

Lampiran 1

PEDOMAN WAWANCARA

ASPEK	PERTANYAAN
Jenis Keluhan Pelanggan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apa saja yang menjadi keluhan dari pelanggan Auto2000 HR Muhammad Surabaya? <ul style="list-style-type: none"> - Apa saja yang menjadi keluhan dari pelanggan Auto2000 HR Muhammad Surabaya? + Apa keluhan selama menjadi pelangga di Auto2000 HR Muhammad Surabaya 2. Apa indikator yang digunakan untuk mengetahui jenis keluhan yang sekiranya darurat dan harus segera ditindak lanjuti?
Humas Sebagai Fasilitator Komunikasi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apa saja tugas humas di Auto2000 HR Muhammad Surabaya, terutama untuk menjaga hubungan yang baik dengan pelanggan? <ul style="list-style-type: none"> + Apakah bapak merasa kesulitan saat ingin menyampaikan keluhan kepada Auto2000 HR Muhammad Surabaya? 2. Bagaimana humas Auto2000 HR Muhammad Surabaya dalam melakukan komunikasi dengan internal perusahaan? <ul style="list-style-type: none"> - Saat anda menyampaikan suatu keluhan kepada ibu Erlina, apa langkah yang biasanya dilakukan oleh ibu Erlina? 3. Siapa yang bertanggung jawab terhadap keluhan pelanggan di Auto2000 HR Muhammad Surabaya? <ul style="list-style-type: none"> - Untuk keluhan yang masuk di Auto2000 HR Muhammad Surabaya, sampai mana anda sebagai MRA melakukan penanganan terhadap hal itu?

	<ol style="list-style-type: none"> 4. Apa sajakah yang dilakukan humas Auto2000 HR Muhammad Surabaya dalam menjaga komunikasi dalam internal perusahaan? <ul style="list-style-type: none"> - Apa program perusahaan untuk menumbuhkan suatu kerjasama yang baik dalam internal perusahaan? 5. Apa sajakah yang dilakukan humas Auto2000 HR Muhammad Surabaya dalam menjaga komunikasi dengan pihak eksternal perusahaan?
Arah Komunikasi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bagaimana sistematika yang ada di Auto2000 HR Muhammad Surabaya dalam menangani keluhan dari pelanggan? <ul style="list-style-type: none"> - Bagaimana sistematika yang ada di Auto2000 HR Muhammad Surabaya dalam menangani keluhan dari pelanggan? Dan apa peran anda dalam proses itu? + Saat bapak menyampaikan keluhan, bagaimana proses penanganannya oleh Auto2000 HR Muhammad Surabaya? 2. Bagaimana humas Auto2000 HR Muhammad Surabaya melakukan komunikasi dengan eksternal perusahaan?
Saluran Komunikasi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dari mana humas Auto2000 HR Muhammad Surabaya menerima keluhan pelanggan? <ul style="list-style-type: none"> + Selain datang langsung ke dealer Auto2000 HR Muhammad Surabaya, biasanya bapak menyamakan keluhan melalui apa? 2. Sejauh mana media sosial menjadi alat untuk menangani keluhan pelanggan di Auto2000 HR Muhammad Surabaya? <ul style="list-style-type: none"> + Pernahkah bapak mengakses website

	atau pun akun media sosial dari Auto2000 HR Muhammad Surabaya?
Tujuan Organisasi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bagaimana humas Auto2000 HR Muhammad Surabaya untuk menjaga hubungan yang baik antara perusahaan dan pelanggan? <ul style="list-style-type: none"> + Sampai saat ini, apaka anda puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Auto2000 HR Muhammad Surabaya? 2. Bagaimana cara mengidentifikasi keluhan pelanggan di Auto2000 HR Muhammad Surabaya? 3. Bagaimana saat menemui keluhan yang masuk dalam kriteria darurat, apakah ada bentuk penanganan khusus yang dilakukan? <ul style="list-style-type: none"> - Apa yang anda lakukan ketika ada telfon yang masuk dan berisikan tentang suatu keluhan yang sifatnya darurat? 4. Apa yang bisa dijadikan indikator keberhasilan dalam penanganan suatu keluhan pelanggan Auto2000 HR Muhammad Surabaya? <ul style="list-style-type: none"> + Saat keluhan anda berhasil diselesaikan, apa respon anda?
Kepentingan Organisasi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bagaimana humas Auto2000 HR Muhammad Surabaya dalam menciptakan saling pengertian dengan pelanggannya saat terjadi keluhan? <ul style="list-style-type: none"> + Apakah anda puas dengan setiap solusi yang diberikan oleh Auto2000 HR Muhammad Surabaya terhadap keluhan anda? 2. Bagaimana bentuk diskusi yang dilakukan untuk menangani keluhan pelanggan tersebut? <ul style="list-style-type: none"> - Ketika ada suatu keluhan yang

	<p>masuk, apa yang dilakukan ibu Erlina untuk menyelesaikan keluhan tersebut?</p> <p>3. Bagaimana penyampaian pihak Auto2000 HR Muhammad Surabaya kepada pelanggan saat menemukan solusi terhadap sebuah permasalahan dan keluhannya berhasil di selesaikan?</p>
--	--

Ketrangan : (-) Pertanyaan untuk *MRA (Maintenance Reminder Appointment)*, ibu Tri Ratna Kartikasari
(+) Pertanyaan untuk pelanggan, bapak Mulyadi

Lampiran 2

TRANSKRIP WAWANCARA

KEY INFORMAN

Peneliti : Agni Hikmah Permadi
Subjek : Erlina Dian
Topik : Aktivitas Humas Sebagai Fasilitator Komunikasi
Tanggal/waktu : Senin, 22 April 2019, Pukul 16.00 – 17.30
Tempat : Auto2000 HR Muhammad Surabaya

Peneliti : Selamat sore ibu Erlina
Key informan : Iya selamat sore, maaf ya baru ada waktu luangnya lepas jam kerja gini.

Peneliti : Tidak papa bu, sudah seharusnya saya yang menyesuaikan dengan waktu bu Erlina.
Key informan : Maaf kalau boleh tahu ini wawancaranya lama nggak ya? Soalnya jam 6 (18:00) nanti ada *meeting* dengan pak Hasan.

