

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Komplain pelanggan terhadap sebuah pelayanan jasa merupakan hal yang tidak terpisahkan bagi perusahaan. Komplain merupakan bentuk kekecewaan pelanggan terhadap sebuah perusahaan, komplain juga dapat diartikan sebagai umpan balik (*feedback*) terhadap perusahaan yang cenderung bersifat negatif. Setiap perusahaan pastinya tidak melewatkan kesempatan ini, karena menangani sebuah komplain merupakan salah satu bentuk tanggung jawab untuk meningkatkan kepercayaan kepada pelanggan serta menjadi dasar perusahaan untuk membuat pelayanan dan produk mereka menjadi lebih baik. Penanganan komplain merupakan salah satu contoh pelayanan prima yang diberikan perusahaan kepada pelanggannya, perusahaan diharuskan memberikan jawaban atas keluhan pelanggan, baik secara lisan maupun tulisan untuk menanggulangi kesalahpahaman dalam penerimaan informasi yang berdampak ketidaknyamanan kedua belah pihak.

Salah satu stasiun kereta api di Indonesia yaitu Stasiun Cirebon, yang terletak di Kota Cirebon, Jawa Barat yang memiliki pelanggan dari berbagai kalangan dan berbagai golongan profesi yang tentunya tingkat pemahaman dan respon masyarakat berbeda-beda pula terhadap penyelesaian komplain yang harus sesuai dengan SOP. Masyarakat di Kota

Cirebon masih tergolong awam dengan Sistem Operasional Prosedur. Inilah salah-satu acuan yang memicu terjadinya komplain di Stasiun Cirebon.

Stasiun Cirebon merupakan stasiun besar kelas A yang termasuk dalam wilayah operasional PT. KAI DAOP III Cirebon yang dimana jenis transaksi, tingkat kesulitan dan kuantitas pelanggan lebih tinggi dibandingkan stasiun kereta api lain nya di PT. KAI DAOP III Cirebon seperti Stasiun Babakan dan Stasiun Jatibarang. Hal inilah yang membuat Stasiun Cirebon menarik untuk diteliti. Selain jenis, tingkat kesulitan dan kuantitas pelanggannya, tingkat komplainnya juga lebih tinggi dibandingkan dengan stasiun kereta api di PT KAI DAOP III Cirebon lainnya.

Komplain yang terjadi di Stasiun Cirebon juga bermacam-macam. Jenis komplain itu sendiri terbagi dua Eksternal dan Internal. Jenis komplain Eksternal meliputi masalah tiket kereta hilang, melakukan pembelian tiket menggunakan aplikasi pemesanan tiket dengan pembayaran secara *transfer* namun kode *booking* tiket tidak dapat ditemukan, ataupun tidak membaca persyaratan melakukan perjalanan kereta sehingga calon penumpang harus menunda keberangkatan. Komplain Internal meliputi kegiatan operasional dalam kantor itu sendiri, misalnya ketidakpuasan dalam pelayanan para *frontliner*, kurangnya respon terhadap keluhan, lamanya penanganan yang dilakukan terhadap keluhan, kurang puas dengan informasi yang diberikan serta lamanya proses penyelesaian transaksi yang dilakukan setiap

pelanggan yang berdampak pada bertumpuknya antrian sehingga banyak pelanggan yang mengalami keluhan akibat terlalu lama mengantri.

Berdasarkan hasil observasi yang telah penulis lakukan diperoleh bahwa komplain yang ada tidak terlepas dari hambatan-hambatan yang dihadapi oleh pelanggan maupun petugas, salah satu hambatan terbanyak yang terjadi berupa hambatan semantis (*semantic problems*). Dikutip dari buku Strategi Komunikasi oleh Arifin, Anwar (1994), Hambatan Semantis yaitu adanya perbedaan pengertian dan pemahaman antara pemberi pesan dan penerima tentang satu bahasa atau lambang. Mungkin saja bahasa yang digunakan terlalu formal dan teknis, sehingga menyulitkan pihak komunikan yang tingkat pengetahuan dan pemahaman bahasa teknisnya kurang. Atau sebaliknya, tingkat pengetahuan dan pemahaman bahasa teknis komunikator yang kurang sehingga dapat terjadi salah pengertian antara komunikator dan komunikan.

Contoh kasusnya seperti penumpang sudah mengantri di loket *Go-Show* cukup lama dan ketika sampai dimeja pelayanan, ternyata penumpang hendak melakukan pemesanan tiket jauh-jauh hari, padahal *Go-Show* hanya untuk pembelian tiket untuk jadwal kereta 3 jam sebelum keberangkatan sehingga terpaksa tidak dilayani dari situ timbul tindakan komplain pelanggan kepada *Frontliner* terkait kurang memahami istilah *Go-Show* yang diartikan pembelian langsung.

