



ANALISA PENANGANAN KOMPLAIN PELANGGAN DI GO-KART LEMBANG SPEEDWAY

Ageng Saepudin Kanda S

Universitas Teknologi Digital Bandung

Salma Hasna Hamidah

Universitas Teknologi Digital Bandung

Alamat: Kampus 1, Jl. Cibogo No. Indah 3, Mekarjaya, Kec. Rancasari, Kota Bandung, Jawa Barat 40000

Korespondensi penulis: salma10121679@digitechuniversity.ac.id

Abstrak. *Research Method* This research uses qualitative methods so that researchers are able to think and build their own knowledge. This research raises a deep phenomenon, until it finds logical answers from the research results and questions in the research. Based on the results of interviews conducted with the Go-Kart Lembang Speedway Owner and Lembang Speedway Go-Kart Supervisor as follows: Customer Complaints, Types of Customer Complaints, Causes of Customer Complaints, Customer Complaint Handling System, Benefits of Handling Complaints. So the researcher can draw the conclusion: Complaint handling at Go-Kart Lembang Speedway has been effective. Complaints submitted by customers at Go-Kart Lembang Speedway are regarding height and weight, queue line problems, customers who do not comply with regulations, expensive prices, In handling complaints at Go-Kart Lembang Speedway which acts as a media for customer complaints. Steps taken: receiving complaints, following up on complaints.

Keywords: *Complaints, Customers, Go-Kart, Handling*

Abstrak. Metode Penelitian Penelitian ini menggunakan metode kualitatif Sehingga peneliti mampu berpikir dan membangun ilmu pengetahuan sendiri. penelitian tersebut mengangkat suatu fenomena yang mendalam, sampai menemukan jawaban yang logis dari hasil penelitian dan pertanyaan yang ada didalam penelitian. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada Owner Go-Kart Lembang Speedway dan Supervisor Go-Kart Lembang Speedway sebagai berikut: Komplain Pelanggan, Macam-macam Komplain Pelanggan, Penyebab Terjadinya Komplain Pelanggan, Sistem Penanganan Komplain Pelanggan, Manfaat Penanganan Komplain. Maka peneliti dapat menarik kesimpulan: Penanganan komplain di Go-Kart Lembang Speedway sudah efektif Komplain yang disampaikan oleh pelanggan di Go-Kart Lembang Speedway adalah mengenai tinggi badan dan berat badan, masalah jalur antrian, pelanggan yang tidak mematuhi peraturan, harga mahal, Dalam penanganan keluhan di Go-Kart Lembang Speedway yang bertindak sebagai media pengaduan keluhan pelanggan. Langkah yang diambil: menerima komplain, menindak lanjuti komplain tersebut.

Kata kunci: *Go-Kart, Komplain, Pelanggan, Penanganan*

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Kendaraan roda empat yang dikenal sebagai *Go-Kart* serupa dengan mobil dalam strukturnya. *Go-Kart* umumnya dipergunakan sebagai sarana hiburan dan balapan, mirip dengan balap Formula 1. Meskipun lebih kecil dari kendaraan empat roda lainnya, *Go-Kart* memiliki

mesin berkapasitas lebih kecil. Fleksibilitas penggunaannya mencakup area parkir, lapangan, dan bahkan sirkuit resmi.

Go-Kart pertama kali dikembangkan oleh Art Ingles pada tahun 1958 di California selatan. Ingles menciptakannya menggunakan sisa-sisa potongan besi sebagai rangkanya dan dilengkapi dengan mesin 2 langkah sebagai sumber tenaga. Uji coba pertama dilakukan di lapangan parkir Rose Bowl. Pada saat itu, Ingles merupakan perancang mobil balap di perusahaan Kurtis Kraft, sehingga ia dijuluki sebagai "father of Karting."

Saat ini, *Go-Kart* telah mengalami perkembangan di berbagai negara, dengan pertumbuhan yang pesat terutama di benua Eropa. Pengenalan *Go-Kart* pertama kali dilakukan di Indonesia pada era 60-an oleh almarhum Hengky Irawan di Jakarta. Pada dekade 80-an, Jakarta menjadi pusat kegiatan olahraga karting, dan pada tahun 2001, mulai muncul banyak arena penyewaan *Go-Kart* di Jakarta. Salah satunya adalah "Speedi Karting," yang masih beroperasi hingga saat ini.