Peneliti : Saya akan menanyakan beberapa pertanyaan, untuk waktunya saya kembali akan menyesuaikan ibu Erlina. Jika nanti jam 6 (18:00) ibu ada *meeting*, wawancaranya bisa saya lanjut besok.
Key informan : Oh baiklah kalau begitu, kita sampai jam setengah 6 (17:30) saja ya. Biar ada waktu saya untuk istirahat sebelum *meeting*.

Peneliti : Baik bu, sebelumnya terima kasih banyak atas waktunya Saya mulai wawancaranya ya bu.
Key informan : Baik silahkan.

Peneliti : Pertanyaan saya yang pertama adalah mengenai keluhan pelanggan. Apa saja yang menjadi keluhan dari pelanggan Auto2000 HR Muhammad Surabaya?
Key informan : Keluhan pelanggan umumnya adalah dari segi pelayanan dan kualitas produk. Untuk pelayanan biasanya pelanggan mengeluhkan proses yang dirasa lama. Baik proses *service* kendaraan yang ada di departemen *service*, dan juga proses *delivery service* untuk bagian pengiriman kendaraan baru. Sedangkan keluhan pada kualitas produk biasanya dikarenakan adanya kecacatan produk dari proses produksi. Atau adanya fitur maupun bagian dari produk yang tidak sesuai dengan harapan pelanggan

Peneliti : Baik kita masuk ke pertanyaan yang kedua ya bu. Apa indikator yang digunakan untuk mengetahui jenis keluhan

- yang sekiranya darurat dan harus segera ditindak lanjuti?
- Key informan* : Untuk indikator keluhan pelanggan yaitu dari isi keluhan itu sendiri. Yang jelas kami mendahulukan keluhan yang berkaitan dengan *safety* pelanggan. Misalnya untuk pelanggan yang melakukan service dengan keluhan terhadap rem, maka kami akan mengutamakan hal ini. Dikarenakan rem merupakan salah satu sistem dalam mobil yang sangat berkaitan dengan *safety* pelanggan saat menggunakan kendaraan produk kami. Untuk keluhan terhadap produk baru pun kami akan mengutamakan keluhan yang sangat berkaitan dengan *safety*. Misalnya keluhan lampu indikator *airbag* yang menyala, menandakan ada masalah pada sistem *airbag* dalam mobil. Setelah itu dilanjutkan dengan beberapa kasus yang melibatkan media ataupun pihak ketiga
- Peneliti : Jadi fokus utama penanganan keluhan adalah yang berkaitan dengan *safety* pelanggan itu sendiri ya bu?
- Key informan* : Tentu, itu hal yang sangat penting. Karena berkaitan dengan keselamatan pelanggan saat menggunakan mobil Toyota.
- Peneliti : Baik bu, terima kasih atas jawabannya. Sekarang saya akan melanjutkan pertanyaan dari segi humas sebagai fasilitator komunikasi. Apa saja tugas humas di Auto2000 HR Muhammad Surabaya, terutama untuk menjaga hubungan yang baik dengan pelanggan?
- Key informan* : Tugas utama humas Auto2000 HR Muhammad Surabaya terhadap pelanggan yaitu membuka diri lebar-lebar, menangkap apa saja yang menjadi keinginan dan harapan dari pelanggan. Baik itu kritik atau pun saran dan juga keluhan. Lalu mengelola suara pelanggan menjadi masukan untuk tim di internal Auto2000 HR Muhammad Surabaya.
- Peneliti : Jadi intinya adalah mau mendengarkan semua keluhan dari pelanggan tanpa terkecuali ya bu?
- Key informan* : Benar sekali. Jadi dari situ kita bisa apa yang menjadi keinginan dan harapan dari pelanggan.
- Peneliti : Baik kita ke pertanyaan berikutnya ya bu. Masih mengenai humas sebagai fasilitator komunikasi. Dari jawaban ibu Erlina mengenai Auto2000 HR Muhammad yang menerima semua keluhan pelanggan tanpa terkecuali, lalu bagaimana cara ibu Erlina dalam melakukan komunikasi dengan internal perusahaan?
- Key informan* : Tergantung dari jenis keluhannya, jika keluhannya hanya tentang tidak maksimalnya pelayanan pada bagian tertentu, maka saya akan menyampaikan hal tersebut kepada

karyawan pada bagian terkait untuk segera memperbaiki kinerjanya dalam melayani pelanggan. Namun jika keluhan atau masukan dari pelanggan sudah mengarah kepada sistem yang ada dalam perusahaan, maka saya akan menyampaikannya kepada atasan dalam hal ini yaitu bapak Hasan selaku kepala cabang serta kepada tiga kepala departemen. Untuk selanjutnya akan dilakukan rapat yang membahas keluhan pelanggan tersebut. Yang nantinya akan dilakukan implementasi atau dalam bahasa perusahaan kami disebut dengan budaya Kaizen.”

Peneliti : Jadi untuk mengatasi suatu keluhan akan dilakukan konfirmasi kebagian yang terkait keluhan terlebih dahulu, baru jika dirasa keluhan cukup berat, maka akan dilakukan rapat untuk menemukan solusinya?

Key informan : Ya kurang lebih seperti itu.

Peneliti : Lalu dalam hal keluhan pelanggan, siapa yang bertanggung jawab tentang itu?

Key informan : Bicara mengenai siapa yang bertanggung jawab terhadap keluhan yang ada di Auto2000 HR Muhammad Surabaya, secara struktural yang bertanggung jawab adalah kepala departemen masing-masing. Misalnya saat ada keluhan di bagian penjualan, maka yang bertanggung jawab adalah kepala departemen *sales*. Jika ada keluhan pada bagian perbaikan, maka yang bertanggung jawab adalah kepala departemen *service*. Dan jika keluhan muncul dibagian administrasi, maka yang bertanggung jawab adalah kepala bagian administrasi. Namun setiap ada keluhan, kami selalu mencari akar permasalahan dari munculnya keluhan tersebut. Dan dari sini akan terlihat sebuah keluhan biasanya disebabkan oleh kesalahan atau keteledoran dari salah satu karyawan yang tidak menjalankan tugasnya dengan baik. Maka dari itu keluhan yang masuk di Auto2000 HR Muhammad Surabaya merupakan tanggung jawab dari seluruh karyawan.

