# RINGKASAN

**Implementasi strategi penanganan keluhan pelanggan pada divisi pemasaran dan pengembangan bisnis PT Pelindo Daya Sejahtera**, oleh Weny Anugrah Aurelia NIM D43221767, Tahun 2025, 64 hlm, Jurusan Bisnis, Prodi Manajemen Pemasaran Internasional, Politeknik Negeri Jember, Dosen Pembimbing Financia Mayasari S.E., M.M.

PT Pelindo Daya Sejahtera merupakan anak perusahaan PT Pelindo (Persero) yang bergerak di bidang penyediaan tenaga alih daya (*outsourcing*) untuk mendukung operasional kepelabuhanan, seperti layanan keamanan, kebersihan, operator alat berat, hingga pelayanan pelanggan, yang beralamat di Jl. Perak Timur No. 620, Surabaya, Jawa Timur. Melalui Divisi Pemasaran dan Pengembangan Bisnis, perusahaan berkomitmen menjaga kepuasan mitra dengan merespons masukan melalui mekanisme *Voice of Customer* (VoC) untuk menjaga loyalitas pelanggan. Namun, dalam prosesnya ditemukan tantangan berupa kualitas layanan *outsourcing* yang belum optimal, yang ditandai dengan tingginya keluhan pelanggan terkait ketidaksesuaian ekspektasi dan realisasi layanan, seperti keterlambatan penempatan tenaga kerja serta kualitas tenaga kerja yang belum memenuhi standar. Berdasarkan analisis menggunakan diagram *fishbone*, faktor-faktor penyebab masalah tersebut meliputi faktor manusia terkait kompetensi teknis dan kedisiplinan tenaga kerja, faktor metode berupa inefisiensi prosedur dan hambatan koordinasi antar unit internal, faktor perlengkapan terkait keterlambatan distribusi seragam kerja, serta faktor pengukuran mengenai lamanya proses analisis data keluhan menjadi laporan resmi. Untuk mengatasi permasalahan tersebut dan meningkatkan kualitas pelayanan, diusulkan strategi perbaikan melalui penguatan kompetensi menggunakan modul pelatihan berbasis *e-learning* serta penguatan etika kerja tenaga kerja sebelum penempatan. Selain itu, diperlukan penerapan *Service Level Agreement* (SLA) Responsif yang menetapkan standar waktu baku untuk setiap tahapan penanganan keluhan, guna meningkatkan transparansi, efektivitas penyelesaian masalah, serta kepercayaan mitra kerja secara berkelanjutan.