

Analisis Strategi Penanganan Keluhan dan Kepuasan Konsumen pada Toko Lantikya Store Jombang

Siti Munawaroh¹, Sri Yuni Wulandari²

Email: sitimunawaroh.stkipjb@gmail.com¹, yuniwulan61@gmail.com²

Program Studi Pendidikan Ekonomi STKIP PGRI Jombang

Abstract

Complaint is a feedback or feedback given by consumers for the service they have received. Complaints given by consumers usually arise from dissatisfaction with the services provided by company or agency employees. Satisfaction is someone's pleasure or disappointment that occurs after a comparison of product performance is set based on expected performance. Lantikya store is a store engaged in the sale of office stationery items (ATK), galleries, accessories, baby shops, children's toys, and many more. Lantikya Store often finds consumer complaints in the form of unsatisfactory service and empty items that consumers are looking for. Sales assistants at the Lantikya store have their own way of dealing with consumer complaints, while this research was conducted to analyze the strategies employed by the Lantikya store employees when they received complaints, as well as benchmarks for consumer satisfaction. The method used in this research is descriptive qualitative research method. The results of this research are data obtained from several strategies carried out by employees of the Lantikya store when they find consumer complaints, namely listening, apologizing and providing solutions to these consumers. As well as measuring consumer satisfaction can be seen from its loyalty.

Keywords: *complaints, customer satisfaction, lantikya store*

Abstrak

Keluhan merupakan sebuah feedback atau umpan balik yang diberikan oleh konsumen atas pelayanan yang telah diterimanya, keluhan yang diucapkan oleh konsumen biasanya timbul dari kurang puasnya pelayanan yang diberikan oleh pegawai perusahaan atau instansi. Kepuasan merupakan kesenangan atau kekecewaan seseorang yang terjadi setelah perbandingan kinerja produk diatur berdasarkan kinerja yang diharapkan. Lantikya store merupakan toko yang bergerak dibidang penjualan barang alat tulis kantor (ATK), galeri, aksesoris, baby shop, manisan anak, dan masih banyak lagi. Lantikya Store seringkali mendapati keluhan konsumen berupa pelayanan yang kurang memuaskan dan kosongnya barang yang konsumen cari. Pramuniaga lantikya store memiliki cara tersendiri untuk menangani keluhan konsumen, adapun penelitian ini dilakukan guna menganalisis bagaimana strategi yang dilakukan oleh karyawan lantikya store ketika mendapati keluhan, serta tolak ukur kepuasan dari konsumen. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode penelitian deskriptif kualitatif. Hasil dari penelitian ini yaitu diperoleh data beberapa strategi yang dilakukan karyawan lantikya store ketika mendapati keluhan konsumen yaitu mendengarkan, meminta maaf dan memberikan solusi kepada konsumen tersebut. Serta tolak ukur kepuasan konsumen dapat dilihat dari loyalitasnya.

Kata kunci: *keluhan, kepuasan konsumen, lantikya store*

PENDAHULUAN

Keluhan merupakan sebuah feedback atau umpan balik yang diberikan oleh konsumen atas pelayanan yang telah diterimanya, keluhan yang diucapkan oleh

konsumen biasanya timbul dari kurang puasnya pelayanan yang diberikan oleh pegawai perusahaan atau instansi. Semakin banyak keluhan yang disampaikan oleh konsumen ketika memakai atau merasakan produk dan jasa perusahaan, maka itu akan menjadi umpan balik bagi kualitas perusahaan dimasa mendatang. Dengan adanya keluhan dari konsumen maka perusahaan akan mengetahui kelemahan atau kekurangan yang ada pada perusahaannya, sehingga akan berdampak baik untuk perkembangan perusahaan dimasa mendatang.