Komplain dapat diartikan sebagai suatu pengalaman yang tidak menyenangkan atau mengganggu. Perilaku komplain dari konsumen merupakan fenomena yang sangat penting untuk dipahami oleh manajer karena dampaknya langsung terkait dengan persepsi konsumen. Penting untuk dicatat bahwa komplain dari konsumen tidak selalu bersifat negatif, melainkan bisa juga menjadi ekspresi perhatian mereka terhadap produk atau jasa yang diberikan oleh perusahaan.

Konsumen yang mengungkapkan keluhan tidak selalu menunjukkan ketidakpuasan terhadap produk dan layanan perusahaan. Sebaliknya, mungkin karena mereka sangat menghargai produk tersebut dan berharap melalui keluhan tersebut, kualitas produk dan layanan perusahaan dapat ditingkatkan. Dengan merespons keluhan konsumen secara tepat, perusahaan jasa atau produksi dapat lebih memahami kebutuhan konsumen, memenuhi harapan mereka, dan pada akhirnya meningkatkan pendapatan perusahaan.

Lebih lanjut, keluhan juga memberikan wawasan berharga bagi manajer dan perusahaan. Hal ini membantu dalam mengidentifikasi masalah yang dihadapi konsumen, meningkatkan kualitas layanan, serta mendukung perencanaan strategis. Terutama, keluhan membuka peluang bagi konsumen untuk menerima permintaan maaf dari perusahaan, menemukan solusi atas masalah yang dihadapi, merasa diperlakukan dengan sopan, dan mendapatkan nilai tambah sebagai kompensasi atas pelayanan yang kurang memuaskan. Seperti yang diungkapkan oleh Zemke dan Bell (1990), keluhan dapat menjadi sarana bagi konsumen untuk merasa dihargai dan memperoleh penggantian atas pengalaman pelayanan yang kurang memuaskan.

Beberapa faktor yang dapat menyebabkan perilaku keluhan konsumen melibatkan ketidakpuasan, tingkat kepercayaan diri, sikap terhadap mengajukan keluhan, dan keyakinan bahwa keluhan akan memberikan hasil positif. Penting bagi perusahaan untuk menangani keluhan pelanggan secara efektif ketika disampaikan, karena ini tidak hanya membantu menyelesaikan keluhan, tetapi juga membangun kepercayaan pelanggan. Mampu menangani keluhan dengan baik dapat membuat pelanggan tetap percaya pada perusahaan, menghindarkan mereka dari beralih ke penyedia layanan lain, dan mempertahankan hubungan yang positif.

Berdasarkan gambaran ini, penelitian lebih lanjut tentang "Analisa Penanganan Komplain Pelanggan di *Go-Kart* Lembang Speedway" menjadi topik yang menarik untuk diinvestigasi.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan konteks di atas, penulis menyajikan perumusan masalah dari penelitian ini, yaitu mengenai bagaimana proses penanganan keluhan pelanggan di *Go-Kart* Lembang Speedway.

1.3. Tujuan Penelitian

Dengan merinci perumusan masalah sebelumnya, tujuan penelitian ini adalah untuk memahami secara lebih mendalam mengenai cara penanganan keluhan pelanggan yang dilakukan di *Go-Kart* Lembang Speedway.

1.4. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi positif kepada berbagai pihak, antara lain:

1. Secara Teoritis
 - a. Menambah pemahaman penulis mengenai penanganan keluhan pelanggan di *Go-Kart* Lembang Speedway.
 - b. Memberikan sumbangan sebagai referensi bagi akademisi yang tertarik dalam penelitian tentang penanganan keluhan.
2. Secara Praktis
 - a. Bagi perusahaan, dapat digunakan sebagai analisis mendalam terhadap proses penanganan keluhan yang telah diimplementasikan di dalam perusahaan tersebut.
 - b. Memberikan masukan berharga dan bahan pertimbangan bagi perusahaan untuk meningkatkan efektivitas penanganan keluhan, sehingga dapat memenuhi harapan pelanggan dengan lebih baik.

METODE PENELITIAN

Metode Penelitian Dalam penelitian ini, metode kualitatif dipilih sebagai pendekatan untuk memperoleh data yang bersifat mendalam, yaitu data yang memiliki signifikansi (Sugiyono, 2015: 3).

2.1. Waktu dan Lokasi Penelitian

Penelitian ini fokus pada "Analisis Penanganan Keluhan Pelanggan di *Go-Kart* Lembang Speedway," dengan periode penelitian yang direncanakan selama kurang lebih 2 bulan, dimulai dari tanggal 20 Oktober hingga 20 Desember 2023. Lokasi penelitian akan berlangsung di Jl. Grand Hotel No.33E, Kecamatan Lembang, Kabupaten Bandung Barat, Jawa Barat 40391.

