

**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.

## TUGAS AKHIR

### PROSEDUR PENANGANAN KELUHAN KONSUMEN DI PT. CAPELLA DINAMIK NUSANTARA SALES OFFICE KAMPAR

*Di Susun dan Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Menyelesaikan Tugas Akademik dan Memperoleh Gelar Ahli Madya (A.md.) Pada Program Studi D3 Manajemen Perusahaan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau*



**OLEH :**

**WITA HENDI YANI**  
**01870224231**

UIN SUSKA RIAU

**PROGRAM STUDI D3 MANAJEMEN PERUSAHAAN  
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU**

**2021**



**LEMBAR PERSETUJUAN  
TUGAS AKHIR**

NAMA : Wita Hendi Yani  
 NIM : 01870224231  
 PROGRAM STUDI : D-III Manajemen Perusahaan  
 FAKULTAS : Ekonomi Dan Ilmu Sosial  
 JUDUL : **Prosedur Penanganan Keluhan Konsumen Di  
 PT. Capella Dinamik Nusantara Sales Office  
 Kampar.**

**DISETUJUI OLEH  
PEMBIMBING**

**LUSIAWATI, SE, MBA  
NIP. 19780527 200710 2008**

**MENGETAHUI**

**Dekan  
Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial**

**Ketua Jurusan  
D3 Manajemen Perusahaan**



**Dr. Dr. H. M. Muhsin Sa'id HM. M.Ag. MM  
NIP. 19620527 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 satu 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 PENGESAHAN  
TUGAS AKHIR**

Nama : WITA HENDI YANI  
 Nim : 01870224231  
 Fakultas : Ekonomi Dan Ilmu Sosial  
 Jurusan : DIII Manajemen Perusahaan  
 Judul Skripsi : PROSEDUR PENANGANAN KELUHAN KONSUMEN  
 DI PT. CAPELLA DINAMIK NUSANTARA SALES  
 OFFICE KAMPAR  
 Hari/Tgl Ujian : Senin, 28 Juni 2021

Panitian Penguji:

Kctua

Faiza Muklis SE, M.Si, AK  
 NIP. 19741108 200003 2 004

Anggota

Penguji I

Schani, SE, MM  
 NIP. 19741211 200710 2 004

Penguji II

Fitri Hidayati SE, MM  
 NIP.130411018

**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.



**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.

**ABSTRAK**

**PROSEDUR PENANGANAN KELUHAN KONSUMEN DI PT.  
CAPELLA DINAMIK NUSANTARA SALES OFFICE KAMPAR**

**OLEH**

**Wita Hendi Yani  
NIM: 01870224231**

*Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana prosedur penanganan keluhan konsumen di PT. Capella Dinamik Nusantara Sales Office Kampar karena dalam perusahaan jasa pelayanan konsumen mempunyai peranan yang sangat penting. Untuk itu diperlukan penanganan keluhan konsumen yang baik.*

*Pengertian prosedur penanganan keluhan konsumen adalah suatu aktivitas yang dimulai sesuai urutan dari langkah-langkah yang saling terkait dalam menyelesaikan suatu pekerjaan yang bertujuan untuk memperoleh kepuasan konsumen kembali atas sesuatu yang dikeluhkan dengan cara menanggapi dan menangani keluhan secara cepat, tepat dan terkendali.*

*Kata kunci : keluhan konsumen, pelayanan keluhan, prosedur penanganan keluhan.*

**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.

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah segala Puji dan Syukur hanya milik Allah SWT yang senantiasa memberikan Taufik dan Hidayah-nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan ini, Shalawat dan salam senantiasa-nya kita persembahkan kepada Rasulullah SAW, yang telah berhasil mereformasikan kehidupan umat manusia menuju tuntunan nilai-nilai islam, yang terdapat dalam Al-qur'an dan Hadist yang merupakan rujukan menjadi pegangan umat islam didalamnya setiap gerak dan langkah menuju dunia dan akhirat.

Penulisan laporan ini juga tidak terlepas dari bantuan yang diberikan oleh berbagai pihak, baik bantuan berupa moril maupun material, pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Kepada kedua orang tua tercinta, Ayahanda Darwin, Ibunda Susi Lawati yang telah berjuang membesarkan penulis tanpa lelah dengan segala kasih sayang, cinta, nasehat dan pengorbanan yang tak mungkin penulis sanggup balas. Serta seluruh keluarga besar yang selalu mendoakan khususnya abang Andri dan abang Muhammad irwan yang telah memberikan motivasi dan masukan.
2. Bapak Prof. DR. Khairunnas Rajab, M.Ag selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
3. Ibu Dr. Mahyarni, S.E., M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
4. Ibu Dr. Hj. Lenny Novianti, M,S., SE, M.Si., AK selaku wakil dekan 1 fakultas ekonomi dan ilmu sosial.
5. Ibu Hj. Qomariah Lahamid, SE, M.Si Selaku ketua jurusan DIII Manajemen Perusahaan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri 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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

6. Ibu Abdiana Ilosa, S.AP., MPA selaku sekretaris jurusan DIII Manajemen Perusahaan Universitas Islam Negeri Syarif Kasim.
7. Ibu Lusiawati, SE, MBA selaku Dosen pembimbing yang selalu memberikan nasehat, motivasi, serta membantu dalam perbaikan kesalahan-kesalahan dalam penulisan tugas akhir ini.
8. Bapak Fakhrrurozi. SE. MM selaku pembimbing akademis yang sangat menginspirasi serta memotivasi saya dalam pembuatan tugas akhir ini, saya ucapkan terimakasih banyak semoga Allah SWT, yang bisa membalas segala kebaikannya.
9. Untuk Pimpinan dan seluruh Karyawan PT. Capella Dinamik Nusantara Sales Office Kampar. atas segala bantuan dan kerjasama yang telah diberikan selama dalam penyelesaian tugas akhir ini.