Peneliti : Jadi intinya mengenai keluhan pelanggan setiap karyawan bertanggung jawab atas tugasnya masing-masing?

Key informan : Iya benar. Karena saat setiap karyawan melaksanakan tugasnya dengan baik, hal itu akan memperkecil terjadinya keluhan.

Peneliti : Jika begitu berarti komunikasi dalam internal perusahaan sangatlah penting ya bu?

Key informan : Sangat penting. Kita yang bekerja bersama di sini harus

bisa saling akrab, harus bisa selalu menjaga kerjasama demi terjadinya proses kerja yang baik, sehingga lingkungan kerja bisa nyaman.

Peneliti : Lalu untuk mewujudkan lingkungan kerja yang nyaman, apa sajakah yang anda lakukan dalam menjaga komunikasi dalam internal perusahaan?

Key informan : Untuk menjaga komunikasi internal perusahaan agar tetap baik, yaitu dengan membangun kedekatan antar karyawan. Hal ini bisa ditumbuhkan dengan adanya kegiatan yang bersifat kekeluargaan. Misalnya merayakan setiap moment bersama-sama. Seperti saat lebaran, natal, hari kemerdekaan, maupun peringatan hari besar lain. Kami selalu mengadakan aktifitas yang bisa menumbuhkan suasana akrab antar karyawan. Dan kami juga memiliki beberapa agenda rutin setiap tahun untuk membangun kedekatan antar karyawan seperti *employee focus*, *employee day*, dan *family day*. Kami juga selalu merayakan setiap kali ada karyawan yang sedang berulang tahun. Dengan seringnya kami saling berbagi satu sama lain, hal ini membuat kerja sama dan komunikasi dalam internal perusahaan kami bisa terjaga dengan baik.

Peneliti : Baik kalau begitu kita lanjut ke pertanyaan berikutnya. Kalau tadi pertanyaan mengenai menjaga hubungan internal perusahaan, pertanyaan selanjutnya yaitu tentang apa sajakah yang anda lakukan dalam menjaga komunikasi dengan pihak eksternal perusahaan?

Key informan : Untuk komunikasi dengan eksternal perusahaan itu bergantung pada komunikasi yang ingin dilakukan. Misalnya menjaga komunikasi dengan warga sekitar lingkungan perusahaan. Sesuai dengan program *CSR (Corporate Social Responsibility)*, kami selalu ikut berpartisipasi dalam kegiatan warga sekitar. Misalnya saat perayaan hari raya Iedhul Adha, kami memberikan sumbangan berupa beberapa ekor kambing pada masjid yang ada di lingkungan perusahaan. Untuk kepedulian terhadap kebersihan lingkungan, kami memberikan sumbangan berupa 100 tempat sampah. Sedangkan untuk komunikasi dengan eksternal perusahaan dalam hal ini adalah pelanggan, kami selalu melakukan yang mengikuti trend sesuai dengan moment yang ada. Tentunya hal itu disesuaikan dengan kebutuhan pelanggan. Seperti pemberian diskon pada para pemilih saat moment pemilu beberapa waktu lalu, dengan menunjukkan jari kelingking yang terkena tinta. Pemberian

diskon pada pelanggan wanita yang melakukan service di hari Kartini. Semua itu kami sosialisasikan melalui website perusahaan dan akun media sosial perusahaan. Sehingga pelanggan tahu event-event dan promo yang sedang ada di dealer kami.

Peneliti : Baik untuk pertanyaan mengenai humas sebagai fasilitator komunikasi saya rasa cukup. Sekarang saya akan menanyakan mengenai arah komunikasi dalam proses penanganan keluhan pelanggan. Yang akan saya tanyakan adalah Bagaimana sistematika yang ada di Auto2000 HR Muhammad Surabaya dalam menangani keluhan dari pelanggan?

Key informan : Untuk sistematika penanganan keluhan, Auto2000 HR Muhammad Surabaya memiliki 5 tahapan. Pertama yaitu identifikasi terhadap keluhan tersebut. Setelah keluhan teridentifikasi dengan baik, maka kami akan melakukan verifikasi terhadap keluhan tersebut. Setelah semua hal tentang keluhan sudah di dapatkan kebenarannya, maka kami akan melakukan analisa, apa yang menjadi penyebab munculnya keluhan tersebut. Setelah keluhan teranalisa dengan tepat, kami masuk pada tahap penyelesaian keluhan tersebut, yaitu dengan melakukan negosiasi dengan pelanggan mengenai penyelesaian yang baik. Setelah ditemukan penyelesaian terhadap keluhan tersebut, maka tahap terakhir yang kami lakukan adalah melakukan *follow up*, apakah pelanggan sudah puas dengan hasil penyelesaian tersebut.

Peneliti : Baik terima kasih atas jawabannya bu. Sepertinya waktu saya sudah hampir habis. Karena sudah mau menunjukkan pukul 17:30.

Key informan : Iya maaf ya. Masih banyak kah pertanyaan yang harus saya jawab?

Peneliti : Kalau boleh satu pertanyaan lagi akan saya ajukan pada bu Erlina. Sisanya akan saya lanjut besok.

Key informan : Oke gak masalah, silahkan pertanyaannya.

Peneliti : Bagaimana humas Auto2000 HR Muhammad Surabaya melakukan komunikasi dengan eksternal perusahaan?

Key informan : Untuk hal ini kami memiliki banyak hal, tergantung tujuan dan sasaran dari komunikasi eksternal tersebut. Misalnya saat kami ingin mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap suatu program atau produk dari kami, maka kami akan melakukan survey kepada pelanggan. Untuk menjaga

hubungan baik perusahaan dengan lingkungan sekitar dalam hal ini adalah warga maka kami menjalankan program *CSR (Corporate Social Responsibility)* dengan berbagai kegiatan sesuai moment yang ada. Seperti saat bulan Ramadhan, kami melakukan buka bersama warga dan anak-anak panti asuhan yang ada di lingkungan perusahaan. Menyumbang kambing qurban pada masjid yang ada di lingkungan perusahaan saat hari Raya Idhul Adha. Kerja bakti bersama warga serta pemberian tempat sampah bagi lingkungan sekitar perusahaan. Sedangkan komunikasi eksternal yang dilakukan dengan rekanan bisnis atau vendor yang kami miliki kami biasa melakukan aktivitas FGD (*focus group discussion*) dan juga *gathering*. Dan setiap aktivitas perusahaan selalu kami share melalui website dan akun media sosial perusahaan, termasuk juga promo, produk dan diskon serta program-program yang sedang berlaku di perusahaan.

