

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan dunia usaha telah diwarnai dengan persaingan yang sangat ketat. Hal ini merupakan akibat dari adanya arus globalisasi yang semakin terbuka lebar bagi setiap pelaku bisnis. Perkembangan ini juga tentu untuk mendorong pertumbuhan ekonomi di Indonesia, hal ini jelas menarik para pelaku bisnis untuk berinvestasi menanamkan modalnya. Keluhan pelanggan bisa datang dalam berbagai bentuk, termasuk keluhan verbal langsung kepada staf, surat atau email resmi, atau bahkan melalui platform media sosial. Sebagian besar dari kita pasti pernah mengalami atau mendengar keluhan pelanggan, karena hal ini merupakan bagian yang wajar dari interaksi bisnis.

Penanganan keluhan pelanggan adalah proses yang sangat penting dalam menjaga kepuasan pelanggan. Ketika pelanggan merasa tidak puas dengan produk atau layanan, mereka cenderung untuk mengungkapkan keluhan mereka kepada perusahaan. Bagaimana perusahaan menanggapi keluhan tersebut dapat berdampak besar pada bagaimana pelanggan merasa terkait dengan perusahaan tersebut. Penanganan keluhan yang efektif dapat mengubah pelanggan yang tidak puas menjadi pelanggan yang setia.

Komplain pelanggan adalah ungkapan ketidakpuasan pelanggan terhadap produk, layanan, atau proses yang disediakan oleh suatu perusahaan yang bisa bersifat tertulis ataupun lisan. Maka berdasarkan itu, suatu perusahaan harusnya memiliki sebuah prosedur yang dikhususkan untuk menangani komplain. Komplain pelanggan merupakan hal lumrah yang kerap terjadi ketika pelanggan merasa tidak puas atas layanan atau produk yang dibelinya. Keluhan tersebut dapat dikatakan sebagai wujud kepedulian pelanggan terhadap bisnis yang dijalankan. Ketika pelanggan melayangkan keluhan, jadikan hal tersebut sebagai masukan yang berguna untuk kemajuan bisnis.

Dalam bisnis, penanganan keluhan pelanggan sangat penting karena dapat memengaruhi reputasi perusahaan dan hubungan jangka panjang dengan pelanggan. Ketika keluhan pelanggan ditangani dengan baik, hal itu dapat

mengubah situasi menjadi pengalaman positif yang meningkatkan loyalitas pelanggan. Oleh karena itu, penting bagi perusahaan untuk memiliki sistem yang efektif dalam menangani keluhan pelanggan, termasuk pelatihan staf, prosedur resolusi yang jelas, dan sikap yang responsif terhadap umpan balik pelanggan. Dengan cara ini, keluhan pelanggan dapat diubah menjadi peluang untuk memperbaiki layanan, meningkatkan produk, dan membangun hubungan yang kuat dengan pelanggan. (Iif Rohimah, 2021).

Sistem informasi digunakan sebagai perubahan dari sistem manual menjadi sistem digital, mengingat sistem digital memiliki keuntungan yang lebih baik. Sistem informasi yang banyak dijadikan sistem utama, sehingga pengguna dapat mudah melihat, mengedit, hingga memasukkan data. Dengan sistem informasi menggunakan digital akan sangat membantu dalam menangani gangguan – gangguan (Nofyat dkk., 2018). Salah satu alternatif yang dapat digunakan untuk memecahkan masalah yang dihadapi tersebut adalah dengan merancang aplikasi sistem informasi untuk memudahkan para staff pelayanan terhadap pelanggan dan administrasi di PT. Benih Citra Asia dalam mengelola data pelayanan dan keluhan pelanggan, serta membantu kemudahan akses oleh staff yang sesuai dengan kebutuhan. Dengan sistem informasi ini juga dapat memberikan keakuratan data yang disimpan dan tidak terjadi kesalahan dalam pengolahan data pelayanan dan keluhan pelanggan di PT. Benih Citra Asia.

Layanan terhadap pelanggan merupakan aspek penting dalam keberlangsungan suatu perusahaan. Untuk memberikan kepuasan terhadap pelanggan dibutuhkan loyalitas pada implementasi pelayanan agar tercipta kesan yang baik untuk perusahaan. Teknologi yang terus berkembang telah menjadikan pengembangan layanan untuk menangani keluhan pelanggan yang efektif dan efisien menjadi tantangan bagi organisasi. Mengabaikan komplain tidak hanya menyia-nyiakan kesempatan emas, tapi juga dapat menjadi ancaman bagi perusahaan. Komplain pelanggan adalah suatu hal yang harus diperhatikan, begitu juga bagaimana kita menanggapi komplain pelanggan tersebut (Sally dkk.,2021).