2.2. Narasumber Penelitian

Dalam rangka mendukung penelitian ini dengan informasi yang komprehensif dan mendalam, peneliti memutuskan untuk mengambil sumber data dari individu yang memiliki peran krusial dalam menangani keluhan dan permasalahan di perusahaan. Narasumber yang dipilih adalah mereka yang secara langsung terlibat dalam menangani masalah-masalah tersebut dan turut serta dalam upaya penyelesaian. Dengan demikian, diharapkan narasumber dapat memberikan wawasan dan pengetahuan yang detail mengenai permasalahan yang timbul di perusahaan.

2.3. Teknik Pengumpulan

Sebagaimana pada halnya observasi maka perlu dikemukakan apa yang diobservasi, begitu juga dengan wawancara, kepada siapa akan dilakukan wawancara tersebut, seperti berikut:

- a. Data Primer

Data primer melibatkan pengumpulan informasi langsung dari sumber pertama di lokasi penelitian. Informasi ini diperoleh melalui kuesioner atau melalui wawancara langsung secara lisan dengan responden (Sarwono, 2006: 16).

1. Wawancara

Keterangan atau informasi di peroleh langsung dari subjek penelitian:

- a) Manajemen :
 - 1) SPV *Go-Kart Lembang Speedway*
 - 2) Unit operasional (pelayanan)
 - b) Data primer dilakukan melalui wawancara bertahap yang terarah dan mendalam, namun tetap mematuhi kerangka dan pertanyaan wawancara yang telah disusun untuk responden. Kendati dilakukan dengan kebebasan, kata "bebas" di sini tidak melibatkan pengabaian terhadap tujuan utama dan pertanyaan wawancara yang telah ditetapkan. Pendekatan wawancara bertahap ini dirancang agar, jika terdapat kekurangan atau kesalahan dalam data, peneliti dapat kembali kepada responden untuk melengkapinya. Wawancara ini akan dilaksanakan secara tatap muka, memungkinkan interaksi langsung dengan responden yang menjadi fokus analisis dalam penanganan keluhan, dengan tujuan utama untuk memahami proses penanganan keluhan di perusahaan tersebut.
3. Observasi
- Metode observasi yang diterapkan adalah observasi tidak berstruktur, yang dapat diartikan sebagai pengamatan personal untuk menghasilkan pemahaman yang lebih mendalam dari objek yang diamati (Bungin, 2007: 107-110). Jenis observasi ini menjadi salah satu komponen penelitian karena diperlukan data yang relevan untuk memastikan kevalidan hasil penelitian. Dengan demikian, penggunaan observasi bertujuan untuk mendapatkan data yang akurat dan sesuai dengan kebutuhan penelitian.
- b. Data Sekunder
- Data sekunder merupakan penggunaan materi yang berasal bukan dari sumber utama sebagai alat untuk mengumpulkan data dan informasi yang diperlukan dalam menjawab permasalahan penelitian (Sarwono, 2006: 17). Oleh karena itu, data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari dokumentasi perusahaan, seperti prosedur operasional standar (SOP) dan dokumen-dokumen lainnya. Tujuan dari penggunaan data sekunder adalah untuk memperkuat dan melengkapi temuan yang telah diperoleh dari data primer.
- c. Informan
- Informan adalah individu yang memiliki pemahaman yang mendalam mengenai permasalahan yang sedang diteliti. Dalam konteks penelitian ini, terdapat dua informan, yaitu:
1. Informan kunci, yang merujuk kepada individu yang memiliki pemahaman yang mendalam terhadap permasalahan penelitian. Dalam konteks penelitian ini, informan kunci adalah salah satu pemilik *Go-Kart Lembang Speedway*, yang memiliki pengalaman luas dalam menangani keluhan pelanggan di perusahaan tersebut.
 2. Informan non-kunci, yang mencakup individu yang dianggap memiliki pengetahuan terkait permasalahan penelitian, yakni Supervisor *Go-Kart Lembang Speedway*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Penyajian Data (Hasil Penelitian)

1. Hasil Penelitian

Dalam bagian ini, kami akan menguraikan inti dari penelitian ini, yaitu penanganan keluhan pelanggan di *Go-Kart Lembang Speedway* dengan menggunakan metode analisis deskriptif kualitatif. Dalam penelitian deskriptif kualitatif, peneliti diharapkan mampu menjelaskan, menggambarkan, dan mendeskripsikan data berdasarkan apa yang diungkapkan, dirasakan, terlihat, dan dilakukan oleh sumber data,

sesuai dengan fakta-fakta lapangan. Pendekatan ini melibatkan wawancara dan observasi langsung di Go-Kart Lembang Speedway sebagai lokasi penelitian.