Peneliti : Alhamdulillah selesai sebelum pukul 17:30. Ibu Erlina saya sampaikan terima kasih banyak atas waktu dan jawaban yang diberikan.

Key informan : Sama-sama mas, senang bisa membantu. Maaf kalau gak bisa sampai selesai hari ini.

Peneliti : Tidak papa bu. Saya sudah sangat berterima kasih atas waktu yang ibu berikan hari ini. Untuk besok, ibu senggang jam berapa ya bu?

Key informan : Sama seperti hari ini aja ya mas. Lepas jam kerja, jam 4 (16:00).

Peneliti : Baik bu, sekali lagi saya sampaikan terima kasih banyak. Dan sampai jumpa besok.

Key informan : Sama-sama mas Agni

KEY INFORMAN

Peneliti : Agni Hikmah Permadi
Subjek : Erlina Dian
Topik : Aktivitas Humas Sebagai Fasilitator Komunikasi
Tanggal/waktu : Senin, 23 April 2019, Pukul 16.00 – 17.30
Tempat : Auto2000 HR Muhammad Surabaya

Peneliti : Selamat sore ibu Erlina
Key informan : Iya selamat sore. Lanjut yang kemarin ini ya?
Peneliti : Iya benar sekali bu..
Key informan : Oke deh langsung aja kalau gitu mas Agni.
Peneliti : Baiklah bu. Pertanyaan untuk hari ini yaitu tentang dari mana humas Auto2000 HR Muhammad Surabaya menerima keluhan pelanggan?
Key informan : Keluhan yang diterima oleh kami paling banyak disampaikan oleh pelanggan secara langsung. Pelanggan mendatangi dealer dengan membawa mobilnya dan langsung menyampaikan keluhannya. Ada juga pelanggan yang menyampaikan keluhan melalui telepon. Ada yang menghubungi langsung melalui nomor telepon kantor kami, ada juga yang menghubungi nomor telepon sales kami atau pun service advisor kami. Sampai saat ini melalui kedua saluran inilah kami menerima keluhan. Karena memang dari dua jenis saluran ini kami bisa lebih cepat dalam merespon keluhan dari pelanggan. Sedangkan untuk website dan akun media sosial kami, biasanya pelanggan hanya memberikan saran dan masukan.
Peneliti : Jadi dalam penyampaian keluhan, kebanyakan pelanggan menyampaikannya secara langsung ya bu?
Key informan : Ya benar sekali mas Agni. Mungkin bagi mereka cara tersebut lebih enak. Karena mereka bisa langsung mendapatkan respon atas keluhan mereka.
Peneliti : Baik saya lanjut ke pertanyaan berikutnya ya bu. Sejauh mana media sosial menjadi alat untuk menangani keluhan pelanggan di Auto2000 HR Muhammad Surabaya?
Key informan : Jawabannya sudah jelas, yaitu ‘sangat penting’. Karena kita semua tahu bagaimana media sosial seperti menjadi bagian wajib dari setiap orang. Hampir semua orang memiliki akun media sosial. Apalagi untuk pelanggan Auto2000 HR Muhammad Surabaya yang mayoritas adalah kalangan menengah ke atas. Dimana mereka menggunakan media

sosial bukan hanya untuk main-main saja. Tapi juga untuk menjalankan bisnis dan untuk berbagi informasi. Sering kita temui pelanggan menyampaikan keluhannya melalui akun media sosial miliknya. Hal ini tidak terfilter sama sekali, dimana semua orang bisa mengetahuinya. Apalagi jika pelanggan tersebut termasuk orang yang aktif dan tenar di media sosial, ini bisa menjadi hal yang buruk bagi perusahaan. Itu yang menjadi alasan kenapa perusahaan membuka diri dengan mempersilahkan pelanggan untuk menyampaikan segala keluhan dan ketidak nyamannya melalui akun media sosial perusahaan dan website perusahaan. Hal ini bertujuan agar kami lebih mudah melakukan penanganan terhadap keluhan pelanggan. Dan hal negatif tersebut (keluhan) tidak sampai tersebar luas apalagi sampai menjadi viral.

Peneliti : Jawaban yang lengkap sekali tentang fungsi media sosial bagi Auto2000 HR Muhammad Surabaya. Terima kasih banyak ya bu. Saya lanjut pada pertanyaan berikutnya. Bagaimana humas Auto2000 HR Muhammad Surabaya untuk menjaga hubungan yang baik antara perusahaan dan pelanggan?

Key informan : Untuk menjaga hubungan baik dengan pelanggan, yaitu dengan meningkatkan kepuasan pelanggan. Kami selalu berusaha memberikan pelayanan yang terbaik untuk pelanggan. Mengatasi semua hal yang menjadi keluhan pelanggan, agar terwujud pelanggan yang loyal.

Peneliti : Meskipun itu tidak mudah ya bu?

Key informan : Namanya pelanggan ya macam-macam maunya. Dan gak mudah memang untuk memenuhi keinginan-keinginan itu. Yang terpenting kita harus selalu berusaha memberikan pelayanan yang terbaik.

Peneliti : Benar sekali itu bu. Saya langsung lanjut pada pertanyaan berikutnya ya bu. Bagaimana cara mengidentifikasi keluhan pelanggan di Auto2000 HR Muhammad Surabaya?

Key informan : Untuk identifikasi keluhan, kami akan memilah menjadi dua kategori, yaitu keluhan yang normal dan keluhan yang serius. Untuk keluhan yang masuk dalam kategori normal adalah keluhan yang secara umum bisa kami atasi, karena sebelumnya sudah pernah ada keluhan tersebut. Sedangkan untuk keluhan yang masuk kategori serius adalah keluhan yang berulang. Dimana kami belum bisa menemukan penyelesaian terhadap keluhan tersebut meskipun kami sudah

berulang kali berusaha menyelesaikannya. Untuk keluhan dengan kategori ini, kami akan melakukan komunikasi dengan kantor pusat dan Toyota Astra Motor selaku produsen dan distributor dari kendaraan Toyota, agar mendapatkan solusi terhadap keluhan tersebut.

