

Penerapan Pelayanan Prima Oleh *Customer Service* Dalam Menangani Komplain Pelanggan Pada PT Groceries City Indonesia Cabang Alam Sutera

Oktaviani Herlina¹⁾, Sabrina Amanda Fitri²⁾

^{1,2)} Universitas Pamulang

Email korespondensi: oktavni203@gmail.com; sabrinaamandafitri451@gmail.com

ABSTRAK

Penulisan Jurnal yang berjudul Penerapan Pelayanan Pelayanan Prima *Customer Service* Dalam Menangani Komplain Pelanggan Pada PT Groceries City Indonesia Cabang Alam Sutera, bertujuan untuk mengetahui penerapan pelayanan prima *Customer Service* dalam menangani komplain pelanggan di PT Groceries City Indonesia Cabang Alam Sutera, serta untuk mengetahui proses pengimputan barang. Metode yang digunakan dalam penulisan Jurnal ini adalah metode penulisan deskriptif kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Data yang dikumpulkan melalui Wawancara, observasi dan riset kepustakaan. Hasil dari observasi yang dilakukan oleh penulis serta berdasarkan data, ada dua kendala yang dihadapi *Customer Service*, yaitu, masih terdapat registrasi member baru yang belum aktif dan terkadang terdapat kesalahan pada Divisi Kasir dalam pengimputan barang terhadap double transaksi atau harga barang yang tidak sesuai. Saran yang diberikan selalu pengecekan rutin server, verifikasi data *customer*, serta ketelitian Kasir dalam memindai barang. *Customer* juga dianjurkan memeriksa struk belanja, dan Audit rutin dilakukan untuk memastikan kesesuaian harga di sistem dan rak.

Kata Kunci: Pelayanan Prima, *Customer Service*, dan Komplain.

PENDAHULUAN

Dalam era persaingan bisnis yang ketat di Indonesia ini, tuntutan pekerjaan pun semakin tinggi pelayanan prima menjadi faktor utama penentu keberhasilan, Dengan adanya pelayanan prima terutama perusahaan yang bergerak di bidang retail, yang mana perusahaan diuntut untuk memberikan *service* yang memuaskan dalam menghadapi pelanggan, maka Perusahaan memerlukan *Customer Service* untuk memberikan pelayanan yang lebih baik kepada pelanggan dengan harapan pelanggan merasa puas, meningkatkan rasa kepercayaan terhadap toko dan dapat membangun citra perusahaan.

Customer Service juga menjadi garda terdepan bagi perusahaan, dengan adanya *Customer Service* dapat membangun hubungan baik dengan pelanggan selalu berusaha memberikan kesan menyenangkan, serta memberikan saran yang sesuai untuk menyelesaikan komplain pelanggan. Komplain pelanggan adalah umpan balik *negative* yang disampaikan terkait produk atau layanan yang diterima. Dalam dunia bisnis, masukan dari pelanggan sangat penting untuk meningkatkan kualitas usaha, karena setiap individu memiliki tingkat kepuasan yang berbeda, terutama dalam layanan jasa. Apalagi yang bekerja sebagai *Customer Service*

maka setiap harinya akan bertemu dengan yang namanya “komplain”. Dalam PT Groceries City Indonesia sebagai *Customer Service* yang setiap harinya selalu bertemu dengan masalah komplain yang beragam.

Penulis mengamati beberapa permasalahan seperti member belum aktif sehingga memerlukan waktu penanganan yang lama dalam melakukan pengecekan lebih lanjut yang dilakukan oleh tim IT, yang menyebabkan banyak pelanggan yang tidak sabar di karenakan proses pengecekan yang lama, selanjutnya terkadang ditemukan kesalahan dalam pengimputan pembelian barang dikarenakan kelalaian Staf Kasir yang menyebabkan terjadinya komplain oleh *Customer* dikarenakan proses pengimputan jumlah barang yang keluar atau terjual tidak sesuai, ada kalanya beberapa produk dalam kategori “*fresh*” ditemukan dalam keadaan yang tidak layak dijual, biasanya terjadi pada sayuran yang layu akibat kurangnya pendingin suhu, Sehingga terjadi komplain yang harus di tangani oleh *Customer Service* yang dituntut untuk memberikan solusi dan pelayanan yang baik untuk dapat menyelesaikan komplain dari pelanggan tersebut. Oleh karena itu, melihat latar belakang masalah di atas penulis tertarik untuk mengangkat masalah dalam tugas akhir yang berjudul **“Penerapan Pelayanan Prima Oleh *Customer Service* Dalam Menangani Komplain Pelanggan Pada PT Groceries City Indonesia Cabang Alam Sutera”**.

