

**PERANCANGAN *STANDARD OPERATING PROCEDURE* (SOP)
PENANGANAN KOMPLAIN *TENANT* MELALUI *WEBSITE* HALOKIG
PADA PT KAWASAN INDUSTRI GRESIK**

TUGAS AKHIR



Oleh :

MARSHANDA FASYA NURIFAH AYUNINGTYAS

152010813011

PROGRAM STUDI D-III MANAJEMEN PEMASARAN

DEPARTEMEN BISNIS

FAKULTAS VOKASI

UNIVERSITAS AIRLANGGA

2023

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK MENYATAKAN PLAGIAT

Bagian dan keseluruhan data dari isi Tugas Akhir ini tidak pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademis pada bidang studi dan atau Universitas lain dan tidak pernah dipublikasikan atau ditulis oleh individu selain penyusunan, kecuali bila ditulis dengan format dalam isi Tugas Akhir.

Apabila ditemukan bukti bahwa pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai ketentuan yang berlaku di Universitas Airlangga.

Surabaya, 07 Juni 2023

Penulis



Marshanda Fasya Nurifah Ayuningtyas

NIM. 152010813011

LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

**PERANCANGAN *STANDARD OPERATING PROCEDURE* (SOP)
PENANGANAN KOMPLAIN *TENANT* MELALUI *WEBSITE* HALOKIG
PT KAWASAN INDUSTRI GRESIK**

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Ahli Madya
Bidang Manajemen Pemasaran
Pada Departemen Bisnis Fakultas Vokasi
Universitas Airlangga

Oleh :

Marshanda Fasya Nurifah Ayuningtyas
NIM. 152010813011

Disetujui oleh :

Pembimbing



Rizka Miladiah Ervianty, S.E., M.SM

NIP. 198101272015043201

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

**PERANCANGAN *STANDARD OPERATING PROCEDURE* (SOP)
PENANGANAN KOMPLAIN *TENANT* MELALUI *WEBSITE* HALOKIG
PADA PT KAWASAN INDUSTRI GRESIK**

Disusun oleh :

Marshanda Fasya Nurifah Ayuningtyas

NIM. 152010813011

Mengetahui,

Koordinator Program Studi D-III Manajemen Pemasaran

Fakultas Vokasi Universitas Airlangga



Maurisia Putri Permatasari, S.E., M.Sc.

NIP. 198609222015043201

LEMBAR PENGESAHAN PANITIA PENGUJI

Tugas Akhir Ini Telah Diujikan dan Disahkan di Hadapan Komisi Penguji

Program Studi : D-III Manajemen Pemasaran
Departemen : Bisnis
Fakultas : Vokasi Universitas Airlangga
Hari/Tanggal : Rabu, 07 Juni 2023
Pukul : 10.30 WIB – Selesai
Tempat : RAPIM II Fakultas Vokasi Universitas Airlangga

Panitia Penguji terdiri dari :

Ketua Penguji



Maurisia Putri Permatasari, S.E., M.Sc.

NIP. 198609222015043201

Anggota Penguji I



Moh. Darus Salam, S.E., M.B.A
NIP. 19870501201808310

Anggota Penguji II



Rizka Miladiah Ervianty, S.E., M.SM
NIP. 198101272015043201

PEDOMAN PENGGUNAAN TUGAS AKHIR

Tugas Akhir ini tidak dipublikasikan, namun tersedia di perpustakaan dalam lingkungan Universitas Airlangga, diperkenankan untuk dipakai sebagai referensi kepustakaan, tetapi pengutipannya harus seizin penyusun dan harus menyebutkan sumbernya sesuai kebiasaan ilmiah.

Dokumen Tugas Akhir ini merupakan hak milik Universitas Airlangga.

KATA PENGANTAR

Puji syukur Alhamdulillah saya panjatkan kehadiran Allah SWT atas segala nikmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyusun dan menyelesaikan Tugas Akhir ini yang berjudul **“PERANCANGAN STANDARD OPERATING PROCEDURE (SOP) PENANGANAN KOMPLAIN TENANT MELALUI WEBSITE HALOKIG PADA PT KAWASAN INDUSTRI GRESIK”** dengan baik dan tepat waktu.

Dalam pembuatan Tugas Akhir ini tidak lepas dari bantuan dari berbagai pihak, terima kasih di antaranya :

1. Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya.
2. Prof. Dr. Anwar Ma'ruf, drh., M.Kes. selaku Dekan Fakultas Vokasi Universitas Airlangga Surabaya yang telah memberikan kesempatan penulis untuk menempuh jenjang pendidikan di Fakultas Vokasi Universitas Airlangga.
3. Maurisia Putri Permatasari S.E., M.Sc. selaku Koordinator Program Studi Manajemen Kesekretariatan dan Perkantoran Fakultas Vokasi Universitas Airlangga.
4. Rizka Miladiah Ervianty, S.E., M.SM. selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan dukungan, bimbingan serta arahan selama penyusunan Tugas Akhir.
5. Segenap dosen Manajemen Pemasaran Fakultas Vokasi Universitas Airlangga Surabaya yang telah mendidik dan memberikan pengetahuan yang berguna selama perkuliahan.
6. Kedua orang tua tersayang, yang selalu memberikan doa dan dukungan baik secara moral maupun materil, sehingga penulis dapat menyelesaikan studi ini.
7. Bapak Hery, Bapak Bayu, Bu Tiara, Bu Nita, dan Mas Amung selaku Manajer, Asisten Manajer dan Staf Departemen Pemasaran & Pengembangan PT Kawasan Industri Gresik yang telah bersedia

meluangkan waktu dan tenaganya untuk membantu penulis dalam penyusunan Tugas Akhir ini.

8. Teman-teman yang telah memberikan semangat dan bantuan secara langsung maupun tidak langsung dalam penyusunan Tugas Akhir ini.

Akhir kata, penulis menyadari bahwa dalam penyusunan Tugas Akhir ini masih jauh dari sempurna. Harapan penulis semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi penulis sendiri, pembaca sekalian, serta perkembangan ilmu pengetahuan dalam bidang pemasaran yang berdaya saing industri.

Surabaya, 07 Juni 2023

Marshanda Fasya Nurifah Ayuningtyas

NIM. 152010813011

ABSTRAK

Setiap perusahaan pasti akan mempersiapkan strategi-strateginya dalam melayani pelanggan hingga tumbuh kepuasan pelanggan yang menjadi salah satu tujuan perusahaan. Dalam era *modern*, di mana penggunaan alat dan aplikasi serba *digital* seperti saat ini dianggap mampu mendukung pelayanan suatu perusahaan kepada pelanggannya. Seperti halnya dengan *platform website* pengaduan komplain yang dikembangkan oleh PT Kawasan Industri Gresik yaitu *website* HALOKIG. Dalam penanganan komplain, pada PT Kawasan Industri Gresik terdapat sedikit hambatan dalam pelaksanaannya. Di mana dalam penanganan komplain *tenant* melalui *website* HALOKIG masih belum terdapat standar penanganan yang baku.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui proses perancangan *Standard Operating Procedure* (SOP) dalam upaya optimalisasi penanganan komplain *tenant* melalui *website* HALOKIG pada PT Kawasan Industri Gresik. Sedangkan metode penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif. Data yang diperoleh melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Hasil penelitian ini adalah rancangan dokumen *Standard Operating Procedure* (SOP) Penanganan Komplain *Tenant* melalui *Website* HALOKIG yang telah terverifikasi dan tervalidasi oleh pihak-pihak terkait. Untuk penyempurnaan hasil rancangan dokumen *Standard Operating Procedure* (SOP) Penanganan Komplain *Tenant* melalui *Website* HALOKIG menjadi dokumen *Standard Operating Procedure* (SOP) yang resmi, akan disempurnakan kembali oleh pihak yang berwenang yaitu Departemen Sekretaris Perusahaan oleh Asisten Manajemen & Resiko PT Kawasan Industri Gresik.