- Peneliti : Bisa dikatakan keluhan normal adalah yang bis diatasi oleh cabang, sedangkan keluhan yang serius adalah keluhan yang harus melibatkan kantor pusat?
- Key informan* : Benar sekali. Karena memang ada beberapa keluhan yang membutuhkan keputusan dari kantor pusat..
- Peneliti : Baik kita ke pertanyaan berikutnya ya bu. Bagaimana saat menemui keluhan yang masuk dalam kriteria darurat, apakah ada bentuk penanganan khusus yang dilakukan?
- Key informan* : Untuk penanganan keluhan darurat yang masuk, kami akan menyesuaikan dengan kondisi pelanggan itu sendiri. Misalnya pelanggan menyampaikan keluhan melalui telepon dan posisi mobil yang bermasalah masih di Surabaya, maka kami akan langsung megirimkan teknisi *THS (Toyota Home Service)* untuk mendatangi rumah pelanggan dan melakukan perbaikan terhadap permasalahan tersebut. Tapi jika mobil pelanggan yang mengalami masalah sedang dipakai keluar kota dan masih dalam perjalanan. Maka kami akan memberikan instruksi teknik kepada pelanggan bagaimana cara mengendarai mobilnya dengan lebih aman sesuai permasalahan yang terjadi. Lalu kami akan menghubungi dealer cabang kami yang terdekat dengan posisi pelanggan, untuk segera melakukan bantuan.
- Peneliti : Berarti menyesuaikan dengan kondisi ya bu?
- Key informan* : Tentu. Karena beda kondisi beda juga penanganannya.
- Peneliti : Baik sekarang begini bu, saat keluhan berhasil diselesaikan, apa yang bisa dijadikan indikator keberhasilan?
- Key informan* : Untuk saat ini hal yang menjadi indikator keberhasilan kami dalam menangani keluhan pelanggan adalah sikap pelanggan yang menjadi loyal kepada kami. Misalnya dengan pelanggan yang awalnya memiliki keluhan, setelah keluhannya diatasi oleh kami pelanggan ini kembali kepada kami secara rutin untuk melakukan service kendaraannya. Bahkan ada beberapa pelanggan yang puas dengan pelayanan kami, sampai merekomendasikan cabang kami kepada saudara, teman dan relasi bisnis mereka. Dari situ bisa dijadikan indikator jika pelanggan puas dan senang dengan pelayanan kami.

- Peneliti : Jadi indikatornya untuk saat ini hanya perilaku pelanggan ya bu?
- Key informan* : Iya benar. Sama seperti kita, kalau kita puas dengan pelayanan suatu tempat, pasti kita akan kembali lagi ke tempat itu.
- Peneliti : Benar sekali itu bu. Baik kalau begitu saya lanjut pada pertanyaan berikutnya ya bu. Bagaimana humas Auto2000 HR Muhammad Surabaya dalam menciptakan saling pengertian dengan pelanggannya saat terjadi keluhan?
- Key informan* : Jujur hal tersebut merupakan salah satu tugas yang berat bagi saya selaku *CRC (Customer Relation Coordinator)*. Karena di satu sisi pelanggan harus di penuhi apa yang menjadi keinginannya. Tapi di sisi lain ada batasan-batasan dari perusahaan yang tidak boleh dilewati. Misalnya saat ada keluhan pelanggan mengenai transmisi automatic All New Fortuner yang dirasa keras dan kasar saat dilakukan perpindahan gigi. Pelanggan ini meminta untuk mobil miliknya diganti dengan unit baru. Hal yang tentu tidak mungkin dikabulkan oleh perusahaan. Akhirnya melalui proses negosiasi yang cukup alot dan melibatkan kantor pusat dan Toyota Astra Motor, pelanggan tersebut mau mengerti dengan solusi yang kami berikan. Yaitu dengan mengganti unit transmisi yang terpasang di mobil All New Fortuner miliknya, dengan unit transmisi baru yang dikirim oleh Toyota Astra Motor. Intinya saya sebagai *CRC (Customer Relation Coordinator)* dan seluruh tim Auto2000 HR Muhammad Surabaya, harus bisa memberikan pengertian dan mengarahkan pelanggan agar mau mengikuti apa yang menjadi prosedur dan ketentuan dari perusahaan.
- Peneliti : Tentunya sebuah dilema ya bu. Karena harus bisa memuaskan pelanggan dengan tetap mengikuti ketentuan perusahaan.
- Key informan* : Ya mau bagaimana lagi, itulah tugas seorang humas.
- Peneliti : Lalu bagaimana bentuk diskusi yang dilakukan untuk menangani keluhan pelanggan tersebut?
- Key informan* : Untuk diskusi yang kami lakukan dalam menangani suatu keluhan kamiawali dengan melakukan *in depth interview* (wawancara secara mendalam) terhadap internal terlebih dahulu. Kemudian kami akan melakukan penggalan kepada pelanggan tentang keluhan tersebut. Lalu data yang diperoleh dari pelanggan akan kami diskusikan dengan internal perusahaan. Dari diskusi ini nanti akan muncul penyelesaian

terhadap permasalahan atau keluhan tersebut.

Peneliti : Jadi penelusurannya dimulai dari akar munculnya keluhan tersebut ya bu?

Key informan : Ya benar. Dengan begitu kita akan mudah menyelesaikan keluhan. Karena kita tahu keluhan tersebut muncul dari mana.

Peneliti : Ini pertanyaan terakhir dari saya. Setelah diketahui keluhan tersebut berasal darimana dan akhirnya berhasil diselesaikan, lalu bagaimana penyampaian pihak Auto2000 HR Muhammad Surabaya kepada pelanggan?

Key informan : Setelah kami menemukan solusi atau jalan keluar tentang suatu keluhan dari pelanggan, maka kami akan menghubungi pelanggan tersebut melalui telepon, lalu meminta kesediaan pelanggan tersebut untuk datang ke dealer kami. Kami akan menyampaikan apa yang menjadi solusi dari keluhan pelanggan tersebut. Misalnya untuk keluhan yang sifatnya teknik, kami akan memperbaiki apa yang dirasa kurang nyaman dari mobil pelanggan. Dan mengganti part yang rusak karena kecacatan produksi, dengan part yang baru sesuai dengan ketentuan garansi di perusahaan kami.