Kepuasan merupakan kesenangan atau kekecewaan seseorang yang terjadi setelah perbandingan kinerja produk diatur berdasarkan kinerja yang diharapkan. Jika kinerja di bawah harapan, pelanggan tidak puas. Jika hasilnya melebihi harapan, pelanggan puas. Jika hasilnya melebihi harapan, pelanggan sangat puas. Menurut Handi (2002: 3): "Kepuasan konsumen adalah suatu persepsi terhadap produk dan jasa yang telah memenuhi harapannya. Selain itu, kepuasan konsumen adalah hasil perasaan dari dalam diri konsumen dalam menggunakan produk atau jasa."

Pelayanan merupakan suatu aktivitas yang dilakukan oleh karyawan atau pramuniaga yang ditujukan atau diperuntukan kepada pelanggan, agar pelanggan tersebut merasa puas maka perlu bagi karyawan memberikan pelayanan yang baik. Pelayanan merupakan kegiatan yang diselenggarakan oleh organisasi meyangkut apa yang dibutuhkan oleh konsumen dan akan menimbulkan kesan tersendiri kepada konsumen, dengan memberikan pelayanan yang baik maka konsumen akan merasa senang dan merasa puas. (Oliver, 2013). Salah satu titik ukur berkembangnya suatu perusahaan atau instansi dapat dilihat dari kualitas pelayanan, apabila pelayanan yang diberikan baik dan konsumen merasa puas atas pelayanannya maka dapat dikatakan bahwa perusahaan tersebut berkembang (Wulandari, 2013). Dengan memberikan pelayanan yang baik kepada konsumen maka perusahaan atau instansi akan lebih sedikit mendapati keluhan dari konsumen.

Lantikya store merupakan toko yang bergerak dibidang penjualan barang alat tulis kantor (ATK), galeri, aksesoris, baby shop, manisan anak, dan masih banyak lagi. Lantikya store sendiri berlokasi didekat alun-alun jombang dan berdekatan dengan pusat pendidikan atau sekolahan. Terdapat banyak jenis karakteristik dan usia konsumen di lantikya store, mulai dari anak kecil, anak sekolah, remaja, ibu-ibu, dan masih banyak lagi. Banyaknya jenis karakteristik dan usia konsumen lantikya store tentu juga banyak keluhan yang diterima pegawai atau pramuniaga toko, keluhan konsumen biasanya berupa kurang puasnya konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh pramuniaga toko, bisa juga karena tidak adanya barang yang dicari.

Strategi merupakan upaya yang dilakukan oleh seseorang guna mengatasi masalah, atau upaya yang dilakukan untuk mencapai tujuan tertentu. Strategi juga bisa diartikan sebagai langkah-langkah. Pramuniaga lantikya store memiliki cara tersendiri untuk menangani keluhan konsumen, adapun penelitian ini dilakukan guna menganalisis bagaimana strategi yang dilakukan oleh karyawan lantikya store ketika mendapati keluhan dari konsumen. Pada penelitian ini penulis mengambil judul "**Analisis Strategi Penanganan Keluhan Dan Kepuasan Konsumen Pada Toko Lantikya Store Jombang**". Yang mana kepuasan pelanggan berkaitan erat dengan terpenuhinya kebutuhan, keinginan, dan harapannya (Indriyani & Mardiana, 2016)

METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode penelitian deskriptif kualitatif. (Henricus Suparlan et al., 2015) mengatakan bahwa jenis penelitian kualitatif merupakan yang temuan-temuannya tidak diperoleh melalui prosedur statistik atau bentuk hitungan lainnya.

Pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu melalui metode wawancara, dengan melalui media google form yang diisi oleh karyawan lantikya store. Adapun narasumber yang terkait yaitu Dahlan Said selaku manajer toko Lantikya Store Jombang, Siti Mufarokah selaku kepala toko, Zuanita Panca selaku kasir, dan beberapa pramuniaga toko Lantikya Store. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana strategi karyawan dalam menangani keluhan dan kepuasan konsumen. Jadi data yang diperoleh akan dideskripsikan sehingga dapat mengatasi permasalahan yang sedang dialami

HASIL PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan 15 responden yaitu karyawan yang ada Toko Lantikya Store Jombang, karyawan tersebut mulai dari struktur manager, kasir dan beberapa pramuniaga, hal ini untuk mengetahui analisis strategi penanganan keluhan dan kepuasan konsumen. Pengumpulan data dengan melalui bentuk wawancara, berikut merupakan gambar perizinan yang kami lakukan secara online terhadap manajer toko Lantikya Store Jombang;



Gambar.1
Bukti Perizinan Pelaksanaan Penelitian secara online

Setelah proses perizinan dilakukan, kemudian memberikan link google form kepada manajer toko Lantikya Store Jombang, guna dipelajari apakah wawancara yang kami berikan melalui google form sudah sesuai atau tidak, dengan link sebagai berikut;
https://docs.google.com/forms/d/1JGgrDoWwtc4huMOHZM7HjDm1WaPBJXzmTI_JK7zVCrc/edit

<p>Hasil dari perizinan kepada manajer toko Lantikya Store Jombang dengan metode wawancara melalui google form sudah didapatkan, yang kemudian google form tersebut kami sebar kepada 15 karyawan yang ada di toko Lantikya Store Jombang. Adapun hasil wawancara melalui google form sebagai berikut;</p> <p>Timestamp,"NAMA","JABATAN DAN LAMA BEKERJA DI LANTIKYA".</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. "Apakah anda pernah mendapati pelanggan yang mengeluh? Keluhan seperti apa yang sering disampaikan konsumen?" 2. "Strategi/tindakan seperti apa yang dilakukan ketika menangani komplain dari konsumen?" 3. "Apa yang harus dilakukan jika pelanggan tidak merasa puas dengan pelayanan yang diberikan?" 4. "Jika ada komplain dari pelanggan yang kesal karena pelayanan yang bertele tele apa yang harus dilakukan?" 5. "Menurut anda mengapaperusahaan perlu memperhatikan keluhan pelanggan?"
<p>2023/06/02 5:52:24 pm GMT+7,"Zuanita Panca","Kasir, 1 setengah tahun","Iya, pelayanannya lama dan pramuniaga kurang semangat","Memberikan arahan sesuai prosedur","Memberikan pengertian","Bersabar","Perlu"</p>
<p>2023/06/02 6:30:15 pm GMT+7,"Yani Oktafiana","kasir, 1tahun","sejauh ini belum mendapati keluhan dari konsumen","dengan cara menjelaskan secara baik dan detail mengenai komplain tersebut","dengan memperbaiki pelayanan keesokan harinya","meminta maaf kepada pelanggan atas keterlambatan dalam memberikan solusi atau memberikan respon","karena menurut saya kepuasan pelanggan merupakan kunci sukses sebuah bisnis. Pelanggan yang puas akan menjadi pelanggan yang loyal. Mereka akan cenderung melakukan pembelian ulang dan menjadi promotor bagi produk, yang pada akhirnya akan meningkatkan pendapatan perusahaan melalui metode word of mouth."</p>
<p>2023/06/02 6:32:04 pm GMT+7,"Diah Sukma","Pegawai, 2 tahun","Sejauh ini tidak ada","Konfirmasi dan Terima Keluhan Pelanggan dengan Baik, kemudian ucapkan maaf. Segera Tangani Keluhan dari Pelanggan dengan Cepat. Berikan solusi terbaik ","Meminta maaf sesegera mungkin, kemudian mulai berbicara dengan costumer dengan etika dan nada bicara yang baik. Komunikasikan permasalahan ketidakpuasan yang terjadi ","meminta maaf kepada pelanggan atas keterlambatan dalam memberikan solusi atau memberikan respon","Keluhan pelanggan merupakan salah satu aspek penting dalam dunia bisnis. Setiap perusahaan pasti pernah menghadapi keluhan dari pelanggannya, baik itu terkait produk, layanan, maupun pengalaman yang kurang memuaskan. Sehingga keluhan pelanggan dapat menjadi tanda bahwa ada kebutuhan atau harapan yang belum terpenuhi."</p>
<p>2023/06/02 6:36:56 pm GMT+7,"Sherlyna fadillawati","ORDERAN,4 TAHUN","Iya pernah, seperti barang yang dicari merk kebanyakan habis dan stock di gudang kosong","Mempromosikan barang yang sama dengan merk yang berbeda","Meminta maaf jika pelayanan kurang baik, konfirmasi dan terima keluhan pelanggan waktu pelayanan kurang baik","Dicari keluhannya dimana dan diselesaikan dengan secara baik","Karena jika tidak diperhatikan pelanggan akan merasa kecewa"</p>