Dalam penulisan tugas akhir ini, penulis sudah berusaha semaksimal mungkin agar dapat menyelesaikan laporan ini dengan sebaik-baiknya. Akan tetapi penulis menyadari laporan ini masih banyak kelemahan dan kekurangan dari Laporan Tugas Akhir ini. Untuk itu kritik maupun saran sangat penulis harapkan demi kemajuan kita bersama. Semoga karya tulis ini menjadi sesuatu yang berarti dan bermanfaat bagi kita semua khususnya bagi penulis sendiri.

Pekanbaru, 03 Maret 2021

UIN SUSKA RIAU  
 Penyusun

**Wita Hendi Yani**  
**NIM : 01870224231**



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.

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR</b> .....		<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....		<b>iv</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....		<b>vi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....		<b>vii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....		<b>1</b>
1.1. Latar Belakang .....		1
1.2. Rumusan Masalah .....		8
1.3. Tujuan Penelitian .....		8
1.4. Manfaat Penelitian .....		8
1.5. Metode Peneliti .....		9
1.1 Sistematika Penulisan .....		10
<b>BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN</b> .....		<b>12</b>
2.1. Sejarah Berdirinya Perusahaan .....		12
2.2. Visi dan Misi PT. Capella Dinamik Nusantara Sales Office kamar .....		13
2.3. Produk PT. Capella Dinamik Nusantara Sales Office kamar .....		13
1.4 Jasa PT. Capella Dinamik Nusantara Sales Office kamar .....		15
2.5. Fasilitas PT. Capella Dinamik Nusantara Sales Office kamar .....		16
<b>BAB III TINJAUAN TEORI DAN PRAKTEK</b> .....		<b>20</b>
<b>3.1 Tinjauan Teori</b> .....		<b>20</b>
3.1.1 Pengertian Prosedur.....		20
3.1.1.1 Karakteristik Prosedur .....		21
3.1.1.2 Manfaat Prosedur .....		21
3.1.1.3 Tujuan Prosedur.....		23
3.1.1.4 Jenis Prosedur. ....		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.

<b>3.1.2</b>	<b>Pengertian Penanganan Keluhan .....</b>	<b>23</b>
	1. Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Keluhan Konsumen .....	24
	2. Reaksi Perusahaan terhadap Keluhan Konsumen .....	24
	3. Solusi untuk keluhan konsumen .....	25
	4. Mengidentifikasi keluhan konsumen .....	25
	5. Langkah – Langkah untuk menagani keluhan Konsumen..	27
	6. Mencermati prilaku kosumen .....	27
	7. Perilaku Keluhan Konsumen .....	28
	8. Penyelesaian pengaduan mengenai mutu pelayanan .....	28
<b>3.1.3</b>	<b>Konsumen Dan Pelanggan .....</b>	<b>31</b>
	3.1.3.1 Pengertian Konsumen .....	31
	3.1.3.2 Pengertian Pelanggan .....	31
<b>3.1.4</b>	<b>Pelayanan .....</b>	<b>33</b>
	3.1.4.1 Pengertian Pelayanan .....	33
	3.1.4.2 Pelayanan yang baik .....	33
<b>3.1.5</b>	<b>Pelayanan Konsumen .....</b>	<b>34</b>
	3.1.5.1 Bentuk-bentuk Pelayanan .....	35
	3.1.5.2 Faktor Pendukung Pelayanan .....	36
<b>3.1.6</b>	<b>Pandangan Islam .....</b>	<b>38</b>
<b>BAB IV</b>	<b>PENUTUP .....</b>	<b>47</b>
	4.1. Kesimpulan .....	49
	4.2. Saran .....	50
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	<b>.....</b>	<b>51</b>



## DAFTAR TABEL

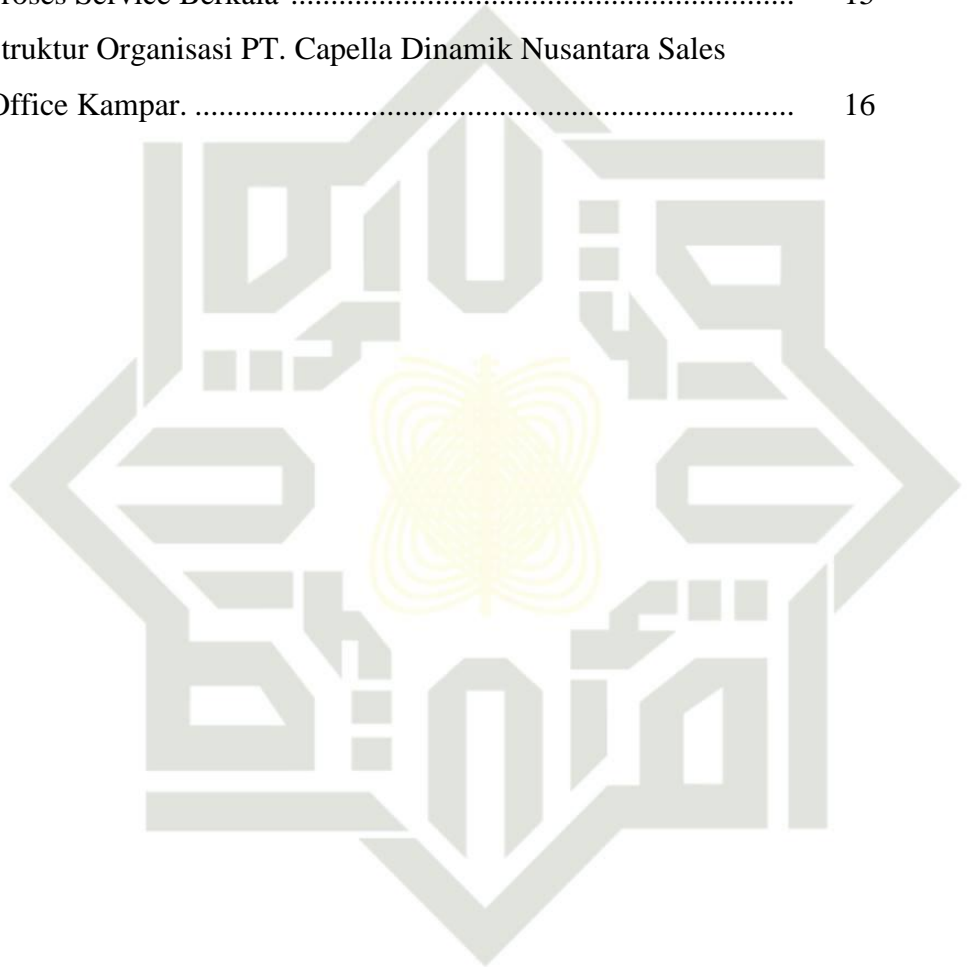
Tabel 1.1	Tabel penjualan PT. Capella Dinamik Nusantara Sales Office kampar 2020 .....	5
Tabel 1.2	Data Keluhan Kosumen PT. Capella Dinamik Nusantara Sales Office kampar .....	6
Tabel 3.1	Data Keluhan Kosumen PT. Capella Dinamik Nusantara Sales Office kampar 2018 .....	40
Tabel 3.2	Data Keluhan Kosumen PT. Capella Dinamik Nusantara Sales Office kampar 2019. ....	42