Peneliti : Baik bu, saya rasa cukup data yang saya peroleh dari hasil wawancara dengan ibu Erlina. Saya ucapkan terima kasih banyak atas waktu dan jawaban-jawabannya untuk saya.

Key informan : Oh sudah ya? Sama-sama mas Agni. Senang bisa membantu.

Lampiran 2

TRANSKRIP WAWANCARA

INFORMAN 2

Peneliti : Agni Hikmah Permadi
Subjek : Tri Ratna Kartikasari
Topik : Peran MRA Dalam Menangani Keluhan Pelanggan
Tanggal/waktu : Senin, 1 Juli 2019. Pukul 16.00 – 17.00
Tempat : Auto2000 HR Muhammad Surabaya

Peneliti : Selamat sore ibu Ratna
Informan 2 : Iya mas Agni, mau wawancara ya?
Peneliti : Benar sekali bu, sudah diberi tahu ibu Erlina ya?
Informan 2 : Iya mas Agni. Langsung saja ya mas. Ini kerja'an saya sudah selesai kok. Nggak lama kan? Mau buru-buru pulang soalnya.
Peneliti : Tidak kok bu, hanya ada 7 pertanyaan saja.
Informan 2 : Oke kalau gitu langsung saja mas Agni.
Peneliti : Baik bu Ratna saya langsung ke pertanyaan pertama ya bu. Apa saja yang menjadi keluhan dari pelanggan Auto2000 HR Muhammad Surabaya?
Informan 2 : Kalau keluhan dari pelanggan pelanggan tentu bermacam-macam. Ada yang mengeluh karena tidak puas dengan produk kami. Atau pun tentang kualitas pelayanan kami. Seperti kenapa kok mobil baru suspensinya keras, kenapa kok mobil baru ada beberapa fitur yang tidak berfungsi maksimal. Atau pelanggan yang menelfon karena mobilnya masih bermasalah setelah melakukan service.
Peneliti : Lalu saat anda menyampaikan suatu keluhan kepada ibu Erlina, apa langkah yang biasanya dilakukan oleh ibu Erlina?
Informan 2 : Ibu Erlina akan menyampaikan keluhan tersebut ke bagian yang bersangkutan. Misalnya keluhan masuk di bagian service, maka ibu Erlina akan menyampaikannya kepada foreman atau *service advisor*. Jika keluhan datang dari bagian penjualan, maka ibu Erlina akan menghubungi *supervisor sales*. Jika dirasa perlu, maka biasanya ibu Erlina akan mengadakan rapat yang melibatkan semua kepala *departement*
Peneliti : Untuk keluhan yang masuk di Auto2000 HR Muhammad Surabaya, sampai mana anda sebagai MRA (*Maintenance Reminder Appointment*) melakukan penanganan terhadap hal itu?
Informan 2 : Penanganan yang saya lakukan sesuai dengan tanggung jawab saya sebagai MRA (*Maintenance Reminder*

- Appointment*), yaitu dengan sesegera mungkin dan sebaik mungkin saya menyampaikan keluhan pelanggan tersebut kepada ibu Erlina. Karena tanggung jawab saya dalam hal ini hanya sebatas itu.
- Peneliti : Baik sekarang saya akan menanyakan tentang apa program perusahaan untuk menumbuhkan suatu kerjasama yang baik dalam internal perusahaan?
- Informan 2 : Bisa kerjasama ya karena akrab, dan seringnya ketemu terus bercanda bareng, mungkin itu yang bisa membuat hubungan antar karyawan menjadi akrab (jawab ibu Ratna sambil tertawa). Tapi kalau untuk program dari perusahaan yang bikin karyawan akrab itu ya pas *employee day* sama *family day*. Soalnya disitu nanti ada game yang isinya kerjasama tim. Jadi seru-seuan sambil bisa belajar kerjasama. Terus adanya sosialisasi tentang program baru, target dan pencapaian perusahaan pada saat *employee focus*, hal ini juga saya rasa bisa membuat kerjasama tim itu jadi baik. Karena kan kita (karyawan) menjadi tahu tanggung jawab masing-masing.
- Peneliti : Jadi sudah seperti keluarga ya bu?
- Informan 2 : Pastinya, kan HRM *Family*.
- Peneliti : Baik saya lanjut ke pertanyaan berikutnya ya bu. Bagaimana sistematika yang ada di Auto2000 HR Muhammad Surabaya dalam menangani keluhan dari pelanggan? Dan apa peran anda dalam proses itu?
- Informan 2 : Kalau sistematika penanganan keluhan secara spesifik, mungkin bisa langsung ditanyakan ke ibu Erlina. Karena beliau lah yang menangani bagian tersebut. Saya sebagai salah satu karyawan di bagian *MRA (Maintenance Reminder Appointment)*, berperan untuk menerima telepon, saat ada keluhan saya menyampaikannya kepada ibu Erlina. Dan peran saya yang lain yaitu melakukan *reminder* kepada pelanggan saat sudah waktunya service bagi kendaraannya. Dan juga melakukan *follow up* tiga hari setelah pelanggan melakukan service kendaraannya
- Peneliti : Lalu apa yang anda lakukan ketika ada telepon yang masuk dan berisikan tentang suatu keluhan yang sifatnya darurat?
- Informan 2 : Saat saya menerima telepon yang sifatnya darurat, tentu hal ini perlu penanganan secepat mungkin. Seperti saat ada telepon masuk dari pelanggan yang menyampaikan jika mobilnya bermasalah dan dia sedang ada di jalan. Pada situasi seperti itu, saya akan sampaikan kepada ibu Erlina. Yang mana ibu Erlina akan langsung menghubungi rekan-rekan dari THS

(Toyota Homer Service) untuk segera menuju lokasi mobil yang bermasalah tersebut.

Peneliti : Ketika ada suatu keluhan yang masuk, apa yang dilakukan ibu Erlina untuk menyelesaikan keluhan tersebut?

Informan 2 : Saat saya menyampaikan keluhan pelanggan yang saya terima melalui telepon, ibu Erlina akan langsung menghubungi bagian yang bersangkutan dengan keluhan tersebut. Lalu bagian yang bersangkutan tadi akan menangani keluhan itu. Untuk keluhan yang tidak bisa diselesaikan saat itu juga, biasanya bu Erlina akan mengadakan rapat untuk menemukan solusi terhadap keluhan tersebut.