Kata Kunci : *Standard Operating Procedure* (SOP), Penanganan Komplain, Kepuasan Pelanggan

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN TIDAK MENYATAKAN PLAGIAT	i
LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN PANITIA PENGUJI	iv
PEDOMAN PENGGUNAAN TUGAS AKHIR	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK.....	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Batasan Masalah.....	6
1.4 Tujuan Penelitian.....	6
1.5 Manfaat Penelitian	7
BAB II	8
TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 <i>Standard Operating Procedure (SOP)</i>	8
2.2 <i>Customer Relationship Management (CRM)</i>	10
2.3 Penanganan Komplain	13
2.4 Kepuasan Pelanggan	14
2.5 Penelitian Terdahulu	15
BAB III.....	17
METODE PENELITIAN.....	17
3.1 Jenis Penelitian	17
3.2 Sumber Data Penelitian.....	17
3.3 Tempat dan Waktu Penelitian	19
3.4 Alat dan Bahan Penelitian	20

3.5	Teknik Pengumpulan Data	21
3.6	Prosedur Penyajian	26
3.7	Alur Penelitian.....	27
3.8	Rancangan/Desain Penelitian	30
3.9	Teknik Analisis Data.....	301
BAB IV		32
HASIL DAN PEMBAHASAN		32
4.1	Gambaran Umum Perusahaan	32
4.2	Tahap Penggalan Informasi.....	34
4.3	Tahap Analisis Informasi	40
4.4	Tahap Perancangan <i>Standard Operating Procedure</i> (SOP) Penanganan Komplain <i>Tenant</i> melalui <i>Website</i> HALOKIG.....	45
BAB V.....		54
KESIMPULAN DAN SARAN		Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN		599

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	15
Tabel 3. 1 Waktu Penelitian	19
Tabel 3. 2 Template Tabel Pencatatan Informasi Tambahan	22
Tabel 3. 3 Template Tabel Daftar Pertanyaan.....	22
Tabel 3. 4 Profil Narasumber	23
Tabel 3. 5 Daftar Pertanyaan Narasumber	24
Tabel 4. 1 Hasil Wawancara Seputar Profil Narasumber	34
Tabel 4. 2 Hasil Wawancara Identifikasi <i>Website</i> HALOKIG dan Proses Penanganan <i>Komplain Tenant</i> melalui <i>Website</i> HALOKIG Sebelum Ada Prosedur yang Baku.....	36
Tabel 4. 3 Alur Proses Penanganan <i>Komplain Tenant</i> melalui <i>Website</i> HALOKIG Sebelum Ada Prosedur yang Baku.....	42
Tabel 4. 4 Unsur dan Konten Dalam Perancangan <i>Standard Operating Procedure (SOP)</i>	46
Tabel 4. 5 Perancangan <i>Standard Operating Procedure (SOP)</i> Penanganan <i>Komplain Tenant</i> melalui <i>Website</i> HALOKIG	48
Tabel 4. 6 <i>Flowchart</i> Perancangan <i>Standard Operating Procedure (SOP)</i> Penanganan <i>Komplain Tenant</i> melalui <i>Website</i> HALOKIG.....	51

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 <i>Homepage</i> HALOKIG	3
Gambar 1. 2 Daftar Komplain <i>Tenant</i>	4
 Gambar 3. 1 <i>Template</i> Lembar Verifikasi dan Validasi <i>Standard Operating Procedure</i> (SOP).....	29
 Gambar 4. 1 Logo PT Kawasan Industri Gresik	32
Gambar 4. 2 Struktur Perusahaan PT Kawasan Industri Gresik	33
Gambar 4. 3 Tampilan <i>Complain Stage</i>	39
Gambar 4. 4 Dokumen <i>Standard Operating Procedure</i> (SOP) Unit Kerja Departemen Pemasaran & Pengembangan	40

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 – Lembar Verifikasi dan Perancangan <i>Standard Operating Procedure</i> (SOP) Penanganan Komplain <i>Tenant</i> melalui <i>Website</i> HALOKIG	59
Lampiran 2 – Transkrip Wawancara dengan Narasumber dan Topik Terkait.....	64
Lampiran 3 – Foto Bersama Narasumber Terkait	75
Lampiran 4 – Form Bimbingan Tugas Akhir	76

BAB I

PENDAHULUAN

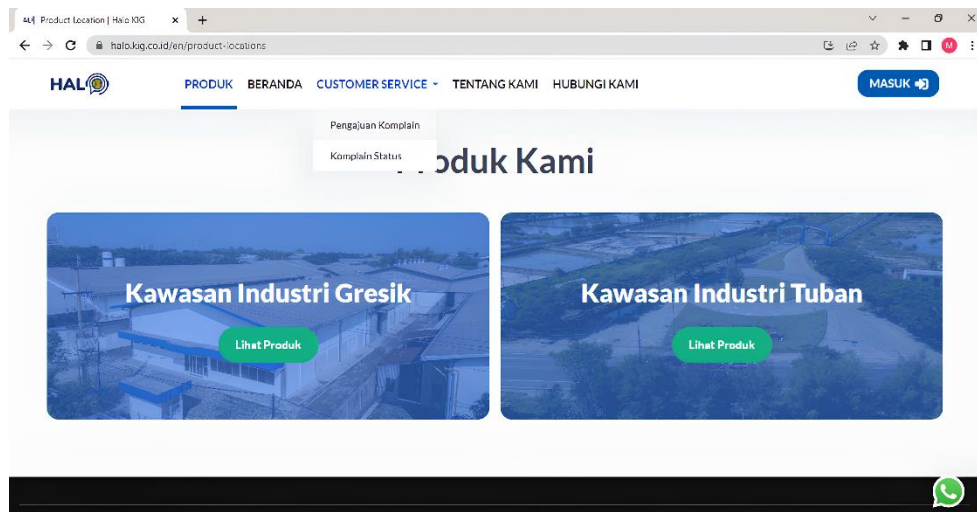
1.1 Latar Belakang

Pertumbuhan ekonomi di Indonesia salah satunya ditunjukkan dengan perkembangan di berbagai bidang serta di berbagai wilayah. Salah satunya pada bidang usaha penyediaan lahan kawasan industri yang menjadi peluang pertumbuhan ekonomi. Pesatnya perkembangan ini dirasakan dengan semakin ketatnya persaingan dalam dunia usaha. Perusahaan dituntut untuk lebih ekstra dalam mengelola perusahaannya mulai dari sumber daya manusia, sumber daya alam dan sistem yang ada dalam perusahaan tersebut (Dwiya & Sri, 2018). Persaingan yang sangat ketat tersebut menimbulkan kalangan usaha saling berlomba dalam menghadapi persaingan dan untuk mendapatkan keunggulan kompetitif. Oleh karena itu, setiap perusahaan dituntut untuk menciptakan produk terbaik, baik dalam bentuk barang atau jasa untuk memenuhi keinginan konsumen (Aprisia & Mayliza, 2019).