### Hak Cipta Diindungi 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.

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Tampilan Outdoor PT. Capella Dinamik Nusantara Sales Office kamar .....	13
Gambar 2.2. Produk kendaraan yang dijual .....	14
Gambar 2.4. Proses Service Berkala .....	15
Gambar 2.6. Struktur Organisasi PT. Capella Dinamik Nusantara Sales Office Kamar. ....	16



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

Hak Cipta Diindungi 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.

## BAB I PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Sepeda motor adalah salah satu alat yang digunakan untuk memudahkan aktifitas sehari-hari, maka dari itu banyak masyarakat atau konsumen yang lebih memilih menggunakan sepeda motor dibanding menggunakan alat lainnya. Dikarenakan untuk menghindari macet, irit ongkos, dan praktis. Banyak perusahaan sepeda motor yang dapat di temukan tergantung bagaimana perusahaan masing-masing menawarkan produk mereka, memberikan keunggulan yang terbaik dari produk yang ditawarkan kepada konsumen, agar perusahaan dapat merebut persaingan di pasaran.

Ada beberapa faktor yang membuat industri sepeda motor di kampar mendapatkan respon yang positif, salah satunya adalah kemudahan untuk memperoleh sepeda motor dengan pembayaran uang muka sebesar Rp.1000.000 seseorang sudah bisa memiliki dan membawa 1 unit sepeda motor baru dengan pembayaran melalui kredit. Faktor kedua yang mempengaruhi meningkatnya sepeda motor adalah banyaknya lembaga-lembaga keuangan non-bank (*leasing*) yang menawarkan kemudahan bagi seseorang untuk membeli sepeda motor. salah satunya perusahaan yang menguasai pasar penjualan sepeda motor di Kampar adalah PT. Capella Dinamik Nusantara Sales Office kampar.

Kondisi saat ini tentunya sangatlah menguntungkan bagi seluruh perusahaan yang bergerak di sektor otomotif khususnya yang dimana setiap perusahaan ini selalu bersaing untuk memperkenalkan sepeda motor dan



mengeluarkan model-model terbaru yang mereka produksi. Semua perusahaan ini menjual berbagai jenis sepeda motor, semua jenis sepeda motor yang diproduksi perusahaan memiliki tujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang berbeda-beda, dan maka dari itulah perusahaan memproduksi semua jenis ini. Namun perusahaan menjual semua jenis sepeda motor dengan berbagai macam harga yang sesuai dengan fasilitas yang ada pada sepeda motor tersebut.

Di samping itu PT. Capella Dinamik Nusantara Sales Office Kampar juga menerapkan cara penjualan dengan mengandalkan adanya kegiatan pameran, *roadshow*, *canvassing* dan pembagian brosur serta pemberian diskon tambahan kepada konsumen yang telah pernah membeli sepeda motor sebelumnya. Biasanya untuk kegiatan pameran mereka mencari tempat yang strategis dan potensi pasar yang tinggi bertujuan untuk memperkenalkan produk baru yang dikeluarkan oleh perusahaan kepada khalayak umum, untuk kegiatan *roadshow* biasanya lebih cenderung ke *service* dan ada beberapa acara hiburan yang menghibur para konsumen yang datang, sedangkan untuk *canvassing* biasanya *sales promotion* berinteraksi langsung dengan konsumen baru untuk memperkenalkan produk sehingga menimbulkan ketertarikan konsumen untuk membeli produk honda tersebut dengan cara melakukan beberapa aktivitas seperti yang pertama mengunjungi tempat calon konsumen secara fisik dari aktivitas ini mereka bisa mendapat real data mengenai pelanggan, yang kedua sistem *telemarketing* yang kuncinya adalah gaya bicara yang harus terdengar ramah 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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

#### Hak Cipta Diindungi 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.

bersahabat dan tidak mengeluarkan kalimat yang merayu ataupun yang terkesan mengajak.

Selain dari tingkat keberhasilan melakukan suatu penjualan produk, kualitas produk juga menjadi salah satu pertimbangan konsumen dalam mengambil keputusan pembelian. Dimana kualitas produk yang dihasilkan harus dalam kondisi yang baik, dapat bekerja sesuai fungsinya dan memenuhi kriteria yang diharapkan konsumen ketika membeli barang tersebut. Kualitas dari sebuah produk khususnya produk komoditas merupakan faktor penentu tingkat kepuasan yang diperoleh konsumen setelah melakukan pembelian dan pemakaian terhadap suatu produk. Karena pengalaman yang baik atau buruk terhadap produk akan mempengaruhi konsumen setelah melakukan pembelian kembali atau tidak. Sehingga perusahaan dituntut untuk menjaga kualitas produknya dan menyesuaikan kebutuhan atau selera konsumen.