PEMBAHASAN DAN HASIL

1. Sejarah Singkat PT Groceries City Indonesia

Di Indonesia, segmen konsumen kelas menengah telah berkembang pesat, sehingga menyebabkan peningkatan permintaan akan konsep baru pusat perbelanjaan bahan pangan. Dengan pola pikir yang sama dan tim manajemen yang kuat, Groceries City Indonesia berkomitmen untuk berinovasi dengan memperkenalkan konsep toko baru di ritel FMCG (*fast moving Customer goods*).

Groceries City Indonesia berasal dari anak perusahaan Electronic City Indonesia, kantor pusat Groceries City Indonesia yang beralamat di Gedung Artha Graha, Jl. Jend. Sudirman kav- 54, Senayan, Kec. Kebayoran Baru, Kota Jakarta Selatan atau biasa di sebut SCBD (*Sudirman Central Busines District*) dan membuka gerai pertamanya pada Desember 2023 di area Tangerang Selatan yang beralamat Jl. Alam Sutera Boulevard No.30, Pakulonan, Kec. Serpong Utara, Kota Tangerang Selatan, Banten 15325 dan membuka gerai kedua nya di Bintaro Jaya D01, Jl. Boulevard Bintaro Jaya No.7, Pondok

Jaya, Pondok Aren, South Tangerang City, Banten 15224.

Groceries City Indonesia adalah supermarket hibrida dengan pelanggan B2C dan B2B. "Hemat dan Nyaman" merupakan suatu komitmen untuk menawarkan pengalaman berbelanja baru bagi pelanggan. Dan Groceries City Indonesia menyediakan harga satuan, banded, dan harga kartonan yang membedakan dari kompetitor supermarket, fleksibilitas perusahaan menanggapi berbagai kebutuhan pengguna akhir (*end user*), Pengecer, HOREKA (Hotel, Restoran, *Catering*), dan Grosir yang menandakan mampu bersaing dengan kompetitor retail lainnya.

2. Melayani Komplain Pelanggan

Komplain pelanggan biasanya di tangani oleh *Customer Service*, pada umumnya *Customer Service* di berikan pelatihan dalam penanganan komplain agar terciptanya citra perusahaan dalam menangani komplain tersebut. Berikut adalah alur menangani komplain

a. Melayani dengan baik dan mencatat komplain pelanggan di *form* yang sudah disediakan.

Biasanya berguna untuk pencegahan masalah berikut nya dan hasil dari form yang sudah di isi oleh pelanggan dapat mengevaluasi perusahaan dan karyawan.

- 1) *Customer* datang dan ingin komplain
- 2) *Customer Service* menerima komplain atau evaluasi pelanggan terhadap toko
- 3) Mencatat di dalam form komplain dan di simpan untuk laporan *ke Manager Marketing*
- 4) Melanjutkan penanganan kepada pihak yang bersangkutan



Gambar 1. Melayani Komplain *Customer*

b. Menangani Komplain Pelanggan

1) Komplain member yang belum aktif yang berkaitan dengan tim IT

Komplain biasanya terjadi karena jaringan eror atau terputus, yang membutuhkan bantuan melalui tim IT, sehingga menghambat *registrasi* member baru untuk mengecek ulang pada *server* yang memerlukan waktu yang lama, terkadang terdapat kesalahan input pada nomor telepon atau alamat email yang tidak *valid* dikarenakan kesalahan dalam mengisi data.

2) Terkadang terjadi komplain pada Divisi Kasir yaitu terjadi salah pengimputan barang, Kesalahan ini dapat terjadi dalam beberapa bentuk, seperti:

- a. Harga barang yang tidak sesuai dengan harga di sistem atau di rak toko.
- b. Jumlah barang yang terinput lebih banyak atau lebih sedikit dari yang dibeli pelanggan.
- c. Kesalahan dalam memilih kode barang, sehingga barang yang tercetak distruk berbeda dengan yang diambil pelanggan.