<p>2023/06/02 6:38:59 pm GMT+7,"Fikri","Pramuniaga","Mengeluh tentang parang rusak","Diperbaiki","Intropeksi diri","Meminta bantuan ketua atau pimpinan","Biar tau kinerja kita"</p>
<p>2023/06/02 6:39:06 pm GMT+7,"Natasyah Amilatus Sa'diyah ","Pramuniaga 1thn Kasir 1thn Admin 10bln","Harga Naik terlalu derastis","Di bicarakan dg baik2 ","Memperbaiki kinerja ","Memberi masukan pramu lain agar tidak mengulangi hal yg di keluhkan oleh customer tsb","Karna kalau tidak di perhatikan, keluhan pelanggan bisa berdampak buruk pada nama perusahaan "</p>
<p>2023/06/02 6:45:23 pm GMT+7,"siti mufarrokha","kepala toko 2 tahun","pernah,lebih sering keluhan tentang lamanya tindakan karyawan ketika ada pertanyaan masalah barang dan harga price tag berbeda dengan kasir","ketika ada komplain jangan bertindak dengan terburu2 dan tetap tenang temukan masalah dan berikan solusi atau opsi untuk penyelesaian agar konsumen tidak kecewa","kita cari dulu apa yang membuat pelanggan tidak puas dengan pelayan kita(untuk evaluasi kedepanya toko) dan jika memang benar itu kekurangan kita dalam melayani pelanggan,kita wajib meminta maaf","",""</p>
<p>2023/06/02 6:52:12 pm GMT+7,"Marbela","Warehouse (bagian gudang) 1 tahun","Iyah pernah, lama dalam melakukan follow up pelanggan ","Meminta maaf kepada pelanggan dan menunjukkan komunikasi yang baik","Menunjukkan kualitas produk yang terbaik dan mempromosikan produknya ","Segera menindaklanjuti dan memberikan pelayanan yang baik dan jelas ","memberikan wawasan yang lebih sehingga dapat kita gunakan untuk meningkatkan ulasan bisnis, produk, dan/atau pengalaman pelanggan secara keseluruhan."</p>
<p>2023/06/02 6:52:37 pm GMT+7,"Siti Nur Halimah","Pegawai gudang","Barang tertinggal, kembalian berlebih atau kurang","Mendengarkan, menelusuri dan menindaklanjuti komplain tersebut. Serta bertanggung jawab atas kekeliruan yang dialami pegawai toko maupun pegawai gudang.","Evaluasi dan meningkatkan kinerja setiap pegawai toko maupun pegawai gudang.","Evaluasi dan menindaklanjuti komplain dari konsumen tersebut ditujukan pada satu pegawai jika didapati memang pegawai tersebutlah yang dikomplain. Dan agar kedepan dijadikan pembelajaran.","Sangat perlu untuk elektabilitas dan konsistensi toko tersebut ditengah ramainya persaingan perdagangan terutama toko ritel."</p>
<p>2023/06/02 6:55:36 pm GMT+7,"Ahmad rizaldi","Spv","pernah, mengeluh karena stok barang habis atau tidak ada diskon","memberikan arahan serta pengertian kepada pelanhan","meningkatkan kualitas pelayanan","merubah peraturan kerja menjadi tidak bertele tele","untuk meningkatkan kualitas toko"</p>
<p>2023/06/02 6:58:40 pm GMT+7,"Indah mawarni", "Pramuniaga", "Pernah","Menjelaskan dengan baik apa yang menjadi keluhan (masalah) konsumen", "Meningatkan kembali aturan yg ada sebelum konsumen berbelanja. Bahwa tidak ada retur (barang yg di beli) apabila ada masalah (kerusakan, dll) di kemudian hari ", "Mendengarkan keluhan dan memberi pelayanan yg lebih baik lagi","Untuk mengetahui apa saja yg di inginkan pelanggan agar kedepannya bisa memberikan pelayanan yg lebih baik lagi"</p>
<p>2023/06/02 7:12:34 pm GMT+7,"gita dian siscawati","pramuniaga(4 th)","pernah terutama mengenai barang yang di cari konsumen belum ada untuk yg baru viral</p>