Adapun masalah perihal kualitas produk yang terjadi adalah tingginya jumlah keluhan konsumen yang masuk terkait kesalahan produk seperti kelecetan, baterai, dan berbagai kesalahan produk sederhana lainnya ke bagian *technical service department* dan dapat kita lihat pada tabel di bawah ini banyak nya berkas masuk yang mengeluh mulai dari *spare part* hingga ke *eksternal* (body lecet). Oleh karena itu, seluruh perusahaan otomotif yang ada bukan hanya fokus menjualkan produk yang ia miliki saja, melainkan juga menangani prosedur keluhan konsumen.

Konsumen-konsumen yang mengeluh memberikan peluang bagi perusahaan untuk memperbaiki masalah yang ada. Hal ini dapat memulihkan

#### Hak Cipta Diindungi 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.

hubungan dengan konsumen yang menyampaikan keluhan dan memperbaiki kepuasan di masa mendatang bagi konsumen. oleh karena itu fasilitas yang didapat oleh konsumen memudahkannya dalam menyatakan ketidakpuasan. Keluhan konsumen dianggap sebagai peluang penting bagi perusahaan untuk mengetahui reaksi konsumen atas suatu pelayanan perusahaan, terutama pada perusahaan Capella Dinamik Nusanatra Sales Office kampar. Keluhan merupakan elemen yang perlu diperhatikan dan digunakan sebagai masukan dalam menyusun strategi pelayanan perusahaan. Pengetahuan tentang keluhan konsumen akan membantu pengelola perusahaan memperhatikan dan memecahkan masalah yang timbul.

Perusahaan terkadang hanya dapat melayani keluhan konsumen dalam jumlah terbatas. Sehingga konsumen terkadang merasa diacuhkan. Oleh karenanya perusahaan dituntut untuk melakukan penanganan keluhan konsumen secara cepat dan tepat dari satu konsumen ke konsumen lainnya sehingga tidak ada konsumen yang terabaikan. Karena bagi konsumen yang terpenting adalah bahwa pihak perusahaan menunjukkan rasa perhatian, keprihatinan, dan terhadap ketidakpuasan konsumen berusaha untuk memperbaiki situasi.

Di dalam setiap jenis usaha, kepuasan konsumen adalah hal yang paling utama. Namun, ada kalanya seorang konsumen merasakan ketidakpuasan dari pelayanan yang diberikan oleh sebuah perusahaan tertentu dan hal ini bisa berupa apa saja. Ketidakpuasan mereka ini kemudian akan dilaporkan kepada *customer service* dari perusahaan yang bersangkutan untuk bisa mendapatkan jalan keluar yang terbaik dan memuaskan bagi kedua belah pihak. Hal ini adalah hal yang



**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.

umum terjadi dan setiap perusahaan hendaknya sudah memiliki persiapan dalam menghadapi keluhan dari para Konsumen. Salah satu bentuk antisipasi yang bisa dilakukan adalah dengan membuat SOP (*Standard Operation Procedure*) penanganan keluhan konsumen. Pembuatan SOP ini dimaksudkan sebagai petunjuk kepada pihak customer service dan juga pihak-pihak yang terkait tentang tata cara menghadapi dan mengatasi keluhan yang datang dari para konsumen baik dalam bentuk lisan maupun tulisan. Jenis SOP ini sendiri hendaknya dibuat dengan rinci dan jelas, dengan menggunakan bahasa yang sederhana dan mudah dipahami oleh mereka yang akan menggunakan SOP tersebut sebagai bahan panduan mereka.

Tujuan prosedur penanganan keluhan konsumen di buat untuk memperbaiki masalah yang ada dan mencari jalan keluar serta menyelesaikan masalah agar nama perusahaan tetap terjaga dan tidak tercoreng atau rusak dan konsumen tidak berkurang atau berpindah tempat.

**Tabel 1.1**  
**Tabel penjualan PT. Capella Dinamik Nusantara**  
**Sales Office kampar 2020**

Tahun Bulan	2020		Persentase (%)
	Target	Sales	
Januari	91	95	104%
Februari	95	68	72%
Maret	95	97	102%
April	95	107	113%
Mei	100	126	126%
Juni	120	81	68%
Juli	100	133	133%
Agustus	110	129	117%
September	110	125	114%
Oktober	112	103	92%
November	105	87	83%
Desember	112	114	102%

**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.

Tahun	2020		Persentase (%)
	Total	1245	

Sumber : PT. Capella Dinamik Nusantara Sales Office kampar Dari tabel

**Tabel 1.2**  
**Data Keluhan Kosumen PT. Capella Dinamik Nusantara Sales Office kampar**

No	Bulan	Keluhan	Persentase (%)	Jenis Keluhan
1	Januari	25		Bunyi Sepeda Motor kasar
2	Februari	10	60%	Body lecet
3	Maret	20	100%	Tarekan Sepeda Motor berat
4	April	15	-25%	Body sepeda motor longgar
5	Mei	30	-100%	Keterlambatan STNK, dan Plat Nomor baru
6	Juni	8	-73%	Bagian kanvas belakang lengket
7	Juli	5	-38%	Body lecet
8	Agustus	25	400%	Body Sepeda motor longgar
9	September	5	-80%	Telat pengantaran sepeda motor
10	Oktober	5	0%	Bagian roda bunyi-bunyi berisik
11	November	10	100%	Lampu-lampu redup
12	Desember	5	-50%	Motor mati mendadak
	Jumlah	163	374%	

Sumber : PT. Capella Dinamik Nusantara Sales Office kampar.

