

TUGAS AKHIR



UNIVERSITAS ANDALAS

**PENERAPAN *COMPLAINT HANDLING* DAN *SERVICE RECOVERY* PADA PRODUK
ICONNET UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN DI PT PLN ICON
PLUS (ICON+) KOTA PADANG**

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Mencapai Gelar Ahli Madya Program Studi Diploma
III Pemasaran Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Andalas*

Oleh

MONICA OKTA FIOLA
2000512040

Dosen Pembimbing :

Dr. Hendra Lukito, SE., MM., Ph.D
197106242006041007

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PEMASARAN
PROGRAM DIPLOMA III
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS ANDALAS
2023**

ABSTRAK

Keluhan adalah umpan balik (*feedback*) dari pelanggan yang bersifat *negative* akibat adanya rasa kekecewaan atau ketidakpuasan. Dalam menangani keluhan yang diajukan pelanggan kepada perusahaan maka dibutuhkan cara penanganan yang tepat dan cepat. *Complaint Handling* adalah teknik penanganan atau mengelola keluhan pelanggan dengan tepat dan cepat serta dapat mendorong kepuasan pelanggan. Pengaduan dan keluhan memberikan kesempatan kepada perusahaan untuk memperbaiki masalah dengan segera yang ditimbulkan akibat pengaduan masyarakat atau penggunaanya. Dan untuk menunjukkan rasa kepedulian perusahaan terhadap pelanggan maka dibutuhkan *service recovery* atau pemulihan layanan. Pemulihan layanan dilakukan mengoreksi permasalahan atas kegagalan pelayanan untuk mempertahankan pelanggan. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana ICON+ menangani keluhan yang diajukan oleh pelanggan khususnya pada produk Iconnet.

Metode penelitian yang digunakan yaitu dengan melakukan studi kepustakaan, studi lapangan dan pencarian melalui internet. Jenis keluhan pada produk di PT PLN Icon Plus (ICON+) Kota Padang dilakukan dengan dua cara yaitu dengan secara langsung dan tidak langsung. Penanganan keluhan product iconnet ditangani oleh *customer account* selaku petugas yang bertanggung jawab. ICON+ memberikan formulir pengaduan yang dapat diakses dan diisi secara *online* ataupun *offline*. Keluhan yang masuk rata-rata mengenai masalah jaringan, *link lose*, lupa *password wifi* dan lambatnya penanganan petugas. PT PLN Icon Plus (ICON+) Kota Padang dalam penanganan keluhan produk Iconnet menggunakan media pengaduan melalui formulir *offline* dan *Online*. Baik dengan mendatangi langsung di PT PLN Icon Plus (ICON+) Kota Padang dan melalui online (kontak pengaduan gangguan *WhatsApp* ICONNET Sumbar). Keluhan yang diajukan kepada ICON+ berasal dari Faktor Eksternal (Luar) yaitu pelanggan ICONNET cabang perwakilan Sumatera Barat. Perusahaan tersebut menggunakan metode AKHLAK dalam pemberian layanan mereka untuk mendorong tingkat kepuasan pelanggan. ICON+ Kota Padang diharapkan dapat menerapkan kecepatan dalam merespon keluhan yang masuk pada kontak pengaduan dan selalu rutin dalam pemeliharaan jaringan serta selalu melakukan evaluasi dan mengelola SDM dalam perusahaan dengan lebih baik.