Peneliti : Baik saya rasa cukup. Saya ucapkan terima kasih banyak atas waktu dan jawabannya ya bu Ratna.

Informan 2 : Oh iya sama-sama mas Agni. Pas kalo gitu, saya juga sekalian pamit pulang ya mas. Sudah ditunggu anak saya.

Peneliti : Oh iya silahkan bu Ratna. Hati-hati di jalan.

Informan 2 : Oke mas Agni. Sukses ya buat kuliahnya.

Lampiran 3

TRANSKRIP WAWANCARA

INFORMAN 3

Peneliti : Agni Hikmah Permadi
Subjek : Mulyadi
Topik : Keluhan Pelanggan
Tanggal/waktu : Selasa, 2 Juli 2019. Pukul 12.00 – 13.00
Tempat : Auto2000 HR Muhammad Surabaya

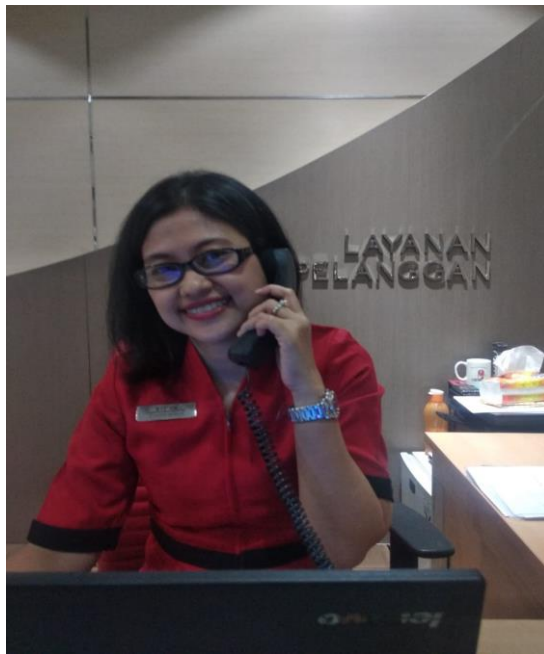
Peneliti : Selamat siang pak.
Informan 3 : Iya selamat siang mas.
Peneliti : Maaf kalau saya boleh tahu dengan bapak siapa ya?
Informan 3 : Saya Mulyadi mas. Ada apa ya mas?
Peneliti : Tidak papa pak. Perkenalkan saya Agni, saya sedang dalam penelitian tentang kepuasan pelanggan di Auto2000 HR Muhammad Surabaya. Kalau bapak tidak keberatan saya mau minta waktunya sebentar untuk wawancara.
Informan 3 : Oh silahkan mas. Sekalian saya sama nunggu mobil saya selesai dikerjakan.
Peneliti : Terima kasih banyak sebelumnya pak Mulyadi. Kalau begitu saya langsung mulai pertanyaan yang pertama ya pak.
Informan 3 : Iya boleh mas, langsung saja.
Peneliti : Apa keluhan selama menjadi pelanggan di Auto2000 HR Muhammad Surabaya?
Informan 3 : Kalau soal keluhan saat ini tidak ada. Cuma saat awal ganti dari Avanza lama ke yang baru ini, suara mesinnya kok kasar. Tapi sekarang sudah beres. Karena spare part yang rusak langsung diganti baru. Kalo keluhan lainnya ya paling cuma antrinya kalo service itu mesti lama. Tapi gak papa mas, sudah biasa. Lagian kan bisa disambi ngopi (di ruang tunggu).” jawab pak Mulyadi sambil tertawa.
Peneliti : Apakah bapak merasa kesulitan saat ingin menyampaikan keluhan kepada Auto2000 HR Muhammad Surabaya?
Informan 3 : Ya nggak lah mas, tinggal datang aja ke bengkel (Auto2000 HR Muhammad Surabaya). Terus bilang apa yang rusak. Sudah beres. Kalau pas sibuk gitu ya tinggal minta *THS (Toyota Home Service)* aja buat kerumah.
Peneliti : Saat bapak menyampaikan keluhan, bagaimana proses

- penanganannya oleh Auto2000 HR Muhammad Surabaya?
- Informan 3 : Proses penanganan keluhannya kadang lama kadang sebentar. (jawab pak Mulyadi sambil tertawa). Proses yang saya maksud lama itu saat saya mengeluh suara mesin mobil Avanza saya keras. Setelah di cek, ternyata ada spare part yang harus diganti. Nah itu saya harus nunggu selama satu minggu. Setelah itu saya ditelepon, katanya spare part yang mau diganti sudah datang. Setelah itu dilakukan penggantian. Sudah keluhan beres. Tiga hari berikutnya seperti biasa saya kembali ditelepon. Ya saya sampaikan kalau Avanza saya sudah enak, mesinnya sudah tidak bunyi, sudah halus. (jaab pak Mulyadi sambil tersenyum). Kalau keluhan yang ringan seperti saya ngerasa tarikan mobil saya kok berat, itu biasanya saya cuma disuruh beli cleaner, terus apanya gitu dibersihkan. Sudah enak lagi tarikannya.
- Peneliti : Selain datang langsung ke dealer Auto2000 HR Muhammad Surabaya, biasanya bapak menyamakan keluhan melalui apa?
- Informan 3 : Lho kan saya tadi sudah bilang, telepon mas telepon. Kalau pas sibuk, atau lagi males, ya uda telepon aja suruh ngirim mekanik *THS (Toyota Home Service)*.
- Peneliti : Oh iya ya pak, sudah bapak jelaskan tadi. Baik lanut ke pertanyaan berikutnya ya pak. Pernahkah bapak mengakses website atau pun akun media sosial dari Auto2000 HR Muhammad Surabaya?
- Informan 3 : Pernah tapi jarang. Saya kurang paham soal internet-internet gitu mas. (kata pak Mulyadi sambil tertawa). Saya lihat websitenya Auto2000 itu pas mau ganti mobil. Saya lihat spesifikasinya Avanza yang baru, kan lengkap disitu. Terus saya kok tertarik, makanya akhirnya saya jual Avanza yang lama, dan ganti sama yang baru ini
- Peneliti : Lalu sampai saat ini, apakah anda puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Auto2000 HR Muhammad Surabaya?
- Informan 3 : Ya puas lah mas, kalo ndak puas saya jual Avanza ndak beli Avanza lagi.
- Peneliti : Oh begitu ya pak. Saat keluhan bapak berhasil diselesaikan, apa respon bapak?
- Informan 3 : Pastinya ya senang mas. Dan besok kalo ada apa-apa sama mobil saya, langsung saja saya bawa kesini lagi (Auto2000 HR Muhammad Surabaya)
- Peneliti : Lalu apakah bapak puas dengan setiap solusi yang diberikan oleh Auto2000 HR Muhammad Surabaya terhadap keluhan bapak?