<p>","memberi masukan ke perusahaan untuk segera di cari kan barang yang sesuai reques konsumen ","membenahi tiap2 individu untuk lebih maksimal dalam satu team memberikan pelayanan lebih baik lagi ","tetap menjaga citra nama baik perusahaan dengan menjelaskan bahasa yang mudah di pahami dan di mengerti ","karna keuntungan perusahaan tergantung banyaknya pelanggan</p>
<p>2023/06/02 9:45:21 pm GMT+7,"Firda damayanti","Wakil kepala toko Lantikya ","Pernah. keluhan tentang barang yang di cari customer tetapi barang tersebut masih habis. Mengatasinya dengan cara mengalihkan ke merk yang lain asalkan fungsi utamanya sama.,"Mendengarkan dan memahami dulu keluhan customer, meminta maaf bila memang ada kesalahan. menjelaskan dan membantunya mengatasi permasalahan tersebut ","Segera meminta maaf kepada pelanggan dan berusaha untuk lebih meningkatkan pelayanan terhadap pelanggan supaya kesalahan tersebut tidak terulang lagi","Meminta maaf kepada pelanggan berusaha untuk lebih meningkatkan pelayanan yang efisien mudah cepat dan dapat di fahami","Penting. Karena untuk memajukan perusahaan. Pelanggan yang puas akan melakukan pembelian ulang yang nantinya akan meningkatkan profit perusahaan.</p>
<p>2023/06/02 9:55:51 pm GMT+7,"Nur aini","Kasir (sudah 3thun bekerja) ","Kenaikan harga ","Dijelaskan dgn tenang ","Di layani dgn lebih baik lagi","Intropeksi kesalahan dulu baru diluruskan","Supaya lebih mengerti apa yg kurang dan bisa menjadi motivasi untuk lebih baik kedepannya"</p>
<p>2023/06/02 10:50:03 pm GMT+7,"Erma nur Fadillah","Admin gudang 2 tahun 10bulan","Perbedaan harga di label harga dan komputer","Memastikan setiap hari update harga dan melakukan pengecekan setiap pagi","Meyakinkan pelanggan dengan cara membayar sesuai dengan label dibarang tsb jika lebih murah dari harga komputer","Selalu memohon maaf agar tidak mengulangi kesalahan yang terjadi","Untuk memperbaiki kinerja atau sistem yang kurang, dan kedepannya perusahaan akan jauh lebih profesional"</p>
<p>2023/06/02 11:32:33 pm GMT+7,"Dyah","Pramu","Pernah, udara yg panans & capek naik tingkat 4","Memasang pendingin udara saat cuaca panas & biasanya salah saru pramu di lantai satu harus naik ke lantai 4 demi mengambi barang yg di inginnkan konsumen","Kebanyakan pelanggan merasa puas atas pelayanan tersebut","Mendengarkan keluhan tersebut dan sebagai pihak yg bersangkutan bisa legowo menerima keluhan itu agar lebih baik kedepannya","Agar bisa terus berprogres jadi lebih baik & mengikuti standart pasar yg berkembang di negara ini"</p>
<p>2023/06/03 2:44:44 pm GMT+7,"RYADLOTUL AMANAH","Kepala toko","Mengenai barang yang datangnya terlambat","Ditanyai lebih detail dahulu ","Lebih ditekan lagi peraturan mengenai pelayanan terhadap konsumen","Mencoba untuk memperbaiki lagi pelayanan yang ada ditoko","Supaya toko tsb bisa banyak intropeksi dan meningkat pelayanan lebih dan lebih lagi"</p>
<p>2023/06/03 3:38:48 pm GMT+7,"febri damayanti ","Store crew","Produk Tidak Tersedia atau Stok Habis","Konfirmasi dan Terima Keluhan Pelanggan dengan Baik. ","Segera Meminta Maaf Kepada Pelanggan","Meminta maaf kepada pelanggan atas keterlambatan dalam memberikan solusi atau memberikan respon.,"Keluhan pelanggan merupakan salah satu aspek penting dalam dunia bisnis. Setiap perusahaan pasti pernah menghadapi keluhan dari pelanggannya, baik itu terkait produk, layanan, maupun pengalaman yang kurang memuaskan. Sehingga keluhan pelanggan dapat menjadi tanda bahwa ada kebutuhan atau harapan yang belum terpenuhi."</p>