Dari tabel di atas bisa disimpulkan keluhan konsumen 2020 pada bulan Januari adalah sebanyak 25 keluhan Bunyi Sepeda Motor kasar , di bulan Febuari sebanyak 10 keluhan Body lecet, di bulan Maret sebanyak 20 keluhan Tarekan Sepeda Motor berat, bulan April sebanyak 10 keluhan Body sepeda motor longgar, bulan Mei sebanyak 30 keluhan Keterlambatan STNK, dan Plat Nomor





**Hak Cipta Diindungi 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.

## 1.1 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka permasalahan yang ingin dicari jawabannya dari peneliti ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana prosedur penanganan keluhan konsumen Baru di PT. Capella Dinamik Nusantara Sales Office Kampar tahun 2020?

## 1.2 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui prosedur penanganan keluhan konsumen di PT. Capella Dinamik Nusantara Sales Office Kampar

## 1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi Akademis  
Dapat memberikan deskripsi untuk mahasiswa tentang Sistem Penangan Keluhan Konsumen di PT. Capella Dinamik Nusantara Sales Office Kampar.
2. Bagi Peneliti  
Menambah pengetahuan peneliti mengenai prosedur penanganan keluhan pelanggan.
3. Bagi Perusahaan  
Sebagai pedoman dan pertimbangan bagi perusahaan dalam menyusun peraturan yang berhubungan dengan keluhan konsumen dan sebagai bahan untuk perkembangan perusahaan pada masa yang akan datang di PT. Capella Dinamik Nusantara Sales Office kampar.

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.

## 1.5. Metode Penelitian

### 1.5.1. Lokasi dan Waktu

Lokasi yang dipilih peneliti untuk melakukan penelitian di PT. Capella Dinamik Nusantara Sales Office kampar. Jl. Pekanbaru–Bangkinang KM. 39 Desa Sawah Baru, kecamatan. kampar timur, kabupaten Kampar. Waktu penelitian ini dilakukan pada tahun 2021 bulan maret hingga selesai.

### 1.5.2. Jenis dan Sumber Data

Dalam penelitian ini diperlukan data dan informasi yang lengkap, berikut adalah jenis data yang digunakan peneliti sebagai berikut:

#### 1. Data primer

Data primer merupakan data yang diperoleh langsung dari sumbernya atau objek penelitian, Data yang didapat dari hasil wawancara dengan pemimpin perusahaan (**Suharyadi dan Purwanto, 2016:15**).

#### 2. Data sekunder

Data sekunder bukan data utama yang akan diproses melainkan data pendukung untuk dijadikan tambahan, data yang diperoleh dari komputer perusahaan (**Taufiq, 2013:14**).

### 1.5.3. Teknik Pengumpulan Data

Pada penelitian ini, data dan informasi yang dibutuhkan sesuai dengan permasalahan, berikut metode pengumpulan data yaitu:

#### 1. Wawancara

Merupakan tanya jawab atau pertemuan dengan seseorang untuk suatu pembicaraan. Wawancara dalam konteks ini berarti memperoleh

**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.

suatu fakta atau data dengan komunikasi langsung (Nofianti dan Qomariah, 2017:62).

2. Observasi

Merupakan pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti dengan cara mengamati langsung objek yang menjadi permasalahan dalam penerapan keluhan pada konsumen

**1.5.4. Teknik Analisis Data**

Setelah peneliti mengumpulkan data serta keterangan yang diperlukan, selanjutnya adalah menganalisis data dalam rangka untuk menguji dengan menggunakan analisis deskriptif dengan cara menjelaskannya tanpa merubahnya.

**1.6. Sistematika Penulisan**

Dalam pembahasan ini, sistematika tertulis dari empat bab yang masing-masing diuraikan sebagai berikut :

**BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab ini membahas tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, metode penelitian, dan sistematika penulisan.

**BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN**

Pada bab ini akan menguraikan tentang, sejarah perusahaan, visi dan misi, struktur organisasi, produk, jasa dan fasilitas PT. Capella Dinamik Nusantara Sales Office kampar.

**Hak Cipta Diindungi 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.

### **BAB III TINJAUAN TEORI DAN PRAKTEK**

Pada Pada bab ini peneliti akan mengemukakan teori yang melandasi pembahasan yang terdiri dari pengertian prosedur, pengertian konsumen, penyebab keluhan konsumen, jenis keluhan konsumen, cara penanganan keluhan konsumen, dan Pandangan islam.

### **BAB IV PENUTUP**

Dalam penelitian ini berisi kesimpulan dan saran yang diharapkan dapat bermanfaat dalam memecahkan masalah pada perusahaan.



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

## BAB II

### GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

#### 2.1. Sejarah Berdirinya Perusahaan

Pada awal tahun pada awal tahun 1971 “CAPELLA” didirikan pemasaran sepeda motor honda di Palembang, usaha ini kemudian berkembang menjadi PT. Capella Medan (*holding Company*) didirikan pada tanggal 19 Oktober 1973, dengan kantor pusat berkedudukan di Jalan Rahmadsyah No. 55-57 Medan. Seiring dengan perkembangan bisnis otomotif di Indonesia, PT Capella Medan dipercayakan oleh PT. Astra International untuk mengembangkan usahanya yang lebih jauh yaitu penjualan mobil seperti Daihatsu, BMW, Isuzu, Nissan, Diesel Traktor Pertanian Kubota dan berbagai jenis Suku Cadang.

Untuk meningkatkan pelayanan kepada konsumen, maka pada tanggal 13 November 1986 PT. Capella Dinamik Nusantara didirikan, dengan kantor pusat berkedudukan di Medan, dimana sebelumnya merupakan Honda DIVISI pada PT. Capella Medan. Dengan demikian PT. Capella Dinamik Nusantara merupakan salah satu anak perusahaan dari PT. Capella Medan. Khusus untuk menangani pemasaran sepeda motor Honda di Propinsi Nanggroe Aceh Darussalam dan Riau. Pada tanggal 01 Mei 2003 kantor pusat pemasaran PT. Capella Dinamik Nusantara didirikan di provinsi riau tepatnya di kota Pekanbaru. berselang satu tahun PT. Capella Dinamik Nusantara cabang Riau mendirikan kantor cabangnya di kabupaten Kampar, kecamatan Kampar Kiri, tepatnya didesa Lipatkain pada tanggal 1 Juli 2004.