3. Hambatan dan solusi yang dilakukan dalam menangani komplain pelanggan

- a. Member yang belum aktif *Customer Service* menginput data-data seperti: nomor telephone, nama, nomor NIK (Induk kependudukan), email, akan tetapi seringkali terjadi gangguan seperti gangguan pada jaringan koneksi yang tidak stabil yang menyebabkan keterlambatan proses aktivasi akun dan terkadang memakan waktu yang lama untuk perbaikan dan pengecekan lebih lanjut oleh Tim IT pada sistem yang secara tidak langsung yang berakibat pada pendapatan perusahaan atau penjualan. Terkadang terdapat kesalahan input pada nomor telepon atau alamat email yang tidak *valid*. Mengakibatkan proses aktivasi member baru terhambat pada sistem. Sehingga *Customer Service* harus melakukan perbaikan data secara manual, yang memperlambat akses *Customer* terhadap layanan perusahaan. Untuk mengatasi hal tersebut penulis memberikan masukan perlu dilakukan pengecekan rutin terhadap status server guna memastikan tidak ada gangguan yang menghambat proses. Selain itu, Customer Service wajib mengonfirmasi kembali data yang diisi oleh Customer sebelum dikirim. Jika terjadi kesalahan, sampaikan permohonan maaf secara sopan, minta data yang benar, dan lanjutkan transaksi agar proses input ulang dapat dilakukan oleh Tim IT.

- b. Kesalahan dalam penginputan barang pada pos kasir sering terjadi karena Kasir terkadang terburu-buru akibat antrian yang panjang, atau karena sistem pos kasir yang mengalami lag.

Jika Customer menemukan kesalahan ini setelah transaksi selesai, mereka berhak mengajukan komplain kepada Tim CS untuk dilakukan pengecekan ulang, proses pengecekan ini melibatkan pemeriksaan struk belanja pelanggan, dan barang yang dibeli. Jika ditemukan kesalahan, maka tim Customer Service atau “CS” harus mengikuti SOP (Standard Operating Procedure) oleh perusahaan, Berikut ini ketentuannya:

- a. Meminta maaf kepada Customer.
- b. Memberitahu supervisor (SPV), untuk mendapatkan persetujuan sebelum melakukan tindakan lanjut.
- c. Memanggil tim kasir yang bersangkutan.
- d. Melakukan void transaksi jika diperlukan, terutama jika kesalahan penginputan barang berdampak total pembayaran Customer.
- e. Mengusahakan tidak kembali uang tunai
- f. Memastikan Customer mendapatkan solusi yang adil dan transparan.
- g. Terimakasih dan minta maaf kembali

Meskipun sudah tersedia SOP untuk menangani kasus kesalahan dalam penginputan barang, terkadang Tim CS mengalami kendala dalam memenuhi ketentuan yang berlaku. Salah satu alasan utamanya adalah ketika *Customer* mengajukan permintaan pengembalian uang tetapi tidak bersedia menukar dengan barang lain yang memiliki harga yang sama. Dalam situasi ini, Tim CS harus memastikan bahwa prosedur yang berlaku tetap dijalankan dengan benar dan transparan agar tidak terjadi kesalahpahaman dengan *Customer*. Untuk mengatasi hal tersebut maka penulis memberikan masukan kepada Kasir harus lebih teliti saat memindai barang dan memastikan harga serta jumlah sesuai dengan barang fisik. Pelanggan juga dianjurkan memeriksa struk sebelum meninggalkan kasir. Selain itu, supervisi dan audit rutin perlu dilakukan untuk memastikan sistem dan harga di database sesuai dengan label di rak.