Dari sudut pandang perusahaan, untuk memenuhi harapan konsumen salah satunya dengan menumbuhkan kepuasan yang merupakan termasuk salah satu tujuan perusahaan. Secara mutlak, memuaskan pelanggan merupakan bukan suatu hal yang mudah untuk diwujudkan. Sebaik apapun pelayanan yang diberikan, biasanya pelanggan masih ada yang merasa tidak puas. Sehingga hal yang patut diperhatikan oleh perusahaan adalah kapan dan bagaimana pelanggan itu dapat merasa puas, serta tindakan apa yang perlu diambil ketika mereka merasa tidak puas (Sanjayawati, 2019). Perusahaan dalam usaha penanganan keluhan pelanggannya dianggap perlu karena bermanfaat meningkatkan kepercayaan pelanggan, memperbaiki komplain yang diajukan, mendapatkan pelanggan yang loyal terhadap jasa perusahaan, bahkan jika ada beberapa saran yang diberikan oleh pelanggan kepada perusahaan maka akan sangat bermanfaat bagi perusahaan untuk meningkatkan pelayanannya seperti yang diharapkan pelanggan (Fadilah, 2022).

Setiap perusahaan pasti akan mempersiapkan strategi-strateginya dalam melayani pelanggan hingga tumbuh kepuasan pelanggan yang menjadi salah satu tujuan perusahaan. Dengan memanfaatkan hubungan yang kuat antara perusahaan dengan pelanggan, hal ini berguna bagi perusahaan untuk mendapatkan informasi-informasi tentang bagaimana cara terbaik untuk melayani pelanggan serta menjaga agar pelanggan tetap loyal dengan perusahaan. Usaha dan strategi yang tepat dalam mempertahankan pelanggan hendaknya menjadi prioritas yang lebih besar bagi perusahaan. Pelanggan yang loyal selain bermanfaat dapat memberikan *feedback* positif kepada perusahaan juga akan mengurangi usaha perusahaan dalam mencari pelanggan baru (Aprisia & Mayliza, 2019).

Dalam era *modern*, di mana penggunaan alat dan aplikasi serba *digital* seperti saat ini dianggap mampu mendukung pelayanan suatu perusahaan kepada pelanggannya. Dengan memanfaatkannya, perusahaan dapat dengan mudah menjangkau pelanggan secara langsung tanpa terbatas waktu, tempat dan biaya. Pelayanan berbasis aplikasi terhadap konsumen ini memang memiliki beberapa kelebihan. Salah satunya adalah memudahkan layanan pelanggan (Tudi et al., 2022). Seperti halnya dengan *platform website* pengaduan komplain milik PT Kawasan Industri Gresik yang baru dikembangkan di bulan November 2022 lalu yaitu *platform website* HALOKIG (www.halo.kig.co.id). Berdasarkan kondisi lapangan dalam penanganan komplain *tenant*, akhirnya PT Kawasan Industri Gresik menginisiasikan sebuah pengembangan layanan guna meningkatkan kepuasan pelanggan dengan mengembangkan *platform website* terbaru mereka sebagai salah satu media pengaduan komplain *tenant*. Hal ini bertujuan agar mulai dari proses *tenant* menyampaikan komplain hingga penindaklanjutan komplain dapat terlaksana secara efektif dan efisien. Sehingga langkah ini diharapkan mampu meningkatkan pelayanan kepada *tenant* yang semakin menumbuhkan kepuasan pada *tenant*.

Gambar 1. 1 Homepage HALOKIG

Sumber : Website HALOKIG www.halo.kig.com, 2023

PT Kawasan Industri Gresik merupakan perusahaan yang berdiri di bidang usaha penyediaan lahan kawasan industri, kawasan minapolitan, properti, perdagangan umum dan jasa konsultan bidang industri. PT Kawasan Industri Gresik menawarkan berbagai lini bisnis seperti lahan industri, pergudangan, ruko, bangunan pabrik siap pakai (BPSP) dan pusat bisnis. Kawasan ini juga didukung oleh sarana dan prasarana handal yang memberikan jaminan investasi penyewa. PT Kawasan Industri yang berdiri di lahan seluas 140 ha, dengan lahan komersial 96 ha dan lahan RTH/infrastruktur sebesar 46 ha. Dalam usaha untuk memasarkan produk kepada para calon pelanggan, PT Kawasan Industri Gresik memiliki departemen yang bergerak di bidang terkait yaitu Departemen Pemasaran & Pengembangan yang terdiri dari satu orang manajer, satu orang asisten manajer dan tiga orang staf yang bertugas. Di mana di antara satu orang manajer, satu orang asisten manajer dan tiga orang staf tersebut memiliki tugas yang berbeda-beda sesuai dengan fokus bagiannya. Selain menjalankan fungsi utama departemen yaitu memasarkan produk kepada calon pelanggan, departemen ini juga turut dalam menyusun rencana pengembangan fasilitas dan infrastruktur kawasan industri guna menunjang kualitas layanan dari PT Kawasan Industri Gresik bagi para *tenant*. Salah satu hasil dari usaha

pengembangan fasilitas bagi para *tenant* adalah pengembangan *website* pengaduan komplain yang baru dikembangkan oleh Departemen Pemasaran & Pengembangan PT Kawasan Industri Gresik tersebut dengan menjadi Admin HALOKIG. Sehingga mulai dari proses pengaduan komplain yang diajukan oleh *tenant*, hingga komplain *tenant* selesai ditangani dapat terus dipantau perkembangannya oleh Admin HALOKIG sesuai dengan prosedur perusahaan.

