

KARYA TULIS ILMIAH
STRATEGI MIROTA KAMPUS DALAM PENANGANAN
KOMPLAIN KONSUMEN



OLEH :

JOSEFA TRI HARMATI / 111004510

PROGRAM STUDI SOSIOLOGI

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA

2015

HALAMAN PERSETUJUAN

KARYA TULIS ILMIAH

STRATEGI MIROTA KAMPUS DALAM PENANGANAN

KOMPLAIN KONSUMEN

Dianjurkan untuk memperoleh Gelar Sarjana Strata-1
dalam Program Studi Sosiologi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Atma Jaya Yogyakarta

disusun oleh :

Josefa Tri Harmiati

111004510 / Sosiologi

Menyetujui :



Y Kunharibowo S.Sos. MA.

Dosen Pembimbing

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Karya Tulis Ilmiah : Strategi Mirota Kampus dalam Penanganan
Komplain Konsumen

Penyusun : Josefa Tri Harmiati

Nim : 111004510

Telah diuji dan dipertahankan di depan Tim Penguji Program Studi Sosiologi
dalam Sidang Karya Tulis Ilmiah yang diselenggarakan pada :

Hari / Tanggal : Kamis, 17 September 2015

Pukul : 10.00 WIB

Tempat : Ruang pendadaran FISIP UAJY

TIM PENGUJI

Andreas A. Susanto, Ph. D

Penguji Utama

Y. Kunharibowo, MA

Penguji I

St. Nindito, M. Si

Penguji II



FAKULTAS
ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Josefa Tri Harmiati

Nomor Mahasiswa : 111004510

Program Studi : Sosiologi

Judul Karya Tulis Ilmiah : Strategi Mirota Kampus dalam Penanganan Komplain Konsumen

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya tulis ilmiah ini benar-benar saya kerjakan sendiri. Karya tulis ini bukan merupakan hasil plagiarisme, pencurian hasil karya orang lain, hasil karya orang lain untuk kepentingan saya karena hubungan material maupun non-material, ataupun segala kemungkinan lain yang pada hakikatnya bukan merupakan karya tulis saya secara orisinal dan otentik.

Bila dikemudian hari di duga kuat ada ketidaksesuaian antara fakta dengan pernyataan ini, saya bersedia diproses oleh tim Fakultas yang dibentuk untuk melakukan verifikasi, dengan sanksi terberat berupa pembatalan kelulusan/kesarjanaan.

Pernyataan ini saya buat dengan kesadaran sendiri da tidak ada tekanan ataupun paksaan dari pihak manapun demi menegakkan intergritas akademik di institusi ini.

Yogyakarta ,3 Oktober, 2015

Saya yang menyatakan,



(Josefa Tri Harmiati)

Josefa Tri Harmiati

No. Mhs : 04510 / SOS

Strategi Mirota Kampus dalam Penanganan Komplain Konsumen

ABSTRAK

Tulisan ini berusaha untuk memahami komplain konsumen dengan menggunakan kacamata sosiologis. Dari kacamata sosiologis menawarkan teori konflik, sebagai bagian dari proses komplain, yang mana terjadi akibat kurangnya interaksi, kurangnya sifat keterbukaan dari pihak yang saling berhubungan dan disebabkan karena adanya kepentingan yang sama dari kelompok tertentu. Komplain sebagai bagian penting bagi perusahaan membutuhkan rencana untuk menyusun strategi dalam memuaskan konsumen. Strategi merupakan bagian penting untuk mempersiapkan perusahaan dalam menghadapi persoalan. Setiap strategi yang diberikan kepada konsumen, memberikan kesempatan bagi perusahaan untuk lebih memperhatikan dan memecahkan serta menyelesaikan komplain yang terjadi.

Setiap perusahaan wajib memberikan kepuasan kepada konsumennya. Dalam hal ini, bertanggung jawab menanggapi dan menyelesaikan komplain yang berbeda-beda dari konsumen. Apabila suatu perusahaan mampu merumuskan komplain dengan sebaik mungkin, maka konsumen akan merasa puas. Namun hal tersebut tentunya memiliki taktik yang terencana, sebagai tindakan dalam merespon komplain yang terjadi. Ketika ada komplain dari konsumen kepada pihak perusahaan yang telah memiliki strategi yang terencana, maka dalam proses penanganannya, pihak perusahaan secara otomatis, mengetahui tindakan apa yang dapat dilakukan dan diberikan kepada konsumen. Mirota Kampus dalam menanggapi dan menyelesaikan komplain konsumen, memberikan beberapa strategi yang terencana. Strategi tersebut antara lain, strategi penyediaan kotak saran, strategi melalui media *email*, strategi melalui *face to face* secara langsung dan strategi telepon / kontak langsung ke *customer service*.

