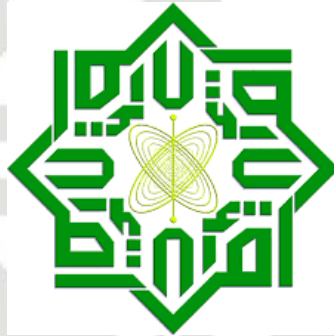


## TUGAS AKHIR

# STRATEGI PENANGANAN KELUHAN PELANGGAN PADA PT.ARIMA KARYA PROPERTI PEKANBARU

*Disusun Dan Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar  
Sarjana Muda (A.Md) Pada Program Studi DIII Manajemen Perusahaan  
Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial*



**OLEH:**

**LISTARI**  
**1770223787**

UIN SUSKA RIAU

**PROGRAM STUDI DIII MANAJEMEN PERUSAHAAN  
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SULTAN SYARIF KASIM  
PEKANBARU RIAU  
2020**

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



LEMBAR PERSETUJUAN  
TUGAS AKHIR

NAMA : LISTARI  
 NIM : 01770223787  
 FAKULTAS : EKONOMI DAN ILMU SOSIAL  
 JURUSAN : D-3 MANAJEMEN PERUSAHAAN  
 JUDUL : STRATEGI PENANGANAN KELUHAN PELANGGAN PADA  
 PT.ARIMA KARYA PROPERTI PEKANBARU

DISETUJUI OLEH  
PEMBIMBING

Sahwitri Triandani, SE, MSi  
NIP.198208062006042002

MENGETAHUI

Dekan

Ketua

Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial

D3 Manajemen Perusahaan

UIN SUSKA RIAU

Dr. Drs. H. Muh. Said HM, MAg, MM  
NIP.19620512 198903 1 003

Qomariah Lahamid, SE, M.Si  
NIP.19750704 200710 2 001

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**LEMBAR PENGESAHAN**

**TUGAS AKHIR**

**NAMA : Listari**  
**NIM : 01770223787**  
**JURUSAN : D-3 MANAJEMEN PERUSAHAAN**  
**JUDUL : STRATEGI PENANGANAN KELUHAN PELANGGAN PADA**  
**PT.ARIMA KARYA PROPERTI PEKANBARU**

Hari/Tanggal : Kamis, 05 November 2020

Panitia Penguji  
**Ketua**

FAKHRURROZI, SE. MM  
 NIP.196707252000031002

**Anggota Penguji**

**Penguji I**

RIKI HANRI MALAU, SE. MM  
 NIP.197101242007011020

**Penguji II**

MERI SANDORA, SE. MM  
 NIP.197905052007102001


**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## KATA PENGANTAR



Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan penulis kemudahan dalam menyelesaikan Proposal. Tanpa rahmat dan pertolongan-Nya, penulis tidak akan mampu menyelesaikan makalah ini dengan baik. Tidak lupa shalawat serta salam tercurahkan kepada Nabi agung Muhammad SAW yang syafa'atnya kita nantikan kelak.

Penulis mengucapkan syukur kepada Allah SWT atas limpahan nikmat sehat-Nya, sehingga proposal dengan judul " Strategi Penanganan Keluhan Pelanggan Pada PT Arima Karya Properti Pekanbaru" dapat diselesaikan.

Penulis menyadari proposal ini masih perlu banyak penyempurnaan karena kesalahan dan kekurangan. Penulis terbuka terhadap kritik dan saran pembaca agar Proposal ini dapat lebih baik. Apabila terdapat banyak kesalahan pada makalah ini, baik terkait penulisan ataupun teori yang ada, penulis memohon maaf.

Dalam hal ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Allah SWT, bersyukur bahwa semua sudah di mudahkan tanpa hambatan apapun
2. Kedua Orang Tua yang selalu mendoakan kebaikan untuk penulis, dan masih banyak sekali pengorbanan beliau yang tidak mampu penulis sebutkan satu persatu.



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Kepada keluarga terdekat yang penulis sangat sayangi.