Gambar 1. 2 Daftar Komplain *Tenant*

ID	Location	Name	Phone Number	Issue	Status
CP0122	GD, Indonesia	MUHAMMAD GUNAWAN BUDI...	085648161533	Kebocoran atap	Komplain selesai
CP0123	GD, Indonesia	MUHAMMAD GUNAWAN BUDI...	085648161533	Lain-lain	(F-17) GD, Indonesia
CP0124	GD, Indonesia	MUHAMMAD GUNAWAN BUDI...	085648161533	Lain-lain	(F 19-20) GD, Indonesia
CP0125	PT Harvester Flour Mills	PT Harvester Flour Mills	082139542063	Lain-lain	PT Harvester Flour Mills
CP0126	PT Harvester Flour Mills	Natasha	082139542063	Lain-lain	PT Harvester Flour Mills
CP0127	PT Agristar Grain Industry	Heri Priyogo	081330591691	Kebocoran atap	Komplain selesai
CP0128	GD, Indonesia	MUHAMMAD GUNAWAN BUDI...	085648161533	Kebocoran atap	(F-17) GD, Indonesia
CP0129	GD, Indonesia	MUHAMMAD GUNAWAN BUDI...	085648161533	Kebocoran atap	(F 19-20) GD, Indonesia
CP0130	GD, Indonesia	MUHAMMAD GUNAWAN BUDI...	085648161533	Kebocoran atap	(F 19-20) GD, Indonesia
CP0131	PT Graha Sarana	A ZAINUL ARIFIN	081216535534	Lain-lain	Q 19-26
CP0132	GD, Indonesia	MUHAMMAD GUNAWAN BUDI...	085648161533	Kebocoran atap	(F 19-20) GD, Indonesia
CP0133	GD, Indonesia	MUHAMMAD GUNAWAN BUDI...	085648161533	Kebocoran atap	(G 12-12A) GD, Indonesia
CP0134	GD, Indonesia	MUHAMMAD GUNAWAN BUDI...	085648161533	Kebocoran atap	(F 19-20) GD, Indonesia
CP0135	GD, Indonesia	MUHAMMAD GUNAWAN BUDI...	085648161533	Kebocoran atap	(F 19-20) GD, Indonesia
CP0136	PT Graha Sarana	AHMAD ZAINUL ARIFIN	081216535534	Lain-lain	Q 19-26
CP0137	GD, Indonesia	MUHAMMAD GUNAWAN BUDI...	085648161533	Kebocoran atap	(F 19-20) GD, Indonesia
CP0138	PT Graha Sarana	AHMAD ZAINUL ARIFIN	081216535534	Lain-lain	Q 19-26

Sumber : Tampilan Halaman Pengelola Website HALOKIG, 2023

Standard Operating Procedure (SOP) merupakan acuan atau pedoman dalam menjalankan suatu tugas dan pekerjaan sesuai dengan fungsi pekerjaan tersebut. Semua aktivitas di suatu perusahaan dapat terlaksana dengan baik sesuai keinginan perusahaan dengan adanya *Standard Operating Procedure* (SOP) (Majestika & Farida, 2022). Aturan dan batasan yang tertuang dalam *Standard Operating Procedure* (SOP) tentunya memberikan kemudahan bagi setiap insan perusahaan untuk memahami apa yang harus dilakukan dan apa yang tidak boleh dilakukan (Bengkalis, 2018). *Standard Operating Procedure* (SOP) dapat dikatakan baik jika dapat menghasilkan tenaga lebih efisien, lebih konsisten, dapat meminimalkan biaya, memudahkan pemantauan, menjadi

panduan bagi karyawan baru dan memungkinkan koordinasi atau komunikasi yang baik antara berbagai bagian organisasi (Gishella Sherilyn, 2018).

Dalam penanganan komplain, pada PT Kawasan Industri Gresik terdapat sedikit hambatan dalam pelaksanaannya. Di mana dalam penanganan komplain *tenant* melalui *website* HALOKIG masih belum terdapat standar penanganan yang baku. Selama ini bentuk penanganan komplain *tenant* berjalan dengan berdasarkan proses kerja yang tidak baku, seperti melalui *work instructure* dari pimpinan atau kebiasaan-kebiasaan yang telah berlaku sehingga hal tersebut dianggap sudah baku. Akan tetapi, untuk mencapai tujuan perusahaan yaitu mampu menciptakan kepuasan pelanggan, maka dalam setiap kegiatan penanganan harus memiliki sistem aturan dan batasan yang baku. Instruksi kerja yang disusun diharapkan dapat menjadi panduan dasar bagi kinerja karyawan untuk menjadi lebih baik yang kemudian dijabarkan ke dalam bentuk baku *Standard Operating Procedure* (SOP) dan juga membuat deskripsi pekerjaan dari setiap departemen yang terlibat dalam penanganan komplain *tenant* melalui *website* HALOKIG berdasarkan *Standard Operating Procedure* (SOP). Oleh karena itu, PT Kawasan Industri Gresik terutama Departemen Pemasaran & Pengembangan ingin menyusun *Standard Operating Procedure* (SOP) penanganan komplain *tenant* melalui *website* HALOKIG yang baku di mana harapannya adalah dapat berguna sebagai panduan dalam bekerja, khususnya dalam penanganan komplain *tenant* melalui *website* HALOKIG.

Melihat sedikit hambatan yang dialami oleh PT Kawasan Industri Gresik tersebut, penulis oleh Departemen Pemasaran & Pengembangan PT Kawasan Industri Gresik diberikan kesempatan untuk dapat membuat rancangan *Standard Operating Procedure* (SOP) dari penanganan komplain *tenant* melalui *website* HALOKIG tersebut. Untuk itu, penulis berencana membuat rancangan *Standard Operating Procedure* (SOP) penanganan komplain *tenant* melalui *website* HALOKIG dalam suatu bentuk dokumen tertulis. Sehingga dari permasalahan tersebut, penulis akan menggunakannya sebagai topik penelitian laporan Tugas Akhir dengan judul “Perancangan *Standard Operating*

Procedure (SOP) Penanganan Komplain Tenant melalui Website HALOKIG pada PT Kawasan Industri Gresik”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan dalam latar belakang di atas, maka dirumuskan permasalahan dalam penelitian ini adalah bagaimana proses perancangan *Standard Operating Procedure (SOP)* dalam upaya optimalisasi penanganan komplain *tenant* melalui *website HALOKIG* pada PT Kawasan Industri Gresik?

1.3 Batasan Masalah

Batasan masalah dalam proses perancangan *Standard Operating Procedure (SOP)* penanganan komplain *tenant* melalui *website HALOKIG* pada PT Kawasan Industri Gresik adalah sebagai berikut :

1. Untuk proyek Tugas Akhir ini, *Standard Operating Procedure (SOP)* yang akan dirancang oleh penulis adalah mengenai *Standard Operating Procedure (SOP)* penanganan komplain *tenant* pada PT Kawasan Industri Gresik.
2. Komplain *tenant* pada perancangan *Standard Operating Procedure (SOP)* ini adalah komplain *tenant* yang disampaikan melalui *website HALOKIG* milik PT Kawasan Industri Gresik.

1.4 Tujuan Penelitian

Dari latar belakang dan rumusan masalah penelitian maka dapat disimpulkan tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui proses perancangan *Standard Operating Procedure (SOP)* dalam upaya optimalisasi penanganan komplain *tenant* melalui *website HALOKIG* pada PT Kawasan Industri Gresik.

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Bagi Mahasiswa

- a. Sebagai syarat untuk menempuh kelulusan di program studi D-III Manajemen Pemasaran.
- b. Memberikan pengetahuan, wawasan, serta pengalaman di dunia kerja untuk meningkatkan kemampuan, kreativitas dan kualitas diri.
- c. Untuk memperluas wawasan dan pengetahuan mengenai bidang pemasaran di dunia kerja.
- d. Mengetahui apa saja yang terjadi di dunia kerja serta mengetahui masalah yang akan dihadapi di dunia kerja khususnya bagaimana peranan SOP dalam menangani *komplain tenant*.

