



## ABSTRAK

Tujuan dari penulisan tugas akhir ini adalah untuk membahas profil PT. TINACOKRO BOX dan penerapan manajemen komplain oleh PT. TINACOKRO BOX. Metode yang dilakukan oleh penulis adalah studi kasus selama dua bulan yaitu saat periode magang dari Januari hingga Maret 2019 berupa observasi dan wawancara. Daricara observasi, diperoleh data berupa profil perusahaan dan kegiatan aktivitas harian PT. TINACOKRO BOX, dari wawancara dengan sejumlah staff yang bekerja di PT. TINACOKRO BOX, diperoleh data berupa penanganan keluhan pelanggan. Data yang didapat dianalisis dan dijelaskan dalam tugas akhir ini. Sementara data yang diperoleh dari wawancara dengan staff karyawan diolah, dianalisis dan disunting sehingga mempermudah penulis untuk menjawab objek tulisan secara lebih mudah. PT. TINACOKRO BOX adalah salah satu industri manufaktur di Kalideres, Jakarta Barat yang didirikan tahun 1992 sebagai manufaktur dan pemasok kardus karton bergelombang yang berkualitas. Berdasarkan observasi yang dilakukan, didapatkan hasil bahwa penerapan manajemen komplain yang dilakukan oleh PT. TINACOKRO BOX dalam menangani pelanggan melalui tiga tahap, yaitu *Enabling Complaints* diantaranya dengan menerima komplain secara terbuka melalui *email* dan telepon, *Responding to Complaints* dengan memberikan produk pengganti melalui proses identifikasi masalah secara terbuka dan adil yang dijaga kerahasiaan data-data serta selalu diinformasikan selama proses berlangsung, serta *Accountability and Learning* dengan memiliki program untuk melacak data sehingga komplain dapat dipertanggung jawabkan dan dengan mengumpulkan setiap komplain sebagai pembelajaran supaya menjadi lebih baik.

**Kata kunci: Manajemen Komplain, Menangani Pelanggan, PT. TINACOKRO BOX**



## ABSTRACT

The purpose of writing this final paper is to discuss about PT. TINACOKRO BOX that includes its profile and complaint management implemented by PT. TINACOKRO BOX. The method used by the writer is case study which observation and interview during internship period for two months from January – March 2019. From observation obtain the data which daily activities, interviews with some staffs of PT. TINACOKRO BOX, obtained the data which handle a customer complaint. The data obtained were analysed and explained in this paper. Besides, the data obtained from the interview were processed, analysed and transcribed to help the writer find the answer to the objectives easier. PT. TINACOKRO BOX is the one of manufacturing industries in Kalideres, West Jakarta. It was established in 1992 as manufacturing and sales of quality corrugated carton box. Observations obtained the result of complaint management implemented by PT. TINACOKRO BOX through three steps, which are Enabling to Complaints by allowing costumers to submit complaint and immediately handling complaints via email and telephone, Responding to Complaints by providing replacement for failed product through an identification process of the problem in objectively and fairly that is kept confidential and always informed throughout the process, Accountability and Learning by having a program to track data so that complaints can be accounted for and by collecting each complaint as learning to be better.

**Keywords: Complaint Management, Customer Handling, PT. TINACOKRO BOX**