**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.

Dan pada tanggal 15 Mei 2008 kantor pusat pemasaran PT. Capella Dinamik Nusantara membuka kantor cabangnya yang berada di kampa timur.

**Gambar 2.1. Tampilan Outdoor PT. Capella Dinamik Nusantara Sales Office kampar.**



**2.2. Visi dan Misi PT. Capella Dinamik Nusantara Sales Office kampar.**

Visi PT. Capella Dinamik Nusantara adalah Menjadi pemimpin pasar sepeda motor dalam distribusi, penjualan dan pelayanan purna jual.

Misi nya Meningkatkan pelayanan terhadap konsumen agar dapat mencapai visi dari PT. Capella Dinamik Nusantara.

**2.3. Produk**

**2.3.1. Jual Beli Kendaraan Baru**

**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.

Dimana terjadi komunikasi antara sales dengan calon pembeli yang sedang bertanya jawab tentang rincian kendaraan yang akan dibeli oleh pembeli agar paham segala kegunaan tentang fitur yang ada pada Sepeda Motor tersebut.

### 2.3.2. Tukar Tambah Kendaraan Merk Sepeda motor

Proses komunikasi yang dilakukan antara Konsumen dengan pihak *delear* yang sudah memiliki kendaraan dengan merk Honda yang akan dia jual kepada Dealer dengan harapan bisa melakukan tukar tambah dengan menjadikan uang dari penjualan sepeda motor dijadikan dp awal untuk pengambilan sepeda motor baru.



**Gambar 2.2. Produk kendaraan yang dijual**



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.

### 2.3.3. Spare Part dan Accessories

Dealer menyediakan berbagai jenis *spare part* dan *accessories* yang dibutuhkan oleh para konsumen agar bisa melakukan transaksi jual beli dan melakukan pemasangan di bengkel tersebut dan bisa menjelaskan segala jenis barang, jasa pemasangan, dan waktu pemasangannya dengan jelas agar konsumen merasa puas dan paham atas kinerja karyawan.

## 2.4. Jasa

### 2.4.1. Service Berkala Engin

Proses perbaikan kendaraan yang wajib dilakukan oleh pemiliknya dengan 4 kali *service* gratis jangka per 1 bulan atau 1000 km dan begitu seterusnya sampai 12.000 km, setelah itu *service* selanjutnya dikenakan biaya pribadi sesuai kendala motor yang di *service*. Dengan catatan mana yang terdahulu masuk apakah itu kilometer atau bulannya. Maka dari itu, segala proses perbaikannya harus dilakukan dengan standar yang sudah ditentukan agar tidak terjadinya permasalahan yang tidak diinginkan.



Gambar 2.4. Proses Service Berkala



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

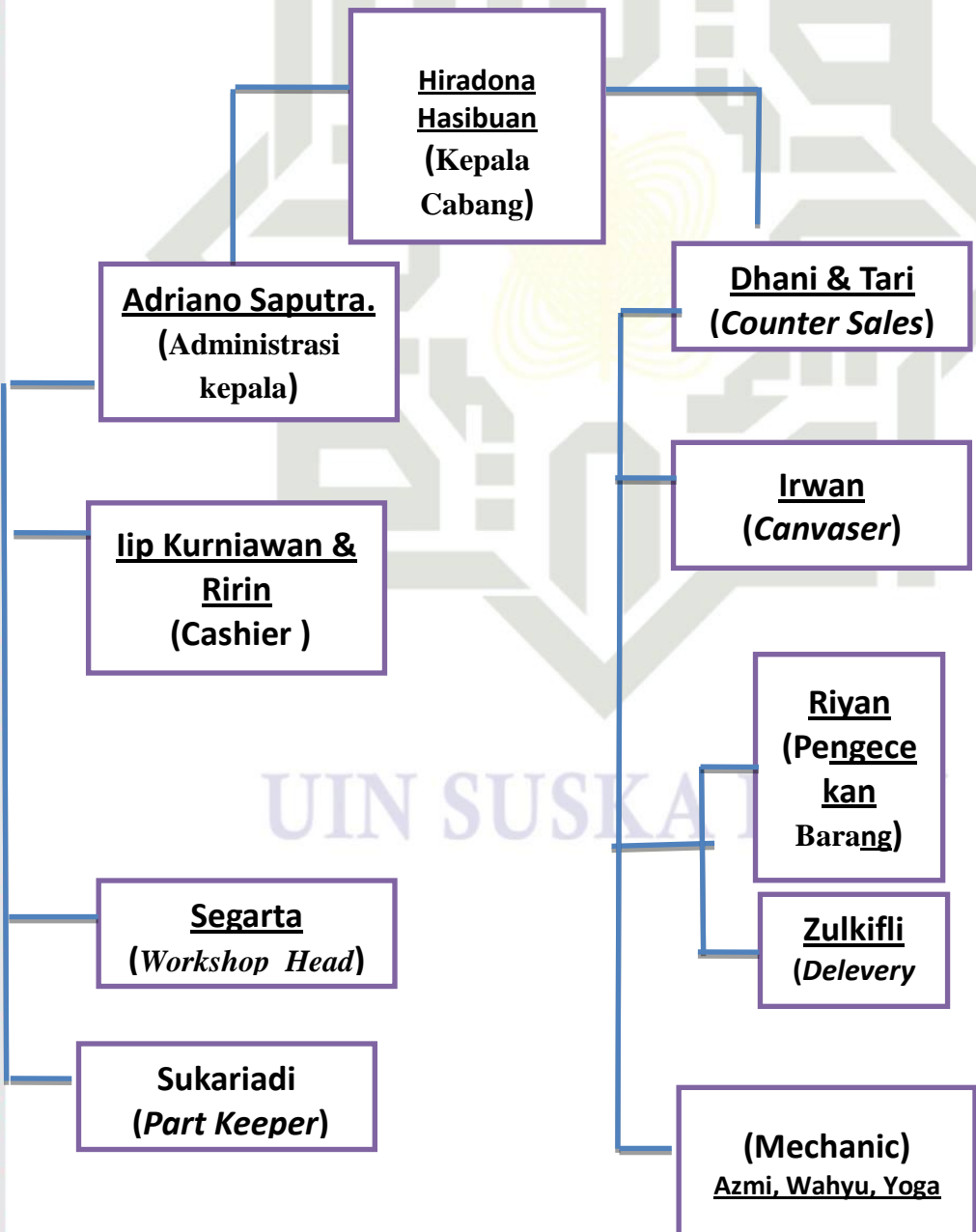
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan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