2. Karakteristik Informan Penelitian

Dalam penelitian ini, terdapat dua informan, yang pertama adalah informan kunci, yaitu Bapak Nicholas Robert Handoko atau yang biasa dikenal sebagai Pak Nicko, yang merupakan salah satu pemilik Go-Kart Lembang Speedway. Beliau memiliki pengalaman dan pengetahuan yang luas mengenai segala aspek yang terkait dengan Go-Kart Lembang Speedway. Pak Nicko lahir pada tahun 1984 dan saat ini berusia 40 tahun. Informan kedua adalah informan non-kunci, yaitu Muhammad Nur Rizki Wahyudiansyah atau yang lebih akrab disapa Bokir. Beliau lahir pada tahun 1996 dan saat ini berusia 28 tahun, menjabat sebagai Supervisor di Go-Kart Lembang Speedway. Tabel berikut memberikan rincian data informan berdasarkan umur, pekerjaan/jabatan, dan kategori informan.

Tabel 1 Karakteristik Informan Berdasarkan Pekerjaan

Nama	Jabatan/Pekerjaan	Kategori Informan
Nicholas Robert Handoko	Owner	Informan Kunci
Muhammad Nur Rizki Wahyudiansyah	Supervisor	Informan Non Kunci

3. Deskripsi Variabel Penelitian

a Deskripsi Wawancara

Data yang dihasilkan dari penelitian ini diperoleh melalui wawancara mendalam yang dilakukan oleh penelitian selama periode bulan Oktober hingga Desember 2023. Pada periode tersebut, informan yang terlibat dalam wawancara adalah Owner Go-Kart Lembang Speedway dan Supervisor Go-Kart Lembang Speedway.

Dalam hasil wawancara antara peneliti dan Owner Go-Kart Lembang Speedway mengenai keluhan pelanggan di Go-Kart Lembang Speedway, Bapak Nicholas Robert Handoko memberikan jawaban terkait pertanyaan berikut: "Apa saja keluhan yang dialami oleh pelanggan, Pak?"

"komplain yang dialami oleh pelanggan ada beberapa, yang pertama itu tinggi badan dan berat badan, kedua jalur antrian, ketiga tidak sedikit pelanggan tidak mematuhi peraturan yang ada, keempat harga yang di tawarkan terlalu mahal" (wawancara pada hari jum'at tanggal 22 Desember 2023).

Kemudian peneliti bertanya lagi tentang bagaimana solusi yang diberikan pak? Informan menjawab sebagai berikut:

"untuk komplain berat badan dan tinggi badan kami tetap pada peraturan yang ada karena jika berat badan melebihi dari batas yang sudah kami tentukan akan menyebabkan hal-hal yang tidak diinginkan seperti, Go-Kart yang digunakan akan rusak dan berbahaya bagi penggunanya. Kemudian masalah jalur antrian kita sudah membuat plang 'jalur antrian' untuk memudahkan bagi para pelanggan, tetapi masih ada saja pelanggan lain yang sering menyerobot antrian. Kemudian masalah pengujung yang tidak mematuhi peraturan yang sudah ada solusinya adalah kami selalu menghimbau para

pelanggan untuk setiap peraturan yang ada dan jika masih tidak mematuhi peraturan segala resiko yang timbul baik disengaja maupun tidak sengaja di luar tanggung jawab kami. Kemudian untuk masalah harga kami tetap pada harga yang sudah di tentukan di awal karena sudah sesuai dengan harga yang telah kami perhitungkan.” (wawancara pada hari jum’at tanggal 22 Desember 2023).

Kemudian peneliti menggali informasi lebih lanjut tentang adakah kendala pada saat melakukan penanganan komplain itu pak? Informan menjawab sebagai berikut:

“kendalanya yaitu terkadang ada saja pelanggan yang tidak menerima dengan peraturan yang sudah ada.” (wawancara pada hari jum’at tanggal 22 Desember 2023).