4. Kepada ibu Sahwitri Triandani, SE.,M.Si Selaku pembimbing.

5. Seluruh staf akademik yang telah melakukan tugasnya dengan baik.

Kepada pimpinan PT. Arima Karya Properti Pekanbaru dan seluruh staf  
Perusahaan

Pekanbaru, 20 November 2020

Penulis,

LISTARI



UIN SUSKA RIAU



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Himpunan Ilmiah Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PERSETUJUAN</b> .....	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>v</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>viii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	4
1.3 Tujuan Penelitian .....	4
1.4 Metode Penelitian .....	4
1.5 Sistematika Pembahasan .....	5
<b>BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN</b> .....	<b>7</b>
2.1 Tempat Lokasi Perusahaan .....	7
2.2 Bagian/Unit Kerja Perusahaan .....	7
2.3 Struktur Organisasi .....	8
2.4 Deskripsi Umum Ruang Lingkup Penelitian .....	8
<b>BAB III TINJAUAN TEORI DAN PRAKTEK</b>	
3.1 Tinjauan Teori .....	13
3.1.1 Pengertian Manajemen Pemasaran .....	13
3.1.2 Konsep Inti Pemasaran .....	15
3.1.3 Pengertian Strategi .....	15
3.1.4 Fungsi Strategi .....	17
3.1.5 Jenis-Jenis Strategi Dalam Unit Bisnis .....	18
3.1.6 Pengertian Keluhan .....	19
3.1.7 Pengertian Pelanggan .....	20
3.1.8 Jenis-Jenis Pelanggan .....	23



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3.1.9	Sifat-Sifat Pelanggan .....	24
3.1.10	Tipe-Tipe Keluhan Pelanggan .....	25
3.1.11	Kategori Keluhan Pelanggan .....	26
3.1.12	Fakor-Faktor Pelanggan Melakukan Keluhan atau Tidak .....	27
3.1.13	Tujuan Keluhan .....	29
3.1.14	Manfaat Penanganan Keluhan Pelanggan .....	29
3.1.15	Strategi Penanganan Keluhan .....	30
3.1.11	Strategi Penanganan Keluhan Menurut Pandangan Islam .....	33
3.2	Tinjauan Praktek .....	34
3.2.1	Strategi PT. Arima Karya Properti Dalam Menangani Keluhan Pelanggan .....	34
3.2.2	Cara Penyampaian Keluhan Pelanggan Pada PT.Arima Karya Properti .....	38
3.2.3	Kendala-Kendala PT. Arima Karya Properti Dalam Mengatasi Keluhan Pelanggan .....	39
3.2.4.	Solusi Kendala-Kendala Dalam Mengatasi Keluhan Pelanggan Pada PT.Arima Karya Properti .....	40
<b>BAB IV PENUTUP</b>		
4.1	Simpulan .....	41
4.2	Saran .....	42

**DAFTAR PUSTAKA**

UIN SUSKA RIAU

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**DAFTAR TABEL**

Tabel 1.1	Data Proyek PT. Arima Karya Properti .....	2
Tabel 1.2	Rekapitulasi Keluhan Pelanggan Tahun 2015-2019 PT. Arima Karya Properti .....	3



UIN SUSKA RIAU



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Struktur Organisasi PT.Arima Karya Properti .....	8
Gambar 3.1 <i>Konsep Inti Pemasaran</i> .....	15



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang Masalah

Era globalisasi saat ini kebutuhan tempat tinggal menjadi hal yang sangat penting bagi setiap orang, bahkan bagaimanapun kondisi ekonomi seseorang, pasti membutuhkan tempat untuk berteduh dari teriknya matahari, hujan dan sebagainya. Sehingga para pengusaha properti khususnya bagi *developer* menggunakan situasi ini untuk membangun hunian tempat tinggal sebagai salah satu bisnis yang mungkin menjanjikan.

Konsumen dalam pemilihan rumah, tidak hanya melihat dari segi harga, namun juga mengenai lokasi, faktor lingkungan dan juga kualitas bangunan, namun masyarakat masih sering keliru dalam menilai kualitas bangunan sehingga menyebabkan sering terjadinya keluhan setelah serah terima kunci, hal ini tentu berdampak pada perusahaan, dampaknya adalah tentu pihak perusahaan akan merenovasi kembali bagian yang di keluhkan dan kemudian akan mengeluarkan biaya lagi, tentu hal ini akan merugikan perusahaan pada aspek finansial.