## 2. Fasilitas

### 2.5.1. Free wifi

Setiap Pelanggan yang datang ke PT. Capella Dinamik Nusantara Sales Office kamar. menyediakan *wifi* sembari menunggu jika motor sedang di *service* maupun ada urusan lain.

Gambar 2.6. Struktur Organisasi PT. Capella Dinamik Nusantara Sales Office Kamar.



Berdasarkan gambar diatas, Adapun tugas dan tanggung jawab adalah sebagai berikut :

1. Kepala Cabang

Bertugas memimpin dan membina para bawahannya dan bertanggung jawab atas semua yang terjadi dalam menjalankan perusahaan untuk cabang Kampar dan mempunyai tanggung jawab terhadap President Maneger yang berada di kantor pusat Jakarta. Tugas utamanya adalah merencanakan, menata, melaksanakan dan mengawasi penyajian hasil perdagangan, pengembangan pemasaran, dan penyelesaian hutang piutang.

2. *Counter Sales*

- a. Melayani konsumen dalam pembelian sepeda motor.
- b. Melakukan aktifitas promosi baik Pameran maupun Show Room Event.
- c. Konsumen memutuskan pembelian.
- d. Aministrasi pembelian.
- e. Menerbitkan kwitansi pembayaran maupun faktur penjualan untuk setiap transaksi.
- f. Delivery Sepeda Motor.

3. *Canvasser*

- a. Membawa unit sepeda motor Honda.
- b. Menawarkan Sepeda Motor Honda.
- c. Konsumen memetuskan Pembelian.
- d. Administrasi Pembelian.

Hak Cipta Diindungi 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.

Hak Cipta Diindungi 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.

- e. Penyerahan Sepeda Motor Honda.
4. Delivery Man
  - a. Antar jemput barang.
5. Sales
  - a. Mencari sebanyak-banyaknya calon pembeli sepeda motor.
  - b. Membantu kegiatan promosi / Pameran.
6. Administrasi kepala
7. Bertanggung jawab terhadap tugas-tugas administrasi dan perusahaan .  
tugas dari kepala administrasi adalah :
  - a. Mengatur dan mengawasi pelaksanaan kegiatan administrasi.
  - b. Mengatur administrasi stok barang dan gudang.
  - c. Mengatur masalah keuangan dan pembayaran gaji para karyawan.
  - d. Menilai prestasi kerja karyawan.
8. Kasir
  - a. Menerima uang dari seluruh transaksi penjualan sepeda motor Honda baik tunai maupun angsuran kredit.
  - b. Mencatat penjualan yang terjadi setiap harinya .
  - c. Menyimpan dokumen berharga BPKB dan membuat laporan keuangan.
  - d. Mengontrol biaya pengeluaran kantor cabang.
9. SVP Service dan SparePart  

SVP Service dan S'Part ini biasanya disebut kepala bengkel atau kepala mekanik. Kejadiannya yang berhubungan dengan barangnya

langsung maksudnya masalah perbaikan, atau masalah penggantian, service dan lain sebagainya.

#### 10. Mekanik

Mekanik biasanya bertugas untuk memperbaiki dan memeriksa mesin atau komponen kendaraan motor yang rusak, dan juga melakukan service pada kendaraan bermotor.

#### 11. *Workshop Head*

- a. Membuat perencanaan dan memastikan pencapaian revenue workshop, unit Entry and car return sesuai standar yang ditetapkan.
- b. Menjaga dan meningkatkan mutu pelayanan bengkel dan performarce jajaran personel bengkel.

#### Hak Cipta Diindungi 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.



Hak Cipta Diindungi 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.

## BAB IV

### PENUTUP

#### 4.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil yang diperoleh dari wawancara yang dilakukan dengan beberapa narasumber yaitu pemimpin perusahaan dan *Cashier* maka dari itu peneliti dapat menyimpulkan bahwa :

1. Cara menangani konsumen yang mengeluh yaitu diperlakukan dengan serius, diperlakukan dengan penuh hormat, tindak lanjut masalah dengan segera, memberikan kompensasi atau ganti rugi atas masalah yang terjadi, memberikan hukuman atau teguran untuk karyawan, menjernihkan masalah sehingga tidak akan terulang kembali, dan yang terpenting adalah mendengarkan masalah yang dikeluhkan oleh konsumen.
2. Penanganan keluhan akan menimbulkan kepuasan dan loyalitas pada konsumen sehingga konsumen akan berfikir ulang apabila akan melakukan keluhan secara tidak baik kepada perusahaan.

Perusahaan harus mampu memperbaiki kualitas layanan yang diterapkan dengan baik, karena jika konsumen merasa tidak puas atas barang dan jasa yang diberikan perusahaan, secara tidak langsung konsumen mengeluh tentang kualitas layanan perusahaan tersebut.