PEMBAHASAN

Keluhan

Keluhan atau komplain merupakan salah satu bentuk dari komunikasi yang merupakan kritikan sehingga mampu membuat ancaman yang bernilai negatif (Salma, 2015: 11). Karyawan lantikya store sering kali mendapati keluhan konsumen, biasanya keluhan ini menuju pada pelayanan pramuniaga yang kurang cekatan atau kurang semangat, barang yang dicari kosong, produk yang rusak, harga yang terlalu mahal, serta yang paling sering yaitu berbedanya harga barang antara price tag dan komputer kasir. Ada juga konsumen yang mengeluh tentang barang yang terlambat datang padahal barang tersebut sedang naik daun atau sedang viral.

Adapun strategi yang dilakukan oleh karyawan lantikya store jombang dalam menangani keluhan konsumen yaitu dengan:

1. Mendengarkan dan memahami terlebih dahulu keluhan yang sedang dialami konsumen.
Apabila mendapati konsumen yang sedang mengeluh, pertama-tama yang dilakukan oleh karyawan toko atau pramuniaga yaitu mendengarkan keluhan konsumen tersebut. Karena dengan mendengarkan keluhan konsumen, maka konsumen akan merasa istimewa, juga konsumen akan menjadi lebih loyal.
2. Memberikan arahan sesuai prosedur toko dengan cara menjelaskan sebaik mungkin kepada konsumen mengenai komplain tersebut.
Apabila konsumen mengeluh, karyawan mendengarkan dengan cermat dan mencatat pernyataan kuncinya, karena di balik setiap keluhan ada kontribusi penting bagi keberlangsungan perusahaan. Setelah pelanggan mengeluh, tinjau beberapa poin penting di atas untuk menunjukkan bahwa karyawan benar-benar bersungguh-sungguh dengan apa yang mereka katakan.
3. Memperbaiki dan tidak terburu-buru dalam mengambil tindakan ketika menangani komplain.
Saat menangani keluhan konsumen, karyawan harus mampu mengendalikan situasi melalui pemilihan kata dan bahasa yang menunjukkan kesediaan karyawan untuk mengatasi masalah konsumen. Pastikan konsumen tahu bahwa karyawan memahami kekhawatiran mereka dan tidak mengabaikannya. Selanjutnya, fokuskan emosi konsumen pada solusi yang diajukan dan pastikan pelanggan puas dengan hasil akhirnya.
4. Meminta maaf kepada konsumen, lalu memberikan solusi terbaik untuk mengaasi permasalahan tersebut.
Jika seorang karyawan melakukan kesalahan, dia harus meminta maaf kepada pelanggan sebelum menawarkan solusi. Jika detail keluhan tidak jelas, karyawan tersebut dengan tulus meminta bantuan pelanggan yang terkena dampak. Semakin banyak informasi yang kami terima dari pelanggan, semakin baik karyawan kami memahami pendapat mereka dan masalah yang mereka hadapi.
5. Mengintropeksi diri serta memperbaiki kinerja.
Sebagai acuan apabila mendapati keluhan konsumen, karyawan biasanya mengintropeksi diri apabila kesalahan itu terjadi pada dirinya, dengan