1.5.2 Bagi Universitas

- a. Sebagai tolok ukur pembelajaran dan sebagai media fasilitator guna meningkatkan kualitas serta evaluasi pengajaran di perkuliahan.
- b. Suatu media penerapan pembelajaran langsung ke dunia kerja sehingga mahasiswa akan terbiasa dengan lingkungan kerjanya.
- c. Memberikan bahan atau tambahan literatur yang bermanfaat bagi mahasiswa Program Studi Pemasaran.

1.5.3 Bagi Perusahaan

- a. Sebagai bahan evaluasi dan referensi untuk meningkatkan sistem pelayanan *komplain tenant* melalui *website* HALOKIG.
- b. Sebagai acuan *managerial* serta sebagai sarana peningkatan kerja sama antara perusahaan yang bersangkutan dengan Universitas Airlangga dalam hal penyediaan tenaga kerja ahli.

1.5.4 Bagi Pembaca

- a. Memberi gambaran mengenai kondisi nyata dari dunia pemasaran dalam aktivitas pemasaran
- b. Sebagai bahan referensi dan sarana penambah informasi bagi pembaca yang membutuhkan pengetahuan mengenai bidang pemasaran.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 *Standard Operating Procedure (SOP)*

Standard Operating Procedure (SOP) yang dikemukakan oleh Sailendra dalam Hidayah (2023) merupakan sebuah instruksi yang dimanfaatkan untuk memastikan berfungsinya organisasi atau perusahaan. Apabila kinerja perusahaan dilakukan secara sistematis dan terarah, maka kinerja setiap karyawan akan meningkat. Menurut Budiharjo dalam Halimah (2020), pengertian *Standard Operating Procedure (SOP)* adalah perangkat lunak yang mengatur suatu proses kerja tertentu atau langkah-langkah dalam suatu proses kerja tertentu. Laksmi dalam Halimah (2019) juga menyatakan bahwa sebuah *Standard Operating Procedure (SOP)* biasanya menyertakan manfaat yang dilakukan atau ditinjau, prosedur tertulis dan dilengkapi juga dengan bentuk *flowchart*.

Beberapa tujuan penyusunan *Standard Operating Procedure (SOP)* bagi perusahaan dalam menjalankan aktivitasnya menurut Fatimah dalam Taufiq (2019), sebagai berikut : Pertama, menjaga konsistensi kerja setiap karyawan. Kedua, menjelaskan alur tugas dan tanggung jawab masing-masing unit kerja. Ketiga, menyederhanakan proses pemantauan dan menghemat waktu program pelatihan karyawan karena *Standard Operating Procedure (SOP)* disusun secara sistematis. Adapun manfaat dari penyusunan *Standard Operating Procedure (SOP)* seperti yang dikemukakan oleh Tathagati dalam Taufiq (2019), diantaranya : Pertama, meminimalkan kesalahan dalam proses kerja. Kedua, menghemat waktu serta tenaga dalam program pelatihan karyawan. Ketiga, sebagai sarana komunikasi tentang pelaksanaan pekerjaan. Keempat, sebagai acuan dalam mengevaluasi proses pelaksanaan pekerjaan.

2.1.1 Kriteria Dokumen *Standard Operating Procedure* (SOP)

Menurut Budihardjo (2021), dokumen *Standard Operating Procedure* (SOP) sebagai sebuah pedoman manual harus memenuhi beberapa kriteria yang pada dasarnya bertujuan untuk memastikan bahwa dokumen *Standard Operating Procedure* (SOP) yang dihasilkan benar-benar unggul, andal dan bermanfaat bagi organisasi atau perusahaan yang mengaplikasikannya.

Beberapa kriteria dokumen *Standard Operating Procedure* (SOP) yang dimaksud adalah :

- a. Penyusunan kalimat dengan bahasa sederhana dan mudah dimengerti
- b. Mudah diaplikasikan
- c. Mudah dikontrol
- d. Mudah diaudit
- e. Mudah diubah, disesuaikan perkembangan

Dengan beberapa kriteria di atas, diyakini bahwa hasil dokumen *Standard Operating Procedure* (SOP) yang disusun dapat ditetapkan sebagai prosedur baku yang andal, khususnya bagi pelaksana kerja di lapangan. Kondisi seperti itu tentunya akan sangat bermanfaat bagi para pemimpin usaha, terutama sebagai dasar penyusunan rencana kerja untuk periode yang akan datang. Selain itu, sebagai upaya untuk mengantisipasi perubahan dalam kehidupan bisnis yang sering terjadi karena adanya dinamika bisnis secara umum.

2.1.2 Format *Standard Operating Procedure* (SOP)

Menurut Fatimah dalam (Ajasta & Addin, 2018), bahwa format *Standard Operating Procedure* (SOP) dibagi menjadi tiga, yaitu :

1. Format Sederhana

Prosedur yang disusun menggunakan format ini hanya untuk kegiatan yang berskala kecil dan dalam kegiatan tersebut tidak membutuhkan banyak keputusan.

2. Diagram Alir (*flowchart*)

Format *Standard Operating Procedure* (SOP) ini berupa diagram yang menggunakan aliran proses dengan menggunakan bidang geometri.

3. Format Narasi

Format *Standard Operating Procedure* (SOP) ini lebih fleksibel dalam menggambarkan sebuah proses kegiatan dan tidak menggunakan simbol-simbol.

2.2 Customer Relationship Management (CRM)

2.2.1 Pengertian Customer Relationship Management (CRM)

Menurut Lovelock & Writz dalam (Kinasih et al., 2022) menyatakan bahwa *Customer Relationship Management* (CRM) adalah keseluruhan proses menciptakan dan memelihara hubungan pelanggan untuk membangun loyalitas pelanggan. *Customer Relationship Management* (CRM) merupakan proses mengelola informasi rinci tentang pelanggan dan masalah terkait pelanggan untuk memaksimalkan loyalitas pelanggan (Kotler & Keller dikutip dalam Maylina & Mulazid, 2018:94).

Kotler & Amstrong juga mendefinisikan (dalam Ibrahim & Amatullah, 2018), bahwa *Customer Relationship Management* (CRM) merupakan keseluruhan proses untuk membangun dan memelihara hubungan dengan pelanggan, memberikan nilai pelanggan yang unggul dan kepuasan pelanggan.

2.2.2 Tujuan dan Manfaat *Customer Relationship Management* (CRM)

Adapun Ruslan dalam (Wildyaksanjani & Sugiana, 2018:14) menyatakan bahwa tujuan dari *Customer Relationship* adalah mempertahankan pelanggan, menarik pelanggan baru, meminta produk baru, mempercepat penanganan keluhan dan mengurangi biaya.