PT. Arima Karya Properti merupakan perusahaan yang bergerak pada bidang *Developer* Perumahan dengan menyediakan tipe perumahan 36,38,42,48,53,58,67,72,75 dan 97. Bangunan yang didesain oleh PT. Arima Karya Properti sangat bernuansa modern dan kekinian sehingga mempunyai karakteristik tersendiri bagi Perusahaan. Adapun proyek PT. Arima Karya Properti dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**TABEL 1.1 Data Proyek PT. Arima Karya Properti**

No	Tahun	Nama Perumahan	Total Unit	Type	Lokasi
1	2013	Arima cluster	36 unit	48, 58, 75	Jl. Budidaya Kubang Raya Pekanbaru
2	2014	D' Bidadari Cluster	42 unit	72	Jl. Soebrantas Pekanbaru
		La Tulipe Residence	48 unit	46, 53, 67, 97	Jl. Soebrantas Pekanbaru
3	2016	Graha Kamboja	79 unit	36	Jl. Lintas Rimbo Panjang-panam km 18
4	2017	Arima Garden	37 unit	38, 36	Jl. Mawar Pasar Tangor
		Griya Mandiri Asri Kualu	119 unit	36	Jl. Karya Aba di-Suka Karya/Kualu
5	2019	Graha Arima Rumbai I	18 unit	36	Jl. Padat Karya 1 Rumbai Pesisir
		Graha Arima Rumbai II	52 unit	36	Jl. Padat Karya / Persawahan
		Villa Arima Garden	60 unit	42	Jl. Barito Sari, umban Sari Kec. Rumbai Pekanbaru

Sumber: PT Arima Karya Properti 2019

Perusahaan wajib memperhatikan seluruh kualitas aspek pembangunan, apakah sesuai dengan Standar Operasional Perusahaan (SOP) atau masih dibawah standar SOP, sehingga dapat meminimalis risiko terjadinya keluhan, apabila keluhan sudah berhasil diminimalisir maka akan memperhemat keluarnya



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

biaya untuk merenovasi ulang. Keluhan konsumen yang sering terja dipada unit perumahan meliputi: bagian tertentu bangunan retak, sumur bor airnya berbau, lamanya listrik di sambung, dan pemasangan plafon kurang rapi. Agar lebih jelas adapun penyebab konsumen komplain dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel 1.2**  
**Rekapitulasi Keluhan Pelanggan Tahun 2015-2019**  
**PT. Arima Karya Properti**

Tahun	No	Jenis Pengaduan	Jumlah Kasus	Jumlah Seluruh Kasus
2015	1	Kebocoran pipa sumur	18	68
	2	Keretakan plafon	18	
	3	Keretakan dinding dapur	7	
	4	Air tidak mengalir	13	
	5	Keretakan keramik kamar tidur	7	
	6	Air berbau	5	
2016	1	Kebocoran pipa sumur	10	47
	2	Pengecatan tidak rata	8	
	3	Keretakan keramik kamar mandi	12	
	4	Kelambatan listrik masuk	10	
	5	Pintu kamar tidur rusak bagian bawah	7	
2017	1	Sumur bor air tidak jernih	9	37
	2	Keretakan kaca jendela kamar utama	7	
	3	Kebocoran pipa Sumur	15	
	4	Air sumur berbau	6	
2018	1	Plafon bocor bagian ruangtamu	25	52
	2	Sumur bor air tidak jernih	15	
	3	Air sumur berbau	7	
	4	Kerusakan meteran	5	
2019	1	Kerusakan kunci pintu kamar	10	38
	2	Engsel pintu lepas bagian atas	15	
	3	Keretakan keramik ruang tamu	5	
	4	Kerusakan kran kamar mandi	8	

Sumber: PT. Arima Karya Properti 2019





### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Berbicara tentang keluhan pelanggan yang sering terjadi pada perusahaan properti, maka hal ini sangat perlu dibahas. Dalam memilih suatu perumahan pelanggan harus memiliki ketelitian yang sangat tinggi, setiap pelanggan apabila ingin membeli rumah haruslah memilih perumahan yang terbaik dalam unit proyek yang akan dibeli, karena akan berdampak pada masa depan,

## 1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana Strategi Penanganan Keluhan Pelanggan Pada PT. Arima Karya Properti ?
2. Apa Kendala-Kendala Dalam Menangani Keluhan Pelanggan Pada PT. Arima Karya Properti?