Kasus lainnya seperti pelanggan ingin melakukan pembatalan tiket namun mengatakan nya dengan istilah *refund* sehingga mereka langsung

menuju meja pelayanan *Go-Show* padahal maksud pelanggan adalah *cancelation*, maka petugas tidak dapat memprosesnya karena *cancelation* harus diverifikasi terlebih dahulu ke bagian *Customer Service* bukan ke bagian *Ticketing Officer* atau loket karena loket hanya dapat melakukan pengambilan uang atau *refund* sesuai jadwalnya dan tiket sudah dibatalkan sebelumnya, sehingga menimbulkan ketidakpuasan pelanggan terhadap pelayanan KAI yang dapat berupa komplain dan tindakan yang kurang pantas seperti memukul meja dan berbicara dengan nada tinggi kepada *Frontliner*.

Adapun kasus yang disebabkan melalui aplikasi yakni kurang pahamnya penumpang terkait potongan reduksi, yang mana dalam aplikasi menggunakan kata dalam Bahasa Inggris yakni *Reduction*, banyak penumpang memberikan keluhan terkait penggunaan kata dalam bahasa asing kepada *Frontliner*. Itulah sedikit gambaran komplain yang dihadapi *frontliner* Stasiun Cirebon.

Berdasarkan penelusuran pustaka yang penulis lakukan, terdapat beberapa penelitian terdahulu yang memiliki kesamaan dengan penelitian penulis namun berada di lokasi/tempat berbeda, yaitu :

1. Penelitian yang dilakukan oleh Sri Rahayu Jurusan Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro, Semarang dengan judul “Strategi Komunikasi HUMAS dan Penanganan Keluhan Pelanggan Indihome di PT. Telkom Divisi Regional IV JATENG-DIY”. Peneliti disini menggunakan studi deskriptif kualitatif dengan memfokuskan penelitiannya pada strategi komunikasi yang diterapkan dalam menangani komplain pelanggan di PT. Telkom Divisi Regional IV JATENG-DIY.
2. Penelitian yang dilakukan oleh Rory Fudha Rayasa Jurusan Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman, Samarinda dengan judul “Strategi Komunikasi Customer Service PT. JNE Cabang Utama Samarinda dalam Menangani Kasus Keluhan Pelanggan”. Peneliti disini menggunakan studi deskriptif kualitatif dengan memfokuskan penelitiannya pada strategi komunikasi yang diterapkan dalam menangani komplain pelanggan aktif maupun pelanggan pasif dalam keluhan pengiriman.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis tertarik melakukan penelitian yang hasilnya dituangkan dalam skripsi dengan judul “Strategi Komunikasi *Frontliner* Tentang Penanganan Komplain Pelanggan di PT. KAI DAOP III Stasiun Cirebon”.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis dapat menarik rumusan masalah, yaitu:

1. Bagaimana strategi komunikasi *Frontliner* tentang penanganan komplain di PT KAI DAOP III Stasiun Cirebon?
2. Apa saja faktor yang menghambat *Frontliner* dalam menangani komplain di PT KAI DAOP III Stasiun Cirebon?
3. Upaya apa yang dilakukan *Frontliner* dalam menangani komplain pelanggan di PT KAI DAOP III Stasiun Cirebon?

1.3. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1.3.1. Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui strategi komunikasi *Frontliner* di PT KAI DAOP III Stasiun Cirebon.
- b. Untuk mengetahui hambatan-hambatan yang dihadapi *Frontliner* dalam menangani komplain pelanggan di PT KAI DAOP III Stasiun Cirebon.

- c. Untuk mengetahui upaya yang dilakukan *Frontliner* dalam menangani komplain pelanggan di Stasiun Cirebon.

1.3.2. Kegunaan Penelitian

a. Kegunaan secara akademik

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi perkembangan pendidikan ilmu komunikasi khususnya bidang *ilmu komunikasi* yang berkaitan dengan strategi komunikasi *frontliner* tentang penanganan komplain pelanggan, serta memberikan sudut pandang tentang penanganan komplain dalam tinjauan strategi komunikasi untuk menerapkan pengetahuan teoritis yang telah diperoleh penulis khususnya dibidang komunikasi.

b. Kegunaan secara Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan gambaran kepada pembaca dan masyarakat luas tentang penerapan strategi komunikasi yang efektif tentang penanganan komplain pelanggan terhadap perusahaan dan dapat menjadi masukan yang bermanfaat bagi perusahaan khususnya hal yang berkaitan dengan penanganan komplain pelanggan.