mengintropeksi diri maka karyawan dapat mengetahui kesalahan yang ada pada dirinya, sehingga kedepannya dapat memperbaiki kinerjanya.

6. Memengkonfirmasi ulang kepada konsumen bahwa ketika berbelanja, barang yang sudah dibeli tidak bisa ditukar kembali.

Biasanya konsumen belum tau apabila barang yang telah dibeli tidak dapat ditukar lagi, untuk itu sebelum konsumen membeli barang yang telah dipilihnya, karyawan akan melakukan pengecekan pada barang yang akan dibeli oleh konsumen untuk memastikan bahwa barang tersebut tidak cacat atau tidak rusak, konsumen juga melihat proses pengecekan yang dilakukan oleh karyawan. Pada saat barang akan dibayar, pihak kasir juga memastikan kembali kepada konsumen bahwa barang yang sudah dibeli tidak dapat ditukar kembali. Bisa ditukar kembali apabila barang tersebut mendapatkan masa garansi dari pihak toko.

7. Meyakinkan kepada konsumen untuk membayar harga barang yang sesuai atau tertera pada price tag.

Ini biasa terjadi pada saat konsumen melakukan pembayarannya di kasir, sering kali harga barang yang ada di price tag dan komputer kasir itu berbeda, maka pihak kasir akan melakukan pengecekan terlebih dahulu pada sistem kasir untuk memastikan harga pada barang yang akan dibeli konsumen. Apabila harga yang di price tag lebih murah daripada sistem kasir, maka solusi yang akan diambil oleh kasir yaitu dengan memberikan diskon kepada barang tersebut.

8. Meminta bantuan kepada kepala toko.

Apabila karyawan atau pramuniaga sudah tidak dapat menangani komplain pelanggan, maka pramuniaga akan meminta bantuan kepada kepala toko untuk menyelesaikan permasalahan yang sedang terjadi pada konsumen. Setelah itu kepala toko akan mengambil keputusan yang tepat untuk menyelesaikan permasalahan tersebut.

Perlunya keluhan konsumen untuk perusahaan yaitu:

1. Keluhan konsumen merupakan kunci suksesnya sebuah bisnis, apabila konsumen merasa puas maka konsumen akan menjadi loyal, dan melakukan repeat buying.
2. Untuk mengetahui kinerja karyawan. Dengan adanya komplain maka perusahaan akan mengetahui kinerja karyawannya, maka keluhan konsumen akan membantu perusahaan dalam mengetahui kinerja karyawannya
3. Sebagai evaluasi perusahaan.

Kepuasan

Kepuasan merupakan sebuah perasaan senang yang dialami oleh seseorang setelah menggunakan barang atau jasa, misalnya kita membeli sebuah tas, lalu ketika kita menggunakan tas tersebut kita merasa senang dan tidak malu memakainya ketika berpergian, maka perasaan tersebut dapat dikatakan puas akan sebuah produk yang telah kita beli, karena kita tidak menyesali produk yang telah dibeli. Kepuasan pelanggan merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan antara kinerja produk yang ia rasakan sesuai dengan harapannya (Fitriana, 2017).

