan tidak merasa terbantu atau terselesaikan masalahnya.

Faktor yang mendorong pelanggan enggan menerima solusi atau merasa tidak puas dengan penanganan komplain yang diberikan salah satunya adalah terlanjur kecewa atau penanganan komplain yang diberikan tidak sesuai dengan yang diharapkan. Dari pihak karyawan sendiri apabila menemui kasus seperti ini biasanya akan melakukan negosiasi mengenai penyelesaian seperti apa yang diinginkan oleh pelanggan. Kebanyakan pelanggan hanya ingin pembatalan transaksi atau mengembalikan produk yang dibelinya.

Tapi di beberapa kasus di tempat lain, pelanggan membawa permasalahan tersebut ke meja hijau.

### **3. Follow Up komplain tidak berjalan sehingga komplain dari pelanggan tidak ditindak lanjuti dengan baik sampai ke pusat.**

Follow up adalah bagian dari audit manajemen yang berarti upaya tindak lanjut. Follow Up oleh audit manajemen diartikan sebagai suatu proses untuk menentukan kecukupan, keefektifan, dan ketepatan waktu dari berbagai tindakan yang dilakukan oleh manajemen terhadap berbagai temuan pemeriksaan yang dilaporkan (Hiro Tugiman, 2006;75) Proses follow up dari komplain pelanggan di Alfamart sendiri biasanya melalui beberapa pihak. Yang pertama adalah kepala toko, orang yang bertanggung jawab terhadap operasional di toko tersebut. Kemudian kepala toko melaporkan ke Koordinator Wilayah yang kemudian akan dijadikan pembahasan kepada Area Manager dan selanjutnya diproses oleh Divisi Human Capital.

Dalam prosesnya ini tidak semudah yang dibayangkan. Penyebabnya adalah intensitas bertemu yang tidak menentu. Koordinator wilayah akan mengunjungi toko sesekali saja (tidak rutin setiap hari). Sedangkan untuk melaporkan langsung kepada Area Manager akan tidak sopan jika tidak konfirmasi dulu kepada Koordinator area.

Birokrasi yang terjadi dirasa cukup menghambat. Belum lagi resiko dimarahi oleh atasan kerap menghantui para karyawan. Itu artinya jika mendapat komplain, maka ada sesuatu yang kurang dalam kinerja karyawan. Alasan tersebut juga yang biasanya membuat komplain konsumen tidak mendapat perhatian lebih. Terlebih permasalahan sudah diselesaikan, maka kasusnya hanya akan berakhir sampai disana. Sejauh ini Alfamart Ciborelang 1 tetap melaporkan kepada atasan apabila mendapat permasalahan besar dari komplain pelanggan. Hanya saja untuk permasalahan yang bisa ditangani oleh pihak toko, biasanya tidak ditindaklanjuti karena dianggap sudah selesai.

## **E. Simpulan**

Berdasarkan hasil penelitian kualitatif dengan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi yang dilaksanakan di Alfamart Ciborelang 1 (PT. Sumber Alfaria Trijaya Tbk.) tentang analisis penanganan komplain pelanggan pada kasir di Alfamart Ciborelang 1, dapat diambil beberapa kesimpulan. Kesimpulan tersebut dipaparkan sebagai berikut:

1. Sesuai data yang diperoleh peneliti, penanganan komplain di Alfamart Ciborelang 1 mengikuti standar operasional penanganan komplain di Alfamart, hanya saja mereka menangani komplain dengan fleksible. Maksudnya adalah

dengan menyesuaikan apa yang terjadi di lapangan. Hal-hal yang mempengaruhi cara penanganan komplain di Alfamart Ciborelang 1 adalah penyebab terjadinya komplain, faktor pelanggan, dan mempertimbangkan kerugian dengan tetap mengutamakan kepuasan dari pelanggan. Alfamart Ciborelang 1 juga menyediakan alternatif penanganan komplain dan menggunakan trik-trik tertentu untuk menyelesaikan komplain. Diantaranya adalah menyesuaikan penggunaan bahasa, memperhatikan sikap tubuh dan bersikap luwes. Dengan demikian, diharapkan terciptanya brand loyalty dari pelanggan terhadap Alfamart dengan senan tiasa kembali berbelanja di Alfamart Ciborelang 1.

2. Beberapa faktor penghambat pelaksanaan penanganan komplain di Alfamart ciborelang 1 berasal dari internal dan eksternal. Faktor penghambat yang ditimbulkan dari pihak internal adalah kurangnya jumlah tenaga kerja atau karyawan dalam sistem kerja shift sehingga dapat menimbulkan komplain atau menghambat pekerjaan. Selain itu juga tindak lanjut dari komplain yang tidak berjalan baik merupakan hambatan yang dirasa oleh karyawan Alfamart Ciborelang 1 dalam menangani komplain pelanggan. Sedangkan faktor hambatan dari pihak eksternal yaitu kendala dari pelanggan yang tidak merasa puas dengan penanganan komplainnya. Pelanggan yang sudah merasa seperti demikian akan merasa enggan untuk menerima solusi yang diberikan terlebih untuk berbelanja kembali disana. Hal itu termasuk faktor yang membuat penanganan komplain di Alfamart Ciborelang 1 tidak maksimal.

## DAFTAR PUSTAKA

- Cholil, Muhammad., Adi Sunarno. 2014. *Complaint Topedia: The Art of Complaint Handling*. Yogyakarta : Andi.
- Durianto, Darmadi, Sugiarto dan Tony Sitinjak. 2004. *Strategi Menaklukan Pasar Melalui Riset Ekuitas dan Perilaku Merek*. Jakarta: PT. SUN,.
- Effendi, Onong Uchjana. 2007. *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*. Cet. I; Bandung, Remaja Rosdakarya.
- Griffin, Jill. Customer Loyalty. 2005. *Menumbuhkan dan mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Jakarta: Erlangga.
- Kuswarno, Engkus. 2009. *Fenomenologi*. Bandung: Widya Padjajaran.
- Lebouef, Michael. 1992. *Memenangkan dan Memelihara Pelanggan*, Penerjemah Rieka Harahap Tahapary, Jakarta: Pustaka Tangga.
- Majid, Suharto Abdul. 2009. *Customer service Dalam bisnis Jasa dan transportasi*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Moleong, Lexy J. 2004. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.

Purwanto, Djoko. 2006. *Komunikasi Bisnis*. Jakarta: Erlangga.

Ruslan, Rosady. 2003. *Metode Penelitian Public Relation dan Komunikasi*. Jakarta: Rajawali Pers.

Soedjas, Triwibowo. 2014. *Layanan Wow Untuk Pelanggan*. Yogyakarta: Media Pressindo.

Somad, Rismi & Donni Juni Priasna. 2014. *Manajemen Komunikasi Mengembangkan Bisnis Berorientasi Pelanggan*. Bandung: Alfabeta.