Manfaat *Customer Service Management* (CRM) menurut Tunggal dalam (Setiawan & Setiawan, 2021:261) antara lain mendorong kesetiaan pelanggan, mengurangi biaya, menambah efektivitas fungsional, menambah waktu untuk berjualan dan menambah keuntungan. Sedangkan menurut Widjaja dalam (Elhias Nst, 2018), keuntungan *Customer Relationship Management* (CRM) antara lain layanan lebih cepat, harga lebih murah, keuntungan lebih tinggi, mempunyai rasa memiliki, koordinasi tim lebih baik, menambah kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan meningkat.

2.2.3 Tahapan *Customer Relationship Management* (CRM)

Menurut Kalakota dan Robinson n.d. dalam (Monalisa & Bacin, 2020) *Customer Relationship Management* (CRM) dikembangkan ke dalam tiga tahapan, yaitu :

1. Menambah pelanggan baru (*Acquire*)

Perusahaan harus mengetahui apa saja strategi yang akan digunakan untuk menarik pelanggan baru dengan menawarkan informasi, inovasi baru dan layanan menarik kepada calon pelanggan.

2. Meningkatkan hubungan dengan pelanggan yang sudah ada (*Enhance*)

Selanjutnya, perusahaan harus mampu membangun hubungan yang baik dengan pelanggan dengan memberikan pelayanan yang terbaik.

3. Mempertahankan pelanggan yang sudah ada (*Retain*)

Tahap ini untuk mendapatkan loyalitas pelanggan, perusahaan perlu menyiapkan suatu usaha untuk dapat meraih loyalitas pelanggan. Perusahaan dapat berusaha untuk mendengarkan dan memenuhi keinginan pelanggan untuk mempertahankan kelayaitasan pelanggan.

2.2.4 Indikator *Customer Relationship Management* (CRM)

Sivesan dalam Budiyanto dan Surya (2019) menyebutkan dalam *Customer Relationship Management* terdapat empat indikator, yaitu :

1. Kepercayaan

Untuk mempertahankan sebuah hubungan dalam jangka panjang, dibutuhkan adanya kepercayaan. Kepercayaan adalah faktor pembentuk komitmen karena komitmen meliputi unsur kepercayaan dan pengorbanan.

2. Komitmen Perusahaan

Dapat dicapai dengan mengutamakan pelanggan dan berdasarkan pada hubungan yang saling menguntungkan. Komitmen perusahaan juga dapat dipahami sebagai janji perusahaan untuk menjaga hubungan baik yang sudah terjalin.

3. Komunikasi

Kemudahan untuk memperoleh informasi yang akurat dan tepat bagi pelanggan dengan kebutuhan transaksional menjadi salah satu alat yang sangat penting untuk membangun hubungan dengan pelanggan.

4. Penanganan Konflik

Tindakan khusus dalam proses interaksi dengan pelanggan. Manajemen konflik yang baik akan menimbulkan kepuasan dan loyalitas pelanggan.

2.3 Penanganan Komplain

Menurut Barnes dalam (Listyawati, 2020) komplain mengacu pada sesuatu yang tidak menyenangkan atau bahkan menjengkelkan. Komplain adalah ungkapan rasa kecewa atau rasa tidak puas dari seseorang (Tjiptono dalam Listyawati, 2020). Keluhan adalah suatu reaksi ketidakpuasan terhadap barang atau jasa yang didapatkan ketika setelah membeli barang atau jasa tersebut (Barnes dalam Listyawati, 2020).

Manfaat dari penanganan keluhan secara efektif menurut Tjiptono dalam (Fadilah, 2022), antara lain :

1. Penyedia layanan memiliki peluang baru untuk meningkatkan hubungan dengan pelanggan yang frustrasi
2. Penyedia layanan dapat menghindari publisitas negatif
3. Penyedia layanan dapat memahami aspek-aspek layanan yang perlu ditingkatkan untuk memuaskan pelanggan
4. Pemasok akan memahami sumber masalah dalam operasinya
5. Staf dapat termotivasi untuk memberikan kualitas layanan yang lebih baik

Aspek keragaman komplain dapat diklasifikasikan menjadi empat varian sebagaimana dijelaskan oleh Sunarto dalam Nandini dan Surianto (2022), antara lain :

1. Keluhan Mekanis

Jenis keluhan ini akibat kegagalan peralatan yang terjadi pada proses produksi atau alat yang digunakan untuk jasa perusahaan.

2. Keluhan Sikap

Jenis keluhan ini khususnya keluhan akibat sikap staf yang tidak sopan atau layanan konsumen yang buruk.

3. Keluhan Terkait Pelayanan

Jenis keluhan ini khususnya keluhan karena buruknya prosedur pelayanan di suatu perusahaan.

4. Keluhan Produk Cacat

Komplain atau keluhan yang diajukan akibat cacat pada produk yang diterima oleh konsumen.

5. Keluhan yang Tidak Biasa

Komplain atau keluhan yang diakibatkan oleh beberapa kendala lain selain kendala-kendala di atas, seperti karena toilet kotor, tidak ada ruang merokok, tidak ada fasilitas ruangan menyusui atau fasilitas umum lainnya, dll.

2.4 Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan menurut Kotler dalam Listyawati (2020) adalah pengungkapan rasa menyukai atau tidak menyukai saat membandingkan kinerja suatu produk terhadap kinerja yang diekspektasikan. Kepuasan atau ketidakpuasan adalah perasaan yang timbul dari perbandingan terhadap kinerja aktual atau aktual produk dengan kinerja produk yang diharapkan (Sangadi & Sopiah dalam Budiyanto & Surya, 2019). Menurut Lovelock dan Wright dalam Ibrahim dan Amatullah (2018), kepuasan pelanggan berperan sangat penting dalam industri yang sangat kompetitif karena ada perbedaan besar dalam loyalitas antara pelanggan yang hanya puas dengan pelanggan yang benar-benar puas. Definisi kepuasan pelanggan menurut Abdullah dalam Budiyanto & Surya, 2019 adalah tingkat perasaan setelah membandingkan kinerja (atau hasil) produk yang dirasakan dengan harapan seseorang. Dengan demikian, kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dan diharapkan.

Tiga hal penting yang disoroti dalam membangun kepuasan pelanggan menurut Kotler dalam Budiyo dan Surya (2019), antara lain :

1. Mutu
2. Pelayanan
3. Nilai

Menentukan kebutuhan dan keinginan pelanggan untuk sebuah usaha mencapai kepuasan pelanggan tidaklah mudah karena kebutuhan dan keinginan pelanggan selalu berubah dari waktu ke waktu. Ketika pelanggan puas, mereka cenderung membeli lagi.

2.5 Penelitian Terdahulu

Pada sub-bab ini menjelaskan mengenai referensi-referensi yang terkait dengan penelitian yang akan disusun oleh penulis :

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

No.	Uraian Informasi	Metode	Hasil Penelitian
1.	Penulis : Desi Ramhaningtias, Shinta Wahyu Hati Judul : Perancangan Standard Operating Procedure (SOP) dan Sistem Informasi Barang Masuk dan Keluar pada Ritel PT Krisna Makmur Abadi Publikasi : Jurnal Akuntansi, Ekonomi dan Manajemen Bisnis Vol. 8 No. 1, July	Metode pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi dan dokumentasi. Analisis data pada penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif.	Hasil dari penelitian ini yaitu <i>Standard Operating Procedure</i> (SOP) barang masuk dan keluar gudang serta Sistem Informasi <i>Inventory</i> Barang di gudang pada PT Krisna Makmur Abadi.

