

ABSTRACT

Pada saat magang di CV.Wijaya Prima Jaya Bandung dari tanggal 24 Juni 2014 sampai 24 Juli 2014, saya menemukan masalah dalam menghadapi keluhan konsumen. Hal ini disebabkan tidak adanya pengalaman saya dalam bekerja sebagai *customer service* staf dan juga kurangnya informasi yang menyebabkan kurang baiknya dalam menangani konsumen. Kurangnya kemampuan saya dalam menangani keluhan konsumen mengakibatkan atasan saya marah dan juga konsumen merasa tidak puas. Berdasarkan masalah yang saya hadapi, saya tertarik untuk mencari cara agar masalah ini dapat terselesaikan. Oleh sebab itu saya membahas Tugas Akhir yang berjudul "Handling Customers' Complaints as a Customer Service Staff at CV.Wijaya Prima Jaya Bandung".

Berdasarkan teori yang saya dapatkan, saya menemukan beberapa solusi yang dapat digunakan sebagai penyelesaian masalah yang saya hadapi. Solusi pertama, perusahaan sebaiknya menyediakan pelatihan untuk para pekerja baru sebelum terjun ke lapangan. Yang kedua adalah saya harus selalu berperilaku baik yaitu sopan dan menghargai konsumen. Yang terakhir yaitu saya harus berusaha mendapatkan masukan dan saran dari atasan saya. Setelah menganalisis dampak positif dan negatif dari solusi-solusi tersebut, saya menyimpulkan bahwa menggabungkan ketiga solusi adalah solusi yang terbaik untuk menyelesaikan permasalahan yang ada.

TABLE OF CONTENTS

ABSTRACT	i
DECLARATION OF ORIGINALITY	ii
ACKNOWLEDGMENTS	iii
TABLE OF CONTENTS	iv
CHAPTER I. INTRODUCTION	1
A. Background of the Study	
B. Identification of the Problem	
C. Objectives and Benefits of the Study	
D. Description of the Institution	
E. Method of the Study	
F. Limitation of the Study	
G. Organization of the Term Paper	
CHAPTER II. PROBLEM ANALYSIS	7
CHAPTER III. POTENTIAL SOLUTIONS	10
CHAPTER IV. CONCLUSION	16
BIBLIOGRAPHY	18
APPENDICES :	
A. FLOWCHART	
B. INTERNSHIP JOURNAL	
C. COMPANY PROFILE	
D. PRICELIST BROCHURE AT.CV WIJAYA PRIMA JAYA	