ABSTRACT

Perusahaan sedapat mungkin membina hubungan yang baik dengan para pelanggannya melalui para staf *customer service.* Tujuan dari adanya hubungan baik tersebut adalah untuk mendapatkan kepercayaan dari pelanggan sehingga terjadi peningkatan permintaan. Di P.T. Tunggal Jaya Utama (TJU), usaha membina hubungan yang baik dengan pelanggan tersebut dilakukan dengan semaksimal mungkin memenuhi permintaan pelanggan, menanggapi keluhan, dan memperbaiki kesalahan. Berdasarkan pengamatan, dalam usaha tersebut, staf mengalami masalah yaitu adanya kesulitan dalam menghadapi pelanggan tertentu. Pelanggan yang sulit dihadapi ini biasanya adalah pelanggan yang marah, tidak mau paham dengan keadaan ketika timbul suatu masalah sehingga susah diajak bicara dan susah menemukan jalan keluar dari masalah yang timbul; juga pelanggan yang terus menerus menawar atau memaksakan anggarannya sesuai keinginannya.

Untuk mengetahui penyebab, efek, dan solusi dari masalah kesulitan dalam menghadapi pelanggan tertentu di P.T.TJU tersebut, dilakukan pengamatan terhadap staf *customer service* dan pelanggan yang bersangkutan. Pengamatan didasarkan pada data-data literatur yang didapat dari buku dan Internet. Ada tiga (3) penyebab dan tiga (3) efek yang terjadi akibat masalah tersebut. Penyebab-penyebabnya adalah adanya kesalahan yang telah dilakukan oleh pihak perusahaan, adanya perbedaan pandangan prioritas kepentingan antara pihak perusahaan dan pelanggan yang bersangkutan, serta adanya permintaan dari pihak pelanggan yang sulit untuk dipenuhi. Efek-efek dari masalah tersebut adalah penggunaan waktu dan tenaga yang lebih untuk menangani mereka, keuntungan perusahaan berkurang karena adanya pemberian kompensasi untuk mengganti kesalahan, serta meningkatnya tingkat stress staff perusahaan sehingga berdampak negatif pada kinerja mereka.

Berdasarkan pengamatan dan teori-teori dari literatur, didapatkan kesimpulan bahwa solusi yang tepat untuk masalah kesulitan dalam menghadapi pelanggan tertentu adalah dengan memberikan penanganan yang lebih kepada pelanggan tersebut, mendengarkan permintaan dan keluhan dengan sabar dan tidak berargumentasi dengan pelanggan yang marah, kemudian setelah pelanggan mengekspresikan keluhan-keluhan mereka, pihak perusahaan dapat memberikan kompensasi atau bonus.

TABLE OF CONTENTS

ABSTRACT…….. i

TABLE OF CONTENTS…….ii

CHAPTER I. INTRODUCTION…….. 1-5
- A. Background of the Study……. 1
- B. Identification of the Problem……. 2
- C. Objectives and Benefit of the Study…….. 2
- D. Description of the Institution……. 3
- E. Method of the Study…….. 4
- F. Limitation of the Study…….. 4
- G. Organization of the Term Paper…….. 5

CHAPTER II. PROBLEM ANALYSIS……6-8

CHAPTER III. POTENTIAL SOLUTIONS……9-12

CHAPTER IV. CONCLUSION…….13-14

BIBLIOGRAPHY

APPENDICES:

- A. FLOWCHART