	2020, 105-114 ESN : 2548-9836		
2.	Penulis : Stephanus Robert, Jani Rahardjo Judul : Perancangan Ulang Standard Operating Seksi Stock Preparation III-V Sesuai Standar ISO 9001:2015 di PT Pabrik Kertas Indonesia Publikasi : Jurnal Titra, Vol. 9, No. 2, Juli 2021, pp. 119-126	Pengumpulan data juga dilakukan dengan melakukan wawancara terkait prosedur dalam menjalankan proses-proses produksi pada bagian-bagian yang ada di lantai produksi. Perancangan <i>Standard Operating Procedure</i> (SOP) dan IK dilakukan berdasarkan data yang didapat dari hasil observasi lapangan dan wawancara dengan pihak terkait.	Hasil dari penelitian ini adalah <i>Standard Operating Procedure</i> (SOP) yang dibuat sebanyak empat buah dokumen <i>Standard Operating Procedure</i> (SOP), yaitu SOP Penerimaan Rencana Produksi Bulanan, SOP Pengecekan Kesiapan Produksi, SOP Serah Terima Bahan Baku dan Bahan Kimia, SOP <i>Monitoring</i> Proses Produksi.
3.	Penulis : Novi Irfania, Sri Surjani Tjahjawati Judul : Pembuatan Standard Operating Procedure (SOP) di Orazio Multiusaha Indonesia Publikasi : <i>Applied Business and Administration</i>	Peneliti mendapatkan informasi penting dari narasumber melalui hasil wawancara sebagai dasar pembuatan <i>Standard Operating Procedure</i> (SOP).	Hasil dari penelitian ini adalah berupa <i>Standard Operating Procedure</i> (SOP) Pengendalian Stok yang berisi tiga SOP yaitu SOP Pengadaan Barang, SOP Penerimaan Barang dan SOP Pengeluaran Barang. Selain itu, ada

	<i>Journal</i> , Volume 1, Nomor 3 / 2022		juga <i>Standard Operating Procedure</i> (SOP) Penjualan Produk yang berisi dua SOP untuk kegiatan penjualan produk, yaitu SOP Penjualan Produk Secara COD dan SOP Penjualan Produk Secara Tunai.
--	--	--	---

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif menurut Sugiyono dalam (Sherilyn Gishella, 2018) adalah metode penelitian yang pada hakikatnya digunakan untuk mempelajari keadaan yang alamiah, mengumpulkan informasi melalui triangulasi data, analisis data yang bersifat induktir dan hasil penelitian yang lebih menekankan relevansi daripada generalisasi. Menurut Poerwandari dalam Megawati (2018), penelitian kualitatif adalah penelitian yang menghasilkan dan mengolah data deskriptif seperti transkrip wawancara, catatan lapangan, foto, rekaman video dan lainnya. Penelitian kualitatif juga berkaitan dengan pendapat, pemikiran, atau keyakinan subjek sehingga tidak dapat diukur dengan angka. Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif karena penulis ingin mendalami informasi-informasi yang didapatkan di lokasi penelitian. Di mana informasi-informasi tersebut akan digunakan sebagai pedoman atau acuan dalam perancangan *Standard Operating Procedure* (SOP) Penanganan Komplain *Tenant* melalui Website HALOKIG pada PT Kawasan Industri Gresik.

3.2 Sumber Data Penelitian

Dalam penelitian ini, jenis dan sumber data yang digunakan oleh penulis adalah sebagai berikut :

1. Data Primer

Menurut Sugiyono dalam (Kambali Imam, 2022) menyatakan bahwa data primer merupakan sumber data yang memberikan informasi secara langsung kepada pengumpul data. Untuk pengumpulan data primer, penulis melakukan wawancara secara langsung dengan pihak yang berkaitan dalam penelitian ini. Adapun pihak yang berkaitan dalam penelitian ini adalah Manajer

dan Asisten Manajer Departemen Pemasaran & Pengembangan PT Kawasan Industri Gresik. Wawancara ini dilakukan untuk mendapatkan informasi-informasi seputar perancangan *Standard Operating Procedure* (SOP) Penanganan Komplain *Tenant* melalui *Website* HALOKIG. Selain itu, pengumpulan data primer juga akan dilakukan dengan melakukan observasi. Adapun penulis akan mengobservasi tampilan *website* HALOKIG dari halaman pengelola *website* HALOKIG sebagai salah satu media penanganan komplain *tenant* di PT Kawasan Industri Gresik. Observasi ini dilakukan untuk mengamati pengoperasian atau pengelolaan *website* HALOKIG milik PT Kawasan Industri Gresik.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang terlebih dulu dikumpulkan dan dikomunikasikan oleh perantara atau data yang diperoleh secara tidak langsung dari sumbernya, dapat berasal dari kepustakaan seperti laporan-laporan atau dokumen-dokumen yang diterbitkan oleh lembaga atau organisasi tertentu (Raslan dalam Winarsih Septiani, 2022). Data sekunder yang menjadi data pendukung dalam penelitian ini adalah dokumen *Standard Operating Procedure* (SOP) milik Unit Kerja Departemen Pemasaran & Pengembangan PT Kawasan Industri Gresik. Adapun dokumen tersebut akan digunakan sebagai pedoman format dalam perancangan *Standard Operating Procedure* (SOP) Penanganan Komplain *Tenant* melalui *Website* HALOKIG ini. Selain itu, penulis juga mengumpulkan data-data melalui beberapa artikel jurnal yang mengkaji topik-topik serupa dengan penelitian ini. Beberapa artikel jurnal tersebut akan digunakan untuk menambah beberapa informasi yang mengkaji topik-topik serupa untuk kemudian diolah ke dalam penelitian ini.

3.3 Tempat dan Waktu Penelitian

3.3.1 Tempat Penelitian

Penelitian dan pembuatan tugas akhir ini dilaksanakan di PT Kawasan Industri Gresik yang beralamat di Jl. Tri Dharma No.3 Karangturi Kec. Kebomas, Kab. Gresik, Jawa Timur, Indonesia.

Adapun yang menjadi alasan penulis untuk melakukan penelitian di tempat penelitian tersebut adalah karena PT Kawasan Industri Gresik merupakan tempat berlangsungnya kegiatan magang penulis. Di mana di tempat magang tersebut, ditemukan sebuah fenomena yaitu kekosongan prosedur tertulis dalam proses penanganan komplain pelanggan yang disampaikan melalui *website* HALOKIG. Berdasarkan fenomena tersebut, penulis diberi tugas oleh pembimbing lapangan di tempat magang untuk berkesempatan merancang sebuah *Standard Operating Procedure* (SOP) dalam proses penanganan komplain pelanggan melalui *website* HALOKIG tersebut. Kemudian tugas tersebut sekaligus diangkat menjadi penelitian dalam penyusunan Tugas Akhir ini.