## 1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui strategi yang dilakukan oleh PT. Arima Karya Properti dalam menghadapi keluhan pelanggan.
2. Untuk Mengetahui kendala-kendala dalam menangani keluhan Pelanggan pada PT. Arima Karya Properti.

## 1.4 Metode Penelitian

### 1.4.1 Lokasi Lapangan dan Waktu Pelaksanaan

Penelitian ini dilakukan pada PT. Arima Karya Properti yang beralamat di HR Soebrantas KM 12,5, Dapan kampus UNRI Kec.Tampan kota Pekanbaru-Riau. Waktu pelaksanaan dari tanggal 1 Desember 2019 sampai 29 Februari 2020.

### 1.4.2 Jenis dan Sumber Data

- a. Data primer yaitu data yang mengacu pada informasi yang diperoleh dari tangan pertama oleh peneliti yang berkaitan dengan variabel untuk tujuan



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

spesifikasi. **Sekaran (2011)**. Data primer dalam penelitian ini adalah tentang data keluhan pelanggan pada PT.Arima Karya Properti

- b. Data sekunder adalah sumber data yang tidak langsung memberikan data kepadapengumpul data **Sugiono (2008)**. Data sekunder dalam penelitian ini adalah data tentang keluhan pelanggan pada PT. ArimaKaryaProperti

### 1.4.3 Metode Pengumpulan Data

- a. Wawancara, adalah suatu teknik pengumpulan data yang dilakukan secara terstruktur maupun tidak terstruktur dan bisa dilakukan dengan cara tatap muka atau secara langsung maupun dengan menggunakan jaringan telepon.

### 1.4.4 Analisis Data

Dalam melakukan Analisis data, penulis menggunakan analisis data Deskriptif karena menganalisis atau menggambarkan data yang sudah dikumpul dan kemudian dirangkai dengan teori-teori pendukung.

## 1.5 Sistematika Pembahasan

Penulis membagi kedalam empat bab dalam pembahasan ini, setiap babnya terdiri dari sub-bab, dengan penjelasan sebagai berikut:

### BAB 1 : PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, metode penelitian dan sistematika. Bab ini menjelaskan juga isi dari metode penelitian yang digunakan mulai dari lokasi dan waktu pelaksanaan, jenis penelitian, sumber data dan teknik pengumpulan data.



**BAB II : GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN**

Bab ini berisikan penjelasan mengenai bagaimana gambaran perusahaan umum PT. Arima Karya Properti meliputi alamat, sejarah berdirinya perusahaan, struktur perusahaannya, tujuan perusahaan, visi-misi dan aktivitas perusahaan.

**BAB III : TINJAUAN TEORI DAN PRAKTEK**

Bab ini menjelaskan tentang teori Strategi, pengertian Strategi, pengertian keluhan, penyebab konsumen mengeluh, jenis keluhan, dan Strategi menghadapi keluhan yang di sampaikan konsumen

**BAB IV : KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab inia dalah bab penutup yang berisikan tentang kesimpulan dan saran dari penulis yang merupakan hasil dari penelitian yang dilakukan di PT. Arima Karya Properti.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB II

### GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

#### 2.1 Tempat Lokasi Perusahaan

Lokasi Perusahaan PT. Arima Karya Properti beralamat kan dijalan HR.Soebrantas KM 12,5 Simpang Baru,Kecamatan Tampan kota Pekanbaru-Riau.