Loyalitas pelanggan yang juga memiliki peran penting untuk perusahaan, karena tanpa loyalitas pelanggan perusahaan tidak akan dapat menjalankan kegiatan

usahanya dengan baik. Loyalitas pelanggan merupakan salah satu aspek yang sangat penting dalam dunia bisnis. Mempertahankan pelanggan yang sudah ada seringkali lebih *cost-effective* daripada mencari pelanggan baru. Oleh karena itu, banyak perusahaan fokus pada pengembangan strategi untuk mempertahankan dan meningkatkan loyalitas pelanggan. Dalam konteks ini, penanganan keluhan pelanggan dan komunikasi pemasaran adalah dua elemen kunci yang dapat berpengaruh besar terhadap loyalitas pelanggan (Muchsin Zuhad Al'asqolaini, 2019).

Penanganan komplain yang efektif dapat memiliki dampak dramatis pada tingkat retensi pelanggan, mencegah penyebaran negatif dari mulut ke mulut, dan meningkatkan kinerja perusahaan. Walaupun terlihat sederhana, dalam pelaksanaannya menangani komplain pelanggan merupakan hal yang kompleks dan perlu kehati-hatian. Perusahaan perlu menerapkan pelayanan pelanggan yang sistematis, terintegrasi, serta terukur. Metode penanganan komplain pelanggan secara manual dianggap sudah tidak relevan dengan di tengah kondisi teknologi informasi yang berkembang pesat ini. Komplain yang dilakukan pelanggan awalnya diinformasikan via telepon. Barang yang dikomplain akan dicek data administrasinya pada file di perusahaan.

1.2 Tujuan

1.2.1 Tujuan Umum

Adapun tujuan dari kegiatan Praktik Pembelajaran dan Pemberdayaan Masyarakat (PPPM) ini secara umum yaitu :

1. Menambah wawasan dan pemahaman serta meningkatkan kompetensi mahasiswa terkait dengan cara peningkatan penanganan komplain pelanggan terhadap pelayanan komplain pelanggan yang relevan di PT. Benih Citra Asia, dengan kondisi teknologi informasi yang berkembang pesat saat ini.
2. Melatih peserta magang agar lebih terbiasa menyelesaikan permasalahan dengan pendekatan ilmu yang diperoleh di kampus.

1.2.2 Tujuan Khusus

Adapun tujuan dari kegiatan Praktik Pembelajaran dan Pemberdayaan Masyarakat (PPPM) ini secara khusus yaitu :

1. Menyusun SOP (Standar Operasional Prosedur) terkait layanan keluhan pelanggan.
2. Merancang atau mendesain layanan keluhan pelanggan berbasis aplikasi. Dengan memberikan ide membangun sistem informasi keluhan pelanggan melalui menerapkan pelayanan yang sistematis, terintegrasi, serta terukur. Sistem yang dihasilkan dapat memudahkan pelanggan dalam menyampaikan keluhannya terhadap kendala yang terjadi dan membantu perusahaan dalam menanggapi keluhan secara sistematis.

1.3 Manfaat dan Relevansi

1.3.1 Manfaat Bagi Masyarakat (Tempat Magang)

Adapun manfaat dari kegiatan Praktik Pembelajaran dan Pemberdayaan Masyarakat (PPPM) di PT. Benih Citra Asia :

1. Sistem informasi keluhan pelanggan yang dihasilkan dapat memudahkan pelanggan dalam menyampaikan keluhannya terhadap kendala yang terjadi dan membantu perusahaan dalam menanggapi keluhan secara sistematis.
2. Proses penanganan komplain dapat menjadi lebih cepat, sehingga proses penanganan komplain juga dapat menjadi lebih cepat, dan lebih efektif karena pihak – pihak yang bertanggung jawab untuk menangani komplain tersebut dapat mengakses informasi yang dibutuhkan secara bersamaan.

1.3.2 Kompetensi Peserta

Mahasiswa yang merupakan lulusan Sarjana Pertanian Program Studi Agroteknologi / Agroekotoknologi dengan kompetensi kerja di bidang pengujian mutu benih mampu melakukan pendampingan dan pelatihan dalam upaya peningkatan pelayanan informasi keluhan pelanggan di PT. Benih Citra Asia dengan menerapkan pelayanan yang sistematis, terintegrasi, serta terukur.

1.4 Tempat dan Waktu

Kegiatan Praktik Pembelajaran dan Pemberdayaan Masyarakat (PPPM) dilaksanakan di PT. Benih CitraAsia. Kegiatan dilaksanakan mulai 1 Agustus 2024 sampai dengan 31 Oktober 2024.