

ANALISIS PENANGANAN KOMPLAIN PELANGGAN PADA PT BUMEN REDJA ABADI MERTOYUDAN

Fitriyani Kwairumaratu

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui proses penanganan komplain pelanggan yang terjadi pada PT Bumen Redja Abadi Mertoyudan. Metode penelitian yang digunakan dalam pengambilan sampel yaitu *purposive sampling* dengan jumlah responden sebesar 92 orang. Kriteria responden yang digunakan dalam penelitian ini yaitu pengguna jasa atau pelanggan PT Bumen Redja Abadi Mertoyudan yang pernah menyampaikan komplain. Metode perolehan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data primer berupa kuesioner yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Jenis kuesioner yang digunakan yaitu kuesioner tertutup dan menggunakan pengukuran skala *likert*, sedangkan data sekunder yaitu data-data yang diperoleh dari perusahaan, internet, jurnal dan artikel yang berkaitan. Metode analisis data yang digunakan yaitu meliputi uji validitas, uji reliabilitas dan *arithmetic mean*. Analisis dilakukan dengan variabel penanganan komplain pelanggan yang terdiri dari empathy, responsiveness, fairness dan kemudahan pelanggan untuk menghubungi perusahaan. Hasil yang diperoleh dari analisis yaitu PT Bumen Redja Abadi Mertoyudan dinilai mampu menangani komplain pelanggan dengan baik. Hal tersebut dilihat dari keempat indikator yang menyatakan setuju, dengan indikator empati diperoleh rata-rata sebesar 3,19, kecepatan penanganan komplain pelanggan (*responsiveness*) memperoleh rata-rata sebesar 2,73. Kemudian indikator kewajaran atau keadilan (*fairness*) yaitu 3,14, dan kemudahan bagi pelanggan untuk menghubungi perusahaan dengan rata-rata 3,10. Berdasarkan nilai rata-rata yang diperoleh menunjukkan bahwa pada indikator kecepatan penanganan komplain pelanggan memperoleh nilai rata-rata terendah.

Kata Kunci: *Komplain Pelanggan, Penanganan Komplain Pelanggan*



26/12/22

**ANALYSIS OF HANDLING OF CUSTOMER COMPLAINTS AT PT BUMEN
REDJA ABADI MERTOYUDAN**

Fitriyani Kwairumaratu

Abstract

This study aims to determine the process of handling customer complaints that occur at PT Bumen Redja Abadi Mertoyudan. The research method used in sampling was purposive sampling with a total of 92 respondents. The respondent criteria used in this study were service users or customers of PT Bumen Redja Abadi Mertoyudan who had submitted complaints. The data acquisition method used in this study is primary data in the form of questionnaires that have been tested for validity and reliability. The type of questionnaire used is a closed questionnaire and uses a Likert scale measurement, while secondary data is data obtained from companies, the internet, journals and related articles. The data analysis method used includes validity, reliability and arithmetic mean tests. The analysis was carried out with the variable handling of customer complaints consisting of empathy, responsiveness, fairness and ease of contact with the company. The results obtained from the analysis are that PT Bumen Redja Abadi Mertoyudan is considered capable of handling customer complaints properly. This can be seen from the four indicators which agree, with the empathy indicator obtaining an average of 3.19, the speed of handling customer complaints (responsiveness) obtaining an average of 2.73. Then the indicator of fairness or fairness is 3.14, and the ease for customers to contact the company with an average of 3.10. Based on the average value obtained, it shows that the indicator for the speed of handling customer complaints has the lowest average value.

Keywords: Customer Complaint, Customer Complaint Handling