Adapun tolak ukur yang dilakukan oleh karyawan lantikya store jombang untuk mengetahui bahwa konsumen merasa puas dengan produk atau jasa yang telah diberikan yaitu dengan:

1. Konsumen menjadi loyal pada lantikya store.
2. Biasanya konsumen lantikya store ketika merasa puas akan menjadi loyal, hal ini dapat dilihat bahwa konsumen melakukan pembelian secara terus menerus di lantikya store jombang. Sebagai contoh karyawan Bank BCA cabang Jombang yang sering membeli perlengkapan ulang tahun di lantikya store jombang, dalam 1 bulan karyawan Bank BCA bisa membeli perlengkapan ulang tahun 5-6 kali.
3. Konsumen bersedia membeli produk yang ditawarkan oleh karyawan lantikya store.
4. Apabila ada barang yang sedang diskon atau barang yang sedang viral, biasanya konsumen akan ditawari oleh karyawan toko, konsumen yang percaya pada toko Lantikya Store tentunya tidak akan tertarik pada produk yang ditawarkan tersebut. Hal ini juga berlaku pada barang yang dicari konsumen, misal konsumen mencari barang merk Faber Castell namun barang dengan merk tersebut kosong, maka karyawan akan menawarkan barang yang sama namun merk nya berbeda dan konsumen mau membeli barang tersebut meskipun merk nya berbeda.
5. Konsumen sering merekomendasikan lantikya store pada orang-orang terdekatnya.
6. Konsumen yang puas akan produk atau jasa yang telah diterimanya, maka konsumen akan memberitahu atau merekomendasikan produk yang ia gunakan kepada orang lain. Hal ini juga bisa dianggap sebagai promosi gratis dari mulut kemulut.
7. Konsumen tidak mudah berpindah pada toko lain.
8. Biasanya konsumen yang sudah menaruh kepercayaan akan sebuah produk akan enggan menggunakan produk lain. Ketika konsumen mengetahui bahwa di Lantikya Store menyediakan berbagai kebutuhan seperti ATK, galeri, mainan anak-anak dan baby shop, maka ketika konsumen membutuhkan berbagai jenis barang yang berbeda konsumen akan menjadikan Lantikya Store sebagai tujuan pertama.
9. Adanya respon positif langsung dari konsumen.
10. Respon positif yang diberikan konsumen biasanya berupa sanjungan langsung kepada karyawan Lantika Store seperti “waah enak ya di Lantikya Store barang-barang nya lengkap, kalau mencari apa aja bisa langsung kesini”.

KESIMPULAN

Dari hasil penelitian tersebut diketahui bahwa cara mengatasi keluhan konsumen yaitu dengan mendengarkan keluhan konsumen, memberikan arahan, tidak terburu-buru dalam mengambil tindakan ketika menerima komplain, meminta maaf, dan mengintrospeksi diri sebagai karyawan apabila melakukan kesalahan. Apabila konsumen merasa puas, maka konsumen akan menjadi loyal dengan perusahaan. Juga dengan mengetahui keluhan konsumen maka akan berdampak baik pada keberlangsungan perusahaan kedepannya. Sebab tanggapan dan keluhan dari konsumen ini bisa kamu manfaatkan untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan konsumen tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

- Fitriana. (2017). Kepuasan Pelanggan. *Remaja*, 2005, 9–34.
- Indriyani, S., & Mardiana, S. (2016). Pengaruh Penanganan Keluhan (Complaint Handling). *Jurnal Bisnis Darmajaya*, 2(1), 1–13. <https://media.neliti.com/media/publications/75725-ID-pengaruh-penanganan-keluhan-complaint-ha.pdf>
- Oliver, J. (2013). Malayu Hasibuan, Dasar-Dasar Perbankan. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.
- Wulandari, N. (2013). “ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (Studi Kasus Pada Konsumen KOPIKITA Semarang).” *Diponegoro Journal of Management*, 2(2), 1–9. <http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/dbr>