Kemudian peneliti lanjut bertanya tentang bagaimana caranya agar kendala itu dapat teratasi pak? Informan menjawab sebagai berikut:

“kami akan tetap pada peraturan yang sudah ada karena kami sudah memperhitungkan dan mempertimbangkan resiko yang mungkin akan timbul.” (wawancara pada hari jum’at tanggal 22 Desember 2023).

Kemudian peneliti menggali informasi lebih lanjut tentang bagaimana cara pelanggan dalam menyampaikan keluhannya pak? Informan menjawab sebagai berikut:

“caranya itu pengujung biasanya menyampaikan komplain secara langsung ataupun melalui media sosial.” (wawancara pada hari jum’at tanggal 22 Desember 2023).

Kemudian peneliti lanjut bertanya tentang bagaimanakah ekspresi pelanggan yang menyampaikan keluhannya secara langsung? Informan menjawab sebagai berikut:

“ekspresinya itu bermacam-macam, ada pelanggan yang datang dengan sopan dan santun dalam menyampaikan keluhannya. Ada juga yang datang dengan penuh rasa amarah.” (wawancara pada hari jum’at tanggal 22 Desember 2023).

Kemudian peneliti lanjut bertanya tentang mengapa pelanggan datang dengan penuh rasa amarah pak? Informan menjawab sebagai berikut:

“karena pelanggan tersebut tidak bisa menahan emosinya saat menyampaikan komplainnya, seperti tinggi badan yang belum cukup tapi tetap memaksa untuk naik.” (wawancara pada hari jum’at tanggal 22 Desember 2023).

Kemudian peneliti lanjut bertanya tentang apakah solusi yang diberikan untuk menangani komplain tersebut sehingga pelanggan tidak marah lagi pak? Informan menjawab sebagai berikut:

“biasanya kita ukur kembali untuk memastikan tinggi badan anak tersebut apabila kurang 1-2 cm biasanya petugas kami akan memperbolehkan naik dengan catatan mengemudi dengan resiko anda sendiri, jika pelanggan setuju dengan resiko tersebut maka akan di naikkan.” (wawancara pada hari jum’at tanggal 22 Desember 2023).

Kemudian peneliti lanjut bertanya tentang salah satu resikonya itu apa pak? Informan menjawab sebagai berikut:

“resikonya itu adanya kecelakaan seperti menabrak atau tertabrak pelanggan lain.” (wawancara pada hari jum’at tanggal 22 Desember 2023).

Kemudian peneliti lanjut bertanya tentang jadi setelah komplain itu ditangani apakah ekspresi pelanggan tetap sama atau berbeda pak? Informan menjawab sebagai berikut:

“setelah kami menangani komplain tersebut, ada pelanggan yang tidak marah lagi dan dapat meredam emosinya.” (wawancara pada hari jum’at tanggal 22 Desember 2023).

Kemudian peneliti menggali informasi lebih lanjut tentang penyebab apa saja yang terjadi oleh pelanggan sehingga menimbulkan komplain pak? Informan menjawab sebagai berikut:

“penyebabnya yaitu, tinggi badan anak belum memenuhi standar, antrian yang tidak jarang di terobos orang lain, tidak sedikit pelanggan yang tidak mematuhi peraturan sehingga merugikan pelanggan yang lain, harga yang mahal.” (wawancara pada hari jum’at tanggal 22 Desember 2023).

Kemudian peneliti lanjut bertanya tentang maksud dari pelanggan yang merugikan pelanggan yang lain itu bagaimana pak? Informan menjawab sebagai berikut:

“maksudnya itu sebagai contoh, ada pelanggan yang menyerobot antrian, pelanggan yang menggunakan handphone pada saat mengendarakan Go-Kart sehingga pelanggan tersebut berjalan dengan pelan dan menghalangi yang lain sehingga merugikan orang lain yg ingin menyalip.” (wawancara pada hari jum’at tanggal 22 Desember 2023).

Kemudian peneliti lanjut bertanya tentang apa saja yang disediakan oleh perusahaan bagi para pelanggan yang menyampaikan keluhannya pak? Informan menjawab sebagai berikut:

“yang disediakan perusahaan adalah pengaduan langsung kepada petugas lapangan atau melalui media sosial.” (wawancara pada hari jum’at tanggal 22 Desember 2023).

Kemudian peneliti menggali lebih lanjut tentang bagaimana sistem penanganan komplain yang dilakukan oleh perusahaan pak? Informan menjawab sebagai berikut:

“sistem penanganan komplain itu sesuai dengan SOP yang ada di perusahaan karena perusahaan ini mempunyai SOP tersendiri.” (wawancara pada hari jum’at tanggal 22 Desember 2023).