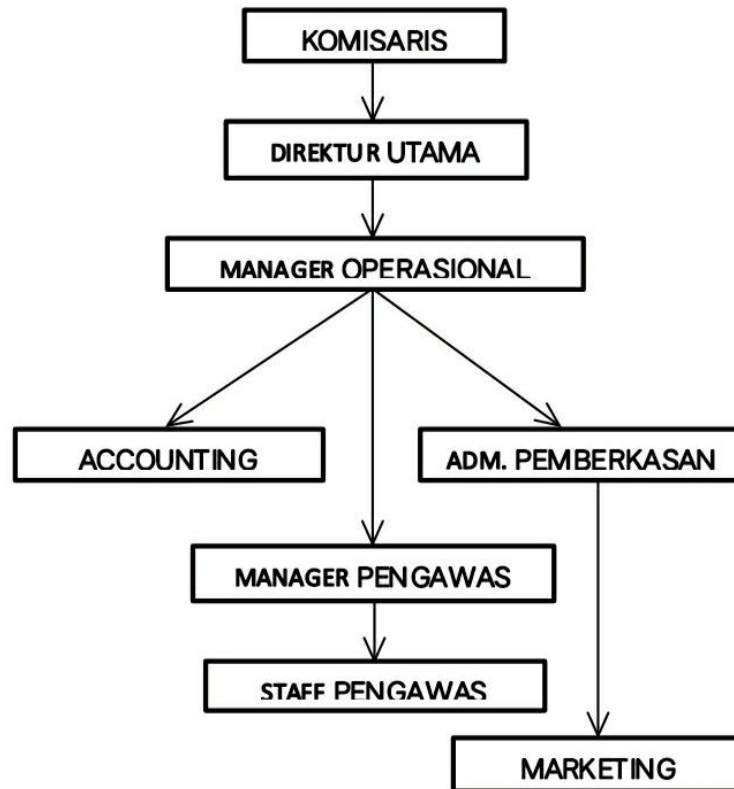
#### 2.2 Bagian/Unit Kerja Perusahaan

1. Komisaris
2. Direktur Utama
3. Manajer Operasional
4. Manajer Pengawas
5. Staff pengawas/mandor
6. Accounting
7. Administrasi Pemberkasan
8. Marketing



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Gambar 2.1**  
**Struktur Organisasi PT.Arima Karya Properti**



*Sumber: PT.Arima Karya Properti Tahun 2018*

Nama PT.Arima Karya Properti untuk pertama kalinya tercatat dalam sebuah surat keputusan menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia, pada tanggal 17 Mei 2013 yang dibuat dan disampaikan oleh Notaris Dewi Fajri Dja'far, SH. Dan diterima pada tanggal 29 Agustus 2013, dan



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

megeahkan Badan Hukum PT. Arima Karya Properti, berkedudukan dikota Pekanbaru karena telah sesuai dengan data isian akta notaris model I yang disimpan didalam database sistem administrasi badan hukum dan salinan akta nomor 02 tanggal 7 Mei 2013 yang dibuat oleh notaris Dewi Fajri Dja'far.SH,berkedudukan dikota madya Pekanbaru.

**2.4.2 Visi, dan Misi PT.Arima Karya Properti**

**1. Visi**

Menjadi penyedia pengembang (*Developer*) dibidang unit rumah dan mitra pilihan perbankan dalam bisnis perencanaan dan investasi property dikota Pekanbaru khususnya dan umumnya diIndonesia.

**2. Misi**

Membangun perusahaan yang mampu membangun lapangan kerja yang berkualitas bagi banyak mungkin Rakyat Indonesia,dengan mengusung nilai-nilai berikut:

1. Pengembangan kompetensi karyawan secara berkelanjutan
2. Mengupayakan pertumbuhan finansial, intelektual dan citra perusahaan yang konsisten serta melakukan investasi kembali kedalam bisnis yang dijalankan
3. Mempertahan kan kode etik yang tinggi dalam aktivitas bisnis.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## 2.4.3 Uraian Tugas (*joddescription*) Bagian/Unit Kerja Perusahaan

### 1. Komisaris

Komisaris bertugas melakukan pengawasan secara umum atau khusus sesuai dengan anggaran dasar serta membari nasihat kepada Direktur.

Tugas dan tanggung jawab Komisaris:

1. Melakukan pengawasan terhadap pengambilan keputusan direksi
2. Mendorong melakukan *good corporate governance*
3. Melakukan rapat sebulan sekali

### 2. Direktur Utama

Direktur memiliki wewenang merumuskan dan menetapkan suatu kebijakan dalam perusahaan tersebut dan juga mempunyai kebijakan mengenai program perusahaan.