- Informan 3 : Kalau bicara soal kepuasan, saya puas mas. Apalagi kalau masih masa garansi gini, apa yang rusak pasti diganti baru. Asalkan bukan rusak karena nabrak (jawab pak Mulyadi sambil tertawa). Itu terjadi pada keluhan saya mengenai mesin mobil Avanza saya yang begitu kasar. Awalnya sih memang hanya dilumasi saja. Tapi ternyata bunyinya hanya hilang sebentar lalu muncul lagi. Akhirnya saya sampaikan hal itu kepada *service advisor*, akhirnya ya itu tadi, spare part yang bikin bunyi itu akan diganti dengan yang baru. Tapi saya disuruh nunggu satu minggu, kare akatanya barangnya didatangkan langsung dari Jakarta. Kalau kalau untuk keluhan yang ringan seperti tarikan berat yang sudah saya sampaikan tadi, itu juga selalu bisa teratasi.
- Peneliti : Baik saya rasa cukup pak. Terima kasih banyak atas waktu dan jawaban-jawabannya untuk pertanyaan saya ya pak.
- Informan 3 : Lho sudah to? Kirain bakal lama. Kalo ini mobil saya saja mungkin belum selesai dikerjakan. Hahahaha
- Peneliti : Ndak papa pak. Kan bisa disambi ngopi.
- Infroman 3 : Bener banget kalau itu mas. Oke sukses buat penelitiannya ya mas.
- Peneliti : Amien, terima kasih banyak pak Mulyadi.

Lampiran 4

DOKUMENTASI



*Erlina Dian
(CRC Auto2000 HR Muhammad Surabaya)*



Meja Kerja CRC Auto2000 HR Muhammad Surabaya



Key Informan (kiri), Peneliti (kanan)



Key Informan (kiri), Peneliti (kanan)



*Tri Ratna Kartikasari
MRA (Maintenance Reminder Appointment)*



Peneliti (kiri), Informan 2 (kanan)



Peneliti (kiri), Informan 2 (kanan)



Mulyadi
(Pelanggan Auto2000 HR Muhammad Surabaya)



Peneliti (kiri), Informan 3 (kanan)



Informan 3 (kiri), Peneliti (kanan)

AKTIVITAS HUMAS SEBAGAI FASILITATOR KOMUNIKASI DALAM MENANGANI KELUHAN PELANGGAN DI AUTO2000 HR MUHAMMAD SURABAYA

ORIGINALITY REPORT

% 10	% 9	% 0	% 6
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	digilib.unila.ac.id Internet Source	% 1
2	dosenekonomi.com Internet Source	% 1
3	Submitted to Politeknik Negeri Bandung Student Paper	% 1
4	es.scribd.com Internet Source	% 1
5	id.123dok.com Internet Source	% 1
6	auto2000.co.id Internet Source	% 1
7	Submitted to Universitas Islam Indonesia Student Paper	<% 1
8	repository.unhas.ac.id Internet Source	<% 1

9	tirto.id Internet Source	<% 1
10	www.gaikindo.or.id Internet Source	<% 1
11	repository.upi.edu Internet Source	<% 1
12	ditachristanti.blogspot.com Internet Source	<% 1
13	loker-anaknegeri.blogspot.com Internet Source	<% 1
14	Submitted to Sriwijaya University Student Paper	<% 1
15	Submitted to Universitas Pendidikan Indonesia Student Paper	<% 1
16	Submitted to Universitas Muhammadiyah Surakarta Student Paper	<% 1
17	text-id.123dok.com Internet Source	<% 1
18	www.scribd.com Internet Source	<% 1
19	docplayer.info Internet Source	<% 1

20	repository.wima.ac.id Internet Source	<% 1
21	www.neliti.com Internet Source	<% 1
22	eprints.umm.ac.id Internet Source	<% 1
23	fr.scribd.com Internet Source	<% 1
24	humasaimansuryamanuinbdg.blogspot.com Internet Source	<% 1
25	Syarif Budhirianto. "REVITALISASI FUNGSI HUMAS PEMERINTAH DALAM TATA KELOLA INFORMASI DI BIRO HUMAS PEMPROV JABAR", Jurnal Komunika : Jurnal Komunikasi, Media dan Informatika, 2017 Publication	<% 1
26	Submitted to School of Business and Management ITB Student Paper	<% 1
27	rachmatkriyantono.lecture.ub.ac.id Internet Source	<% 1
28	Submitted to Udayana University Student Paper	<% 1
29	kreditkerenbanget.org Internet Source	<% 1

30	Submitted to Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia Student Paper	<% 1
31	Abdul Basit, Rizky Handayani. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Allium Tangerang Hotel", LONTAR: Jurnal Ilmu Komunikasi, 2018 Publication	<% 1
32	ejournal.undip.ac.id Internet Source	<% 1
33	Submitted to Universitas Sebelas Maret Student Paper	<% 1
34	Submitted to Unika Soegijapranata Student Paper	<% 1
35	widhyanovatiar.blogspot.com Internet Source	<% 1
36	www.slideshare.net Internet Source	<% 1
37	Submitted to STIE Perbanas Surabaya Student Paper	<% 1
38	Submitted to Surabaya University Student Paper	<% 1
39	Submitted to IAIN MAdura Student Paper	<% 1

40 Submitted to iGroup <% 1
Student Paper

41 prosiding.unipma.ac.id <% 1
Internet Source

42 lowongan.mitula.co.id <% 1
Internet Source

43 Submitted to Binus University International <% 1
Student Paper

EXCLUDE QUOTES OFF

EXCLUDE MATCHES OFF

EXCLUDE BIBLIOGRAPHY OFF