Penelitian ini merupakan penelitian dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif, dalam merumuskan persoalan yang berkaitan dengan hasil penelitian yang dilakukan. Pada kesempatan ini, penulis melakukan penelitian pada Mirota Kampus, dengan melihat persoalan komplain dan bagaimana strategi penanganan yang diberikan dari Mirota Kampus kepada konsumen.

Kata kunci : Konflik, Komplain dan Strategi.

HALAMAN PERSEMBAHAN

*Segala Perkara dapat kutanggung di dalam dia yang
memberikan kekuatan kepadaku*

Filipi 4 : 13

Karya Tulis Ilmiah ini saya persembahkan
untuk :

Bapak & Mama

Saudara-Saudaraku, Wiwin, Heny dan
Widy.

HALAMAN MOTTO

*Kesuksesan berasal dari doa dan kerja keras, jikalau
kamu selalu tekun dan bersungguh-sungguh maka
kamu akan mendapatkan apa yang kamu
impikan dan harapkan*

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur penulis haturkan kepada Tuhan yang Maha Esa, Bunda Maria dan Santo Yoseph pelindungku yang setia atas segala berkat, rahmat dan penyertaannya dalam hidup penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah dengan judul “Strategi Mirota Kampus dalam Penanganan Komplain Konsumen”. Diajukan untuk memperoleh gelar Sarjana Sosiologi Program Studi Sosiologi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Selama penulisan Karya Tulis Ilmiah, banyak pengalaman berharga yang penulis dapatkan baik secara langsung yang berhubungan dengan Karya Tulis Ilmiah maupun hal lain di luar penulisan ini. Selama penulisan Karya Tulis Ilmiah, penulis banyak mendapatkan pengalaman suka maupun duka.

Karya Tulis Ilmiah ini dimaknai penulis, bukan hanya sebatas sebuah prasyarat mencapai kelulusan tetapi lebih dari itu, menjadi pelajaran dan pengalaman berharga yang dapat dijadikan sebagai bekal oleh penulis untuk menghadapi dunia kerja. Segala proses penulisan Karya Tulis Ilmiah ini, dapat berjalan lancar tidak terlepas dari dukungan berbagai pihak. Penulis mendapatkan banyak bimbingan dan masukan. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin menghaturkan rasa hormat dan terima kasih kepada :

1. Bapak FL Sunardianto dan Mama Martina Labok, atas segala dukungan moril, materil dan doa tiada henti. Terima kasih karena telah menjadi orang tua yang sangat luar biasa dalam hidupku. Orang tua yang penuh cinta, kasih sayang, pengertian, perhatian dan tidak memaksa dalam hal apa pun.
2. Kakak Wiwin, dan kakak Heny yang selalu menjadi panutan untuk adik-adiknya. Terima kasih atas setiap doa, nasehat dan perhatian tiada henti yang diberikan selama ini, sehingga penulis selalu semangat dan tidak pernah merasa berputus asa. Adikku Widy yang selalu memberikan semangat dan perhatian untuk terus mengingatkan penulis dalam menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini.
3. Bapak FX. Bambang KP, MA. Selaku ketua Program Studi Sosiologi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
4. Bapak Y. Kunharibowo S. Sos. MA. Dosen pembimbing yang selalu sabar dalam membimbing dan memberikan banyak masukan serta motifasi untuk penulis.
5. Bapak Drs. Andreas A. Susanto, ph.D. dan Bapak St. Nindito, M. Si. Selaku dosen penguji, terima kasih atas setiap masukan yang telah diberikan bagi penulis dalam Karya Tulis Ilmiah ini.

6. Seluruh Dosen program Studi Sosiologi dan Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Atma Jaya Yogyakarta atas segala bekal ilmu pengetahuan yang telah diberikan selama ini.
7. Semua karyawan tata usaha dan perpustakaan di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Atmajaya Yogyakarta, atas keramahaan yang telah diberikan selama ini, kepada penulis.
8. Semua petugas *clining service* dan bapak satpam di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Atma Jaya Yogyakarta, atas segala keamanan, kebersihan dan keamanan yang diberikan selama ini.
9. Mirota Kampus C Simanjuntak yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melaksanakan *Internship*. Terima kasih atas belajaran, dukungan dan kepercayaan yang diberikan kepada penulis.
10. Keluarga besar lingkungan Imaculata, Paroki Babarsari, atas segala dukungan, doa dan perhatian yang diberikan selama ini. Terima kasih atas kesempatan untuk latihan koor dan doa bersama dengan ibu dan bapak di lingkungan Imaculata.
11. Teman-teman kosanku tercinta, Septi, Eci, Kori, Uni, Hana, Heni, kak Ley, Elsey, kak edha, kak Ria, kak Esry, kak Lola, kak Valen, kak Vivi, kak Kiki, kak Ani, atas segala dukungan, semangat dan perhatian yang diberikan selama ini. (Buat kak Ley, Septi dan Eci, ayo semangat kawan tuntaskan perjuangan ini). Lulus cepat eee.