Kemudian peneliti menggali lebih lanjut tentang adakah manfaat yang dirasakan oleh Perusahaan setelah melakukan penanganan komplain pak? Informan menjawab sebagai berikut:

“manfaat yang kami rasakan yaitu setelah kami menangani berbagai komplain pelanggan, kami sangat bersyukur karena pelanggan merasa puas setelah komplainnya dapat kami tangani.” (wawancara pada hari jum’at tanggal 22 Desember 2023).

Kemudian peneliti menggali lebih lanjut tentang bagaimana umpan balik pelanggan setelah perusahaan melakukan penanganan komplain pak? Informan menjawab sebagai berikut:

“umpan baliknya itu pelanggan mengucapkan banyak terimakasih karena keluhannya dapat ditangani oleh perusahaan dan memberikan rating positif di media sosial.” (wawancara pada hari jum’at tanggal 22 Desember 2023).

Gambar 1 Owner Go-Kart Lembang Speedway



Kemudian peneliti bertanya lagi kepada informan non kunci yaitu *Supervisor Go-Kart Lembang Speedway* yakni, Muhammad Nur Rizki Wahyudiansyah yang berumur 28 tahun. Apa saja komplain yang diadukan oleh pelanggan pak? informan menjawab sebagai berikut:

“komplain yang diadukan oleh pelanggan yaitu tinggi badan dan berat badan, jalur antrian, ada saja pelanggan yang tidak ingin mematuhi peraturan, harga yang ditawarkan terlalu mahal.” (wawancara dilakukan pada hari sabtu 23 Desember 2023).

Kemudian peneliti menggali informasi lebih lanjut tentang bagaimana cara pelanggan dalam menyampaikan komplainnya pak? Informan menjawab sebagai berikut:

“ada yang secara langsung maupun tidak langsung kemudian kami buat laporan dan segera diatasi.” (wawancara dilakukan pada hari sabtu 23 Desember 2023).

Kemudian peneliti lanjut bertanya tentang apa penyebab sehingga menimbulkan komplain pada pelanggan pak? Informan menjawab sebagai berikut:

“misalnya untuk pelanggan yang menerobos antrian pelanggan lain, sehingga menyebabkan perdebatan antara pelanggan tersebut dan menyalahkan sistem antrian.” (wawancara dilakukan pada hari sabtu 23 Desember 2023).

Kemudian peneliti lanjut bertanya tentang jadi apa reaksi pelanggan pada saat itu pak? Informan menjawab sebagai berikut:

“mereka dapat memahami apa yang disampaikan oleh kami dan salah satu dari mereka itu mengalah dan antri sesuai dengan waktu pembelian tiket.” (wawancara dilakukan pada hari sabtu 23 Desember 2023).

Kemudian peneliti menggali informasi lebih lanjut tentang apa saja yang disediakan oleh perusahaan bagi pelanggan ingin menyampaikan komplainnya pak? Informan menjawab sebagai berikut:

“kami menyediakan pengaduan langsung dan tidak langsung misalnya melalui media sosial.” (wawancara dilakukan pada hari sabtu 23 Desember 2023).

Kemudian peneliti lanjut bertanya tentang adakah kendala pada saat melakukan penanganan komplain pak? Informan menjawab sebagai berikut

“ada, misalnya pelanggan yang tidak sabaran dengan penanganan yang kami lakukan.” (wawancara dilakukan pada hari sabtu 23 Desember 2023).

Kemudian peneliti lanjut bertanya tentang jadi bagaimana reaksi pelanggan saat mengetahui itu pak? Informan kembali menjawab sebagai berikut:

“reaksi pelanggan itu ada yang marah dan ada yang biasa saja.” (wawancara dilakukan pada hari sabtu 23 Desember 2023).

Kemudian peneliti menggali informasi lebih lanjut tentang bagaimana umpan balik pelanggan setelah perusahaan melakukan penanganan komplain pak? Informan menjawab sebagai berikut:

“umpan baliknya itu sangat baik karena pelanggan merasa sangat puas dan mengucapkan banyak terimakasih.” (wawancara dilakukan pada hari sabtu 23 Desember 2023).