KESIMPULAN DAN SARAN

Dalam hal ini penulis akan mengemukakan kesimpulan yang diperoleh, yaitu: (1) Peran *Customer Service* Dalam Penanganan registrasi untuk member yang belum aktif, *Customer Service* berperan penting dalam mengatasi kendala registrasi member, seperti gangguan

jaringan dan kesalahan data. Akan tetapi sering kali terjadi gangguan seperti jaringan koneksi yang tidak stabil sehingga menyebabkan keterlambatan proses aktivasi akun dan terkadang memakan waktu yang lama, terkadang terdapat kesalahan input pada nomor telepon atau alamat email yang tidak *valid*. (2) Dalam menangani komplain terkait kesalahan dalam pengimputan barang, seperti perbedaan harga, jumlah barang, dan kode barang. SOP yang jelas perlu diikuti untuk memastikan proses pengecekan ulang yang adil dan transparan. Meskipun begitu, kendala seperti pengembalian uang tanpa pertukaran barang harus ditangani dengan cermat agar tidak menimbulkan kesalahpahaman.

Dalam kegiatan ini penulis menyarankan: (1) perlu dilakukan pengecekan rutin terhadap status server guna memastikan tidak ada gangguan yang menghambat proses. Selain itu, Customer Service wajib mengonfirmasi kembali data yang diisi oleh Customer sebelum dikirim. Jika terjadi kesalahan, sampaikan permohonan maaf secara sopan, minta data yang benar, dan lanjutkan transaksi agar proses input ulang dapat dilakukan oleh Tim IT. (2) Kasir harus lebih teliti saat memindai barang dan memastikan harga serta jumlah sesuai dengan barang fisik. Pelanggan juga dianjurkan memeriksa struk sebelum meninggalkan kasir. Selain itu, supervisi dan audit rutin perlu dilakukan untuk memastikan sistem dan harga di database sesuai dengan label di rak. Dengan adanya SOP yang jelas dan tindakan pencegahan yang tepat, diharapkan kesalahan seperti double pengimputan transaksi dan salah pengimputan barang dapat diminimalisir. Hal ini tidak hanya membantu menjaga kepuasan pelanggan, tetapi juga meningkatkan efisiensi operasional serta mencegah kerugian bagi perusahaan.

DAFTAR PUSTAKA

- Kasmir. (2017). *Customer Service Excellence*. Jakarta:Teori dan Praktik. PT Raja Grafindo Persada, 57-257.
- Komala, K. (2021). *Pelayanan Prima Organisasi Agile*. Malang:Inara Publisher.
- Kurniawati. 2020. *Manajemen Komplain Pelanggan*, Malang:Lekantara.
- Mursyidah, L, Choiriyah, I. U. (2020). *Buku Ajar Manajemen Pelayanan Publik*. Umsida Press, 1-112.
- Prihartanti, Yuni, Meilansari Noor Handayani. (2020). *Bidang Bisnis Dan Manajemen Customer Service* . Surakarta:Cv. Mediatama.
- Qur'ani, B. (2024). *Pelayanan Prima*. Penerbit Tahta Media.
- Rangkuti, F. (2017). *Customer Care Excellence*. Jakarta:Gramedia Pustaka Utama.

- Rusydi,M. (2017). *Customer Excellence*. Yogyakarta:Gosyen Publishing.
- Sumaedi sri. (2016). *Sistem Manajemen Pengaduan Terintegrasi Dalam Rangka Reformasi Birokrasi*. Jakarta:LIPI Press.
- Syah, N. K. W., & Sulistiyani, S. (2018) *Buku Pelayanan Prima*.
- Fakhrudin, A. (2017). 3. Pengaruh Kualitas *Customer Service* Terhadap Citra Perusahaan. *Jurnal Manajemen Dirgantara*, 10(1), 53-64.
- Frimayasa, A. (2017). Konsep Dasar dan Strategi Pelayanan Prima (Service Excellent) Pada Indosat Ooredoo. *Cakrawala-Jurnal Humaniora*, 17(1), 66-70.
- Musu, K. L., Suryawati, C., & Warsono, H. (2020). Analisis Sistem Penanganan Komplain di Rumah Sakit Permata Medika Semarang. *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*, 8(1), 7-15.
- Nugroho, N. E., & Yulianto, A. E. (2023). Penyuluhan dan Pendampingan Penanganan Komplain Pada PT Cipta Daya Gemilang Surabaya. *Hikmayo: Jurnal Pengabdian Masyarakat Amayo*, 2(2), 1-9.