12. Semua teman-teman seperjuangan Sosiologi angkatan 2011. Jangan pernah menyerah. Selesaikan perjuangan ini. Semangat! Secara khusus untuk Nu, (Netik dan Eka).

13. SD III Mathias Langgur, SMP Budhi Mulia Langgur, SMA Sanata Karya Langgur, karena berkat ilmu, kedisiplinan yang kalian berikan kepada penulis, akhirnya penulis bisa sampai pada tahap perguruan tinggi Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

14. Semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu-persatu yang telah banyak membantu penulis dalam penyusunan karya Tulis Ilmiah ini.

Penulis menyadari banyak kekurangan dan keterbatasan dalam penulisan Karya Tulis Ilmiah ini, oleh karena itu penulis mengharapkan saran dan masukan untuk perbaikan di masa mendatang. Semoga pengalaman penulis ini dapat bermanfaat bagi pembaca semuanya.

Yogyakarta, 3 Oktober, 2015

DAFTAR ISI

| | |
|---|----------|
| Halaman persetujuan..... | i |
| Halaman Pengesahan | ii |
| Halaman Pernyataan | iii |
| Abstrak | iv |
| Halaman Persembahan | v |
| Halaman Motto | vi |
| Katar Pengantar..... | vii |
| Daftar Isi | xi |
| Daftar Grafik..... | xiv |
| Daftar Lampiran | xv |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| 1. Latar belakang..... | 1 |
| 2. Rumusan Masalah..... | 6 |
| 3. Tujuan Penelitian | 7 |
| 4. Manfaat | 7 |
| 5. Kerangka Konseptual..... | 7 |
| 5.1. Teori konflik | 8 |
| 5.2. Strategi penanganan komplain | 13 |

| | |
|--|-----------|
| 5. 3. Penanganan komplain (<i>Handling Complaints</i>) | 18 |
| 5.4. Bentuk penanganan komplain | 25 |
| 6. Metode Penelitian | 26 |
| 6.1. Jenis Penelitian | 27 |
| 6.2. Lokasi dan Objek penelitian | 28 |
| 6.3. Teknik Pengumpulan data | 28 |
| 6. 4. Metode Observasi | 29 |
| 6. 5. Metode Wawancara | 30 |
| 6. 6. Teknik Analisis data | 32 |
| BAB II DESKRIPSI MIROTA KAMPUS | 34 |
| 1. Sejarah Lahirnya Mirota Kampus | 34 |
| 2. Visi Mirota Kampus..... | 35 |
| 3. Misi Mirota Kampus | 36 |
| 4. Tujuan / <i>Goals</i> Mirota Kampus | 37 |
| 5. Galeri logo | 38 |
| 6. Arti Logo Mirota Kampus | 38 |
| 7. Slogan MirotaKampus..... | 38 |
| 8. Struktur Organisasi Mirota Kampus secara khusus divisi <i>Marketing</i> | |

| | |
|--|-----------|
| <i>public Relations</i> | 39 |
| A. Tugas dan tanggung jawab..... | 40 |
| BAB III PEMBAHASAN | 46 |
| A. KategoriKomplain | 46 |
| 1. Promosi (diskon)..... | 46 |
| 2. Produk (produk rusak) | 50 |
| 3. Transaksi (salah transaksi)..... | 56 |
| 4. Harga (salah harga) | 60 |
| 5. Pelayanan karyawan yang tidak memuaskan..... | 65 |
| 6. Pelayanan fasilitas yang kurang memadai | 70 |
| 7. Tabel Rekap komplain konsumen..... | 76 |
| 8. Diagram Rekap komplain konsumen..... | 77 |
| BAB IV PENUTUP..... | 78 |
| 1. Kesimpulan..... | 78 |
| DAFTAR PUSTAKAN..... | 80 |

DAFTAR GRAFIK

| | |
|---|----|
| Grafik 1 Komplain Konsumen untuk Promosi..... | 49 |
| Grafik 2 Komplain Konsumen untuk Produk Rusak..... | 52 |
| Grafik 3 Komplain Konsumen untuk Salah Transaksi..... | 58 |
| Grafik 4 Komplain Konsumen untuk Salah Harga..... | 62 |
| Grafik 5 Komplain Konsumen untuk Pelayanan Karyawan yang tidak memuaskan..... | 66 |
| Grafik 6 Komplain Konsumen untuk Pelayanan Fasilitas yang kurang memadai..... | 72 |

DAFTAR LAMPIRAN

1. *Interview Guide*
2. Identitas Konsumen
3. Hasil wawancara
4. Deskripsi Hasil Penelitian
5. Data Komplain Konsumen, Bulan Januari-Juli 2014
6. Data Komplain, Pada *Email*
7. Data Komplain pada Formulir Konsumen