Gambar 2 Supervisor Go-Kart Lembang Speedway



3.2. Analisis dan Interpretasi (Pembahasan)

Hasil dari penelitian di atas merupakan hasil dari penelitian lapangan yang telah dilaksanakan oleh peneliti dengan mematuhi persyaratan administrasi penelitian. Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan pemilik Go-Kart Lembang Speedway dan Supervisor Go-Kart Lembang Speedway, berikut adalah deskripsi atau uraian hasil analisis dan interpretasi data terkait penanganan keluhan pelanggan di Go-Kart Lembang Speedway:

1) Komplain Pelanggan

Terdapat beberapa keluhan yang diajukan oleh pelanggan, di antaranya pertama adalah terkait tinggi badan dan berat badan, kedua adalah masalah jalur antrian, ketiga adalah pelanggaran peraturan oleh sejumlah pelanggan, dan keempat adalah persepsi bahwa harga yang ditawarkan terlalu tinggi. Situasi ini menyebabkan ketidakpuasan pelanggan, namun juga memberikan kesempatan bagi perusahaan untuk segera menanggulangi akar penyebab ketidakpuasan tersebut. Harapannya adalah agar keluhan serupa tidak lagi muncul dari pelanggan di masa mendatang.

2) Macam-macam Komplain Pelanggan

Setiap perusahaan mendapatkan berbagai keluhan dari pelanggan. Go-Kart Lembang Speedway menerapkan dua jenis pendekatan, yaitu melalui komunikasi langsung dan tidak langsung.

- a Secara Langsung, Pelanggan yang mengutarakan keluhannya secara langsung umumnya mendatangi lokasi langsung untuk bertemu dengan staf lapangan dan Supervisor Go-Kart Lembang Speedway. Setelah bertemu, pelanggan mulai menyampaikan segala keluhannya kepada petugas.
 - b Secara Tidak Langsung, Pelanggan yang mengungkapkan keluhan secara tidak langsung umumnya melakukannya melalui platform media sosial atau aplikasi pesan seperti WhatsApp. Setelah itu, mereka diminta untuk memberikan penjelasan lebih rinci mengenai keluhannya, dan penanganan dilakukan segera setelahnya.
- 3) Penyebab Terjadinya Komplain Pelanggan

Keluhan pelanggan timbul karena pelayanan yang diterima dari perusahaan tidak memenuhi ekspektasi mereka, dan terjadi kegagalan dalam berkomunikasi, seperti kurangnya penyelesaian yang diharapkan oleh pelanggan ketika mereka mencoba menyuarakan ketidakpuasan mereka.

4) Sistem Penanganan Komplain Pelanggan

Go-Kart Lembang Speedway menerapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) untuk menanggapi keluhan pelanggan. Selain itu, perusahaan juga menunjukkan kepedulian terhadap pelanggan yang merasa tidak puas, merespons keluhan dengan cepat, menyediakan sarana yang mudah bagi pelanggan untuk menyampaikan keluhan, dan mendengarkan dengan penuh perhatian setiap keluhan yang diajukan oleh pelanggan. Meskipun begitu, perusahaan menghadapi hambatan dalam mengatasi keluhan, terutama terkait dengan ketentuan yang sudah ada yang dianggap cukup efektif untuk menjaga keselamatan pelanggan dan tidak dapat diubah.

Adapun penanganan untuk komplain pelanggan adalah sebagai berikut:

- a. Komplain tinggi dan berat badan, ditangani dengan cara:
 - Perusahaan menerima setiap pengaduan.
 - Tetapi perusahaan tetap pada peraturan yang sudah ada karena dinilai sudah sesuai untuk keamanan pelanggan yang bermain *Go-Kart*.
 - b. Komplain jalur antrian, ditangani dengan cara:
 - Terima pengaduan pelanggan.
 - Memperbaiki sistem antrian dengan cara menggunakan plang 'jalur antrian' dengan tujuan agar mempermudah pelanggan untuk antri.
 - c. Komplain pelanggan yang tidak mematuhi peraturan
 - Terima pengaduan.
 - Selalu menghimbau pelanggan agar selalu mematuhi peraturan yang sudah disediakan.
 - Jika masih ada pelanggan yang melanggar peraturan akan di keluarkan dari lintasan tanpa pengembalian uang.
 - d. Komplain harga mahal
 - Terima pengaduan
 - Perusahaan tetap pada harga yang sudah ditentukan karena sudah sesuai dengan perhitungan yang sesuai.
- 5) Manfaat Penanganan Komplain

Setiap usaha yang dilakukan oleh perusahaan dalam menangani keluhan memberikan keuntungan khusus, seperti yang terjadi di Go-Kart Lembang Speedway.