Tugas dan tanggung jawab Direktur Utama

Menjalankan kepengurusan perusahaan yang ditentukan dalam UU Perseroan

### 3. Manager Operasional

Adalah yang bertanggung jawab terhadap manajemen tenaga kerja produktivitas, control kualitas, dan keselamatan kerja secara efektif dan efesien.

Tugas dan tanggung jawabnya adalah:

Memantau kinerja karyawan

Menyusun strategi untuk meningkatkan kinerja karyawan.



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**4. Manager Pengawas**

Menjamin segala kegiatan telah sesuai dengan Standar Operasional Perusahaan dan telah sesuai dengan perencanaan.

Tugas dan tanggung jawabnya:

Melakukan koordinasi antar aktivitas yang dilakukan

Menghindari terjadinya pemborosan dan penyalahgunaan produk Dan barang

Menjamin terlaksananya suatu pekerjaan

**5. Accounting**

Yaitu orang yang bertanggung jawab atas semua keuangan perusahaan

Tugas dan tanggung jawabnya:

Mencatat pembukuan keuangan agar dapat diketahui berapa unit produk suatu perusahaan terjual setiap targetnya, dan juga untuk mengetahui keuntungan dan kerugian yang dialami oleh perusahaan.

**6. Administrasi Pemberkasan**

Yaitu orang yang mengurus apabila ada konsumen yang ingin membeli unit rumah dan kemudian menyiapkan seluruh berkas yang dibutuhkan sesuai dengan prosedur perusahaan dan perbankan

Tugas dan tanggung jawabnya:

Membantu konsumen yang ingin akad

Menyiapkan pemberkasan yang dibutuhkan

Menangani konsumen apabila mereka melakukan complain



## 7. Marketing

Yaitu orang yang bertanggung jawab dalam menjual kan produk perusahaan dan juga memperkenalkan kepada seluruh calon konsumen

Tugas dan tanggung jawabnya:

Memasarkan produk kepada target pasar.

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB IV

### PENUTUP

#### 4.1 Simpulan

Dari hasil wawancara dan penelitian di PT.Arima Karya Properti penulis dapat mengambil kesimpulannya sebagai berikut:

1. Strategi Penanganan keluhan pelanggan pada PT.Arima Karya Properti mempunyai proses pelaksanaannya, yaitu: Sebaiknya perusahaan Arima Karya Properti mendengarkan keluhan dengan baik, membiarkan mereka berbicara terlebih dahulu, meminta maaf, tanyakan pada mereka bagaimana anda bias memperbaikinya, yakin kan mereka bahwa anda bias mengatasinya dan berterimakasihlah dengan pelanggan yang melakukan keluhan. Jangan melakukan hal yang membuat konsumen merasa tidak dihargai, sehingga akan mengakibatkan citra perusahaan menjadi buruk.

2. Kendala-kendala yang sering dihadapi oleh perusahaan adalah sebagai berikut: Sebaiknya harus pandai Membedakan karakter pelanggan satu dengan pelanggan yang lainnya, Pelanggan yang tidak mengerti sehingga menimbulkan emosi para staf, Sistem yang terkadang eror sehingga pelaksanaan penanganan keluhan kurang maksimal. Jangan memandang konsumen dengan satu karakter, hal ini akan mengakibatkan salahnya penanganan terhadap karakteristik konsumen.

3. Solusi dari Kendala-kendala tersebut adalah:

- a. Staf pelayanan pelanggan harus pintar dalam menghadapi dan menyelesaikan masalah yang dikeluhkan pelanggan.



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- b. Para staf pelayanan pelanggan harus mempunyai rasa empati yang tinggi bilamana ada pelanggan yang membuat emosi para staf, sehingga tidak akan terjadinya perdebatan yang berujung pada pelaporan ketidakpuasan pelanggan pada pelayanan yang diberikan.
- c. Untuk menghindari pelaksanaan penanganan keluhan pelanggan yang kurang maksimal karena system eror makastaf pelayanan pelanggan juga membuat order keluhan pelanggan secara tertulis atau secara manual.

