

ABSTRACT

Masalah yang saya bahas dalam tugas akhir ini adalah “Menangani Keluhan Konsumen yang Membeli Mesin Tenun D920 dari Prima Sewing Machine”. Saya memilih untuk membahas masalah ini berdasarkan pengalaman magang saya selama 30 hari di Prima Sewing Machine (PSM). Selama masa magang, saya ditempatkan menjadi salah satu staf penjualan yang bertanggung jawab untuk memasarkan dan menjual mesin tenun D920. Mesin tersebut merupakan mesin baru, dan banyak perusahaan yang sangat berminat untuk membeli mesin tersebut. Namun, saya juga mendapati beberapa perusahaan yang telah membeli mesin D920 mengajukan beberapa keluhannya kepada mesin tenun D920.

Salah satu keluhan yang diajukan yaitu sulitnya memperbaiki dan memperoleh suku cadang untuk mesin D920. Keluhan lain adalah para perusahaan tersebut merasa mereka tidak mendapat solusi dan jalan keluar dari setiap keluhan yang mereka ajukan. Hal ini disebabkan karena PSM tidak memiliki bagian layanan konsumen yang bertugas menangani keluhan-keluhan tersebut. Untuk menangani masalah ini, saya mengajukan tiga buah solusi bagi PSM yaitu: menyediakan tenaga kerja atau teknisi terlatih yang dapat memperbaiki mesin D920, mendatangkan suku cadang untuk mesin D920, dan mendirikan departemen layanan konsumen. Setelah mempertimbangkan sisi positif dan negatif setiap solusi, saya memutuskan bahwa mendirikan layanan konsumen merupakan solusi yang tepat untuk menangani keluhan konsumen. Dengan adanya departemen ini, maka keluhan konsumen dapat ditangani dengan baik. Konsumen dapat menerima solusi dan pemecahan setiap masalah sesuai dengan kebutuhan mereka.

TABLE OF CONTENTS

ABSTRACT	I
DECLARATION OF ORIGINALITY	II
ACKNOWLEDGEMENTS	III
TABLE OF CONTENTS	IV
CHAPTER I: INTRODUCTION	1 - 5
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. Limitations of the Study	
G. Organization of the Term Paper	
CHAPTER II: PROBLEM ANALYSIS	6 - 9
CHAPTER III: POTENTIAL SOLUTIONS.....	10 - 12
CHAPTER IV: CONCLUSION	13 -14
BIBLIOGRAPHY	
APPENDIX	