#### 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.

## 4.2 Saran

1. kepada PT. Capella Dinamik Nusantara Sales Office Kampar untuk lebih meningkatkan Kualitas pelayanan yang optimal dapat dijadikan sebagai salah satu strategi perusahaan untuk meningkatkan serta mempertahankan Konsumen. dan Diharapkan mampu memenuhi harapan Konsumen sehingga dapat menciptakan kepuasan dan loyalitas perusahaan terlebih menghadapi Konsumen yang sedang mengeluh agar terjalin hubungan yang kuat dengan Konsumen, caranya adalah dengan keterbukaan dan komunikasi, baik untuk hal yang baik maupun berupa keluhan. Sebuah sistem manajemen keluhan yang di susun dengan tepat dan efektif oleh suatu perusahaan, akan memudahkan perusahaan untuk memaksimalkan tingkat loyalitas Konsumen.
2. Dalam mengatasi keluhan yang disampaikan oleh Konsumen, hendaknya perusahaan dapat memberikan media yang tepat untuk menyalurkan kritik dan saran untuk para Konsumen yang mengalami kekecewaan. Beberapa media yang bisa digunakan oleh perusahaan adalah seperti kritik dan saran, blanko keluhan Konsumen, layanan suara konsumen bebas pulsa. Perusahaan dapat mengelola dan perubahan agar usahanya dinilai semakin bermutu oleh Konsumen.

Hak Cipta Diindungi 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.

## DAFTAR PUSTAKA

- Al-Qur'an surat Al Baqoroh ayat 263
- Burhan, Bungin. 2014. *Metodologi Penelitian Kuantitatif Komunikasi Ekonomi dan Kebijakan Publik Serta Ilmu-Ilmu Sosial Lainnya*. Jakarta: Kencana Pranada Media.
- Fahmi irham. 2016. *Teori teknik pengambilan dan keputusan kualitatif dan kuantitatif*. Depok: PT. RajaGrafindo Persada.
- Halim, fitria .2020. *manajemen pemasaran jasa*. Jakarta: Yayasan kita menulis
- Handayani Sri, 2012. *Aspek Hukum Perlindungan Konsumen dalam Pelayanan Air Bersih pada PDAM Tirtasari Binjai*. *Jurnal non eksakta volume 4 no 1*
- Hardiansyah .2018. *Kualitas pelayanan publik*. yogyakarta: Gava Media
- Herlambang Susatyo. 2018. *Customer Service Rumah Sakit dan Jasa Kesehatan*. Yogyakarta: Gosyen Publishing.
- Kasmir. 2018. *Customer Service Excellent*. Depok: PT. RajaGrafindo.
- Kencana Syafie inu. 2019. *Ilmu Manajemen*. Bandung: Pustaka Reka Cipta.
- Latumaerissa R Julius. 2014. *Manajemen Bank Umum*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Lepiyoadi, Rambat. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Lepiyoadi, Rambat, dan A. Hamdani. 2016. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mamang Sanggadji Etta.Sorpiah. 2013. *Perilaku Konsumen pendekatan praktis di serta himpunan jurnal penelitian*. Yogyakarta: Andi offset.
- Rasto. 2109. *manajemen perkantoran. Paradigma baru*.
- Sswanto. 2013. *Pengantar Manajemen*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Semohadiwidjojo, Arini T. 2013. *Mudah menyusun SOP (standar operating procedur)*. Jakarta: Penebar Swadaya Grup.
- Whidya Utami chirstina. Desiana Pranasari, dkk. 2019. *Manajemen Jasa Paradigma Jasa Moderen Dalam Industri Jasa di indonesia*. Jakarta: Salemba Empat.

**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.

**Pertanyaan Wawancara**

Nara Sumber : Hiradona Hasibuan ( Pemimpin Perusahaan )  
Ririn ) ( *Cashier* Capella)

1. Apa yang menyebabkan keluhan konsumen itu terjadi ?
2. Bagaimana perkembangan keluhan konsumen dari tahun ke tahun ?
3. Bagaimana PT. Capella Dinamik Nusantara Sales Office Kampar menangani keluhan konsumen ?
4. Menurut pendapat bapak apa pengertian tentang keluhan konsumen ini ?
5. Bagaimana cara bapak mengatasi keluhan konsumen dalam penjualan sepeda motor yang apat merugikan PT atau perusahaan bapak ?



## LAMPIRAN



Wawancara Wita dengan Pemimpin PT.Capella Dinamik Nusantara Sales Office  
Kampar.



Produk yang dijualkan

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

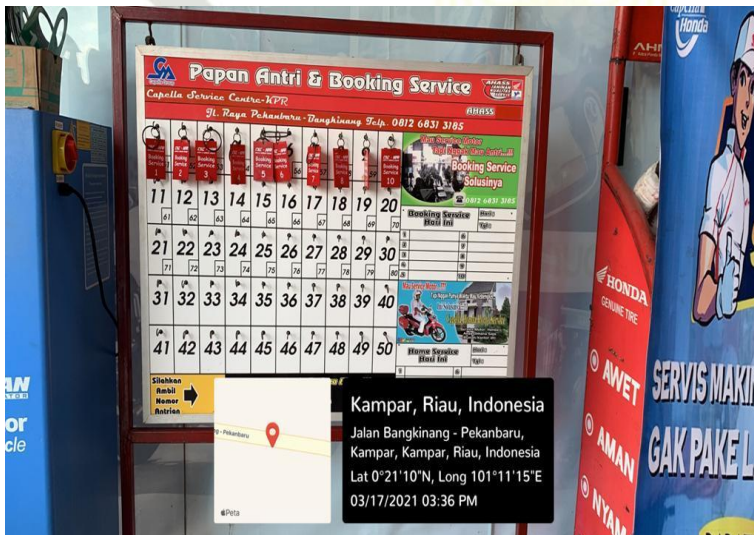
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan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

**Hak Cipta Diindungi Undang-Undang**

1. Diarangi 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. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Pelayanan Service Kendaraan



Papan atrian konsumen



Hak Cipta Diindungi 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.



Service Berkala Engine



Nomor Penyelesaian Komplain Kosumen