**4.2 Saran**

Berdasarkan hasil pembahasan wawancara dan penelitian ini, maka penulis memberikan saran mengenai tinjauan atas penanganan keluhan pelanggan pada PT.Arima Karya Properti Pekanbaru. Adapun saran yang dapat penulis berikan adalah sebagai berikut:

- a. Untuk penelitian selanjutnya sebaiknya dapat dilakukan survei kepuasan pelanggan terkait penanganan keluhan.
- b. Kegiatan penanganan keluhan yang dilakukan oleh PT.Arima Karya Properti sudah cukup efektif, dimana sudah banyak keluhan pelanggan yang terselesaikan. Namun dari segi sistem yang harus selalu diperbaharui agar penanganan keluhan pelanggan lebih maksimal dan tidak adanya keterlambatan dalam menangani keluhan tersebut.
- c. Penanganan keluhan harus di tingkatkan, jangan sampai konsumen merasakan keterlambatan dalam penanganan.



## DAFTAR PUSTAKA

- Al-Quran; *Surah Al-Insyirah 5 dan 6*
- Agung, Bhuono, Nugroho. *Strategi Jitu Memilih Metode Statistik Penelitian Dengan SPSS*, Yogyakarta; Cv. Andi. 2010.
- Assauri, Sofjan, *Strategic Management: Sustainable Competitive Advantages Edisi 2*, Jakarta: Rajawali Pers, 2013.
- Djamrah, Syaiful, Bahri, dan Aswan Zein, *Strategi Belajar Mengajar*, Jakarta; PT. Rineka Jaya, 2014.
- Kasmir, *Etika Customer Service*, Jakarta: Rajawali Pers, 2011.
- Lipiyoadi, Rambat, dan Hamdani, *Manajemen Pemasaran Jasa Edisi 2*, Jakarta: Salemba Empat, 2011.
- Majid, Abdul, *Customer Service Dalam Bisnis Jasa Transportasi*, Jakarta: Rajawali Pers, 2013.
- Majid, Abdul, *Strategi Pembelajaran*, Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2013.
- Nasution, *Manajemen Jasa Terpadu*, Cetakan Kedua, Bogor: Ghalia Indonesia, 2010.
- Nilasari, Senja, *Manajemen Strategi Itu Gampang*, Jakarta: Dunia Cerdas, 2014.
- Nursalim, *Strategi Pembelajaran Bahasa Indonesia*, Pekanbaru; Cahaya Firdaus, 2016.
- Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Bahasa Indonesia* Jakarta: Pusat Bahasa, 2008.
- Rahmayanti, N., *Manajemen Pelayanan Prima*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010.
- Ratnasari, Ririn Tri dan Aska, Mastuti, *Teori Dan Kasus Manajemen Pemasaran Jasa*, Cetakan Kedua, Bogor: Ghalia Indonesia, 2016.
- Suchaeri, Heri, *Total Customer: Percepatan Laba Sepanjang Masa Solo: Metamograf*, 2012.
- Sitangung, *Skripsi*, Lampung, 2017: 18.
- Solihin, Ismail, *Manajemen Strategik*, Bandung: Erlangga, 2012.





**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Somad,Rismi Dan Doni,Juni,Priansia ,*Manajemen Komunikasi Mengembangkan Bisnis Berorientasi Pelanggan*,Bandung:Alfabeta, 2014.

Tjiptono,Fandy,*service management*,Yogyakarta:Andi,2012.

Udaya,Jusuf,Dkk,*Manajemen Stratejik,Edisi1*,Yogyakarta:GrahaIlmu,2013.

Undang-Undang,*Tentang Perlindungan Konsumen*,Nomor8,1999.

Yunus,Eddy,*Manajemen Strategis*,Yogyakarta:Andi,2016.

Wahjono,SentotImam,*ManajemenPemasaranBank*,Yogyakarta:GrahaIlmu,2010.

Gurupendidikan.com,*Pengertian Pelanggan, Jenis, Karakteristik Internal, Kepentingan*,<https://www.gurupendidikan.co.id/pengertian-pelanggan/>;akses29januari2020.

Pelajaran.co.id,*PengertianPelangganMenurutParaAhli,Jenis-JenisPelanggan danContohnyaLengkap*,<https://www.pelajaran.co.id/2017/08/pengertian-pelanggan-menurut-para-ahli-jenis-jenis-pelanggan-dan-contohnya.html>, akses8mei2017.