Keuntungan tersebut mencakup kemampuan untuk mengidentifikasi akar permasalahan yang menjadi penyebab keluhan pelanggan. Sebagai respons, perusahaan dengan cepat mengatasi akar permasalahan tersebut, yang pada akhirnya dapat meningkatkan kepuasan dan kepercayaan pelanggan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam penanganan keluhan di Go-Kart Lembang Speedway, upaya dilakukan untuk mengumpulkan informasi mengenai keluhan yang diajukan oleh pelanggan. Ini dilakukan agar perusahaan dapat segera menyelesaikan keluhan dan memberikan peluang kepada pelanggan untuk menyuarakan keluhan mereka, baik secara langsung maupun tidak langsung. Pelanggan dapat menyampaikan keluhan secara langsung dengan mengunjungi Go-Kart Lembang Speedway, sementara pelanggan yang memilih cara tidak langsung dapat melakukannya melalui media sosial.

Dengan mempertimbangkan berbagai keluhan yang diterima, ketika Go-Kart Lembang Speedway mengatasi keluhan, perusahaan dapat mengidentifikasi sumber akar permasalahan keluhan pelanggan. Tindakan cepat untuk menyelesaikan keluhan ini bertujuan agar pelanggan merasa puas, dan sebagai hasilnya, perusahaan dapat menerima umpan balik positif

KESIMPULAN

Berdasarkan uraian hasil penelitian dan pembahasan pada bab sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa penanganan keluhan di Go-Kart Lembang Speedway terbukti berhasil karena memberikan kemudahan fasilitas bagi pelanggan yang ingin mengajukan keluhan. Jenis keluhan yang diterima oleh Go-Kart Lembang Speedway melibatkan isu tinggi dan berat badan, masalah antrian, pelanggaran peraturan oleh pelanggan, dan harga yang dianggap tinggi.

Dalam mengatasi keluhan di Go-Kart Lembang Speedway, perusahaan berperan sebagai saluran untuk aduan pelanggan. Prosedur yang dijalankan mencakup penerimaan keluhan dan tindak lanjut yang dilakukan. Keberadaan Standar Operasional Prosedur (SOP) di Go-Kart Lembang Speedway memudahkan karyawan dalam melaksanakan proses penanganan keluhan.

DAFTAR PUSTAKA

- A, N. (2017). Prosedur Penyelesaian Pengaduan Keluhan PDAM Kabupaten Klaten Unit Delanggu. *eprints undip*, 22. Diambil kembali dari http://eprints.undip.ac.id/58853/3/BAB_3.pdf
- Chandra, B. A. (2013). FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PERILAKU KOMPLAIN KONSUMEN (STUDI PADA MAHASISWA ATMA JAYA FAKULTAS EKONOMI PENGGUNA RUMAH MAKAN DI YOGYAKARTA). *e-journal*, 14. Diambil kembali dari <http://e-journal.uaajy.ac.id/4337/2/1EM17643.pdf>
- Fadillah, H. (2021). Analyzing Customer Complaint In Service Industries. 14. Diambil kembali dari <https://digilib.polban.ac.id/files/disk1/204/jbtpolban-gdl-pettamulia-10176-3-bab2--6.pdf>
- Fauzi, F. (2016). Analisis perancangan Penggerak Belakang. *repository*, 60. Diambil kembali dari <http://repository.umy.ac.id/bitstream/handle/123456789/8760/e.%20Bab%201.pdf?sequence=5&isAllowed=y>
- S, N. P. (2019). Analisa Sistem Pengereman dan Steering pada Kendaraan Gokart dengan Daya Penggerak 5 PK. *repository*, 95. Diambil kembali dari <https://repository.uir.ac.id/8713/1/133310423.pdf>
- Syam, N. I. (2019). Analisis Penanganan Keluhan Pelanggan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Jeneberang Kab. Gowa. *digilibadmin unismuh*, 110. Diambil kembali dari https://digilibadmin.unismuh.ac.id/upload/6050-Full_Text.pdf
- Wati, M. E. (2008). Kepuasan Bank-Bank Anggota ATM Bersama Atas Pelaksanaan Manajemen Komplain PT Artarajasa Pembayaran Elektronis. *lib.ui*, 30. Diambil kembali dari <https://lib.ui.ac.id/file?file=digital/125954-SK%2010%2008%20Wat%20k-Kepuasan%20Bank-bank-Literatur.pdf>