3.3.2 Waktu Penelitian

Tabel 3. 1 Waktu Penelitian

Kegiatan	Januari				Februari				Maret				April				Mei				Juni			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Pengajuan proposal magang																								
Permohonan magang disetujui																								
Penentuan dosen pembimbing																								
Kegiatan magang berlangsung																								
Penentuan topik dan judul																								

3.5 Teknik Pengumpulan Data

3.5.1 Triangulasi Data

3.5.1.1 Wawancara

Wawancara adalah percakapan dengan tujuan tertentu. Di mana pembicaraan dilakukan oleh kedua belah pihak, yaitu pewawancara yang mengajukan pertanyaan dan responden atau narasumber yang menjawab pertanyaan pewawancara tersebut (Moloeng dalam Ajusta & Addin, 2018).

Dalam tahap penggalan informasi, penulis selaku pewawancara menggunakan teknik wawancara semi terstruktur. Di mana sistematisasi wawancara tersebut dilakukan dengan mengajukan pertanyaan mendasar terkait penelitian yang telah disiapkan oleh penulis ke dalam bentuk daftar pertanyaan. Namun, apabila dari jawaban narasumber dianggap masih kurang komprehensif, penulis dapat mengajukan pertanyaan tambahan di luar daftar pertanyaan untuk mendapatkan informasi yang lebih komprehensif. Adapun yang menjadi narasumber dalam penelitian ini adalah Manajer Departemen Pemasaran & Pengembangan dan Asisten Manajer Departemen Pemasaran & Pengembangan PT Kawasan Industri Gresik.

Beberapa topik penting terkait pertanyaan yang akan diajukan penulis kepada narasumber adalah sebagai berikut :

1. Seputar profil narasumber pada PT Kawasan Industri Gresik
2. Identifikasi *website* HALOKIG dan proses penanganan *komplain tenant* melalui *website* HALOKIG sebelum ada prosedur yang baku pada PT Kawasan Industri Gresik, mulai dari menerima *komplain* hingga *komplain* selesai ditangani.

Dalam penelitian ini, penulis mempersiapkan daftar pertanyaan yang akan digunakan sebagai pedoman penelitian yang bertujuan agar saat melakukan wawancara menjadi lebih terarah. Selain itu, pencatatan informasi tambahan terkait pelaksanaan wawancara dan narasumber yang dituju juga bertujuan agar hasil wawancara terdokumentasikan dengan baik.

Tabel di bawah ini merupakan tampilan tabel pencatatan informasi tambahan dalam proses wawancara yang terdiri dari : Tujuan Wawancara, Tanggal, Lokasi, Narasumber, Jabatan dan Topik.

Tabel 3. 2 *Template* Tabel Pencatatan Informasi Tambahan

Tujuan Wawancara	(Contoh : Pengenalan terhadap pihak-pihak narasumber terkait penelitian)
Tanggal	(Contoh : 10 Maret 2023)
Lokasi	(Contoh : Ruang Departemen Pemasaran & Pengembangan PT Kawasan Industri Gresik)
Narasumber	(Contoh : Bapak Satria)
Jabatan	(Contoh : Asisten Manajer Departemen Departemen Pemasaran & Pengembangan PT Kawasan Industri Gresik)
Topik	(Contoh : Profil Narasumber)

Untuk tampilan tabel daftar pertanyaan yang akan diajukan kepada narasumber ketika proses wawancara, akan disajikan dalam bentuk tabel di bawah ini :

Tabel 3. 3 *Template* Tabel Daftar Pertanyaan

Topik : (Contoh : Profil Narasumber)			
No	Variabel Konstruk	Pertanyaan	Pertanyaan Tambahan
1.	(Contoh : Subjek penelitian)	(Contoh : Siapa nama Bapak/Ibu?)	
2.	(Contoh : Tugas dan tanggung jawab narasumber)	(Contoh : Apa tugas dan tanggung jawab Bapak/Ibu di PT Kawasan Industri Gresik?)	

Tabel 3. 4 Profil Narasumber

No	Narasumber	Jabatan	Alasan
1.	Hery Setiawan	Manajer Departemen Pemasaran & Pengembangan PT Kawasan Industri Gresik	Bapak Hery sebagai Manajer dan penanggung jawab terhadap kebijakan teknis di Unit Kerja Departemen Pemasaran & Pengembangan PT Kawasan Industri Gresik. Beliau diharapkan dapat membantu dalam proses verifikasi dan validasi hasil perancangan dokumen <i>Standard Operating Procedure</i> (SOP) Penanganan Komplain <i>Tenant</i> melalui <i>Website</i> HALOKIG agar sesuai dengan kebijakan teknis perusahaan.
2.	Tiara Khoerunnisa	Asisten Manajer Departemen Pemasaran & Pengembangan PT Kawasan Industri Gresik	Ibu Tiara yang awalnya memberikan tugas perancangan kepada penulis di tempat magang dan juga bertanggung jawab di bidang pengembangan perusahaan, di mana salah satu <i>output</i> pengembangannya adalah <i>website</i> HALOKIG ini. Diharapkan dapat membantu penulis dalam proses penggalan informasi terkait pengembangan <i>website</i> HALOKIG serta membantu dalam proses verifikasi dan validasi <i>Standard Operating Procedure</i> (SOP) Penanganan Komplain <i>Tenant</i> melalui <i>Website</i> HALOKIG tersebut.

Di bawah ini adalah tabel-tabel yang berisi daftar pertanyaan yang akan diajukan penulis kepada beberapa narasumber terkait. Adapun daftar pertanyaan narasumber akan dikelompokkan berdasarkan topik dan tujuan wawancaranya, antara lain :

Tabel 3. 5 Daftar Pertanyaan Narasumber

Topik : Profil Narasumber			
No	Variabel Konstruk	Pertanyaan	Pertanyaan Tambahan
1.	Subjek penelitian	Siapa nama Bapak/Ibu?	
2.	Jabatan narasumber	Apa jabatan Bapak/Ibu saat ini di PT Kawasan Industri Gresik?	
3.	Tugas dan tanggung jawab	Apa tugas dan tanggung jawab Bapak/Ibu di PT Kawasan Industri Gresik?	Apakah Bapak/Ibu juga turut memantau atau mengelola <i>website</i> HALOKIG?
3.	Masa bekerja	Sejak kapan Bapak/Ibu bekerja di PT Kawasan Industri Gresik?	

Topik : Identifikasi <i>website</i> HALOKIG dan proses penanganan komplain <i>tenant</i> melalui <i>website</i> HALOKIG sebelum ada prosedur yang baku			
No	Variabel Konstruk	Pertanyaan	Pertanyaan Tambahan
1.	Subjek penelitian	Apa itu <i>website</i> HALOKIG milik PT Kawasan Industri Gresik?	
2.	Jenis-jenis komplain <i>tenant</i>	Apa saja jenis-jenis komplain yang biasa diterima oleh PT Kawasan Industri Gresik?	Apakah dapat disimpulkan bahwa permasalahan atau komplain dari <i>tenant</i> yang paling banyak diterima oleh manajemen PT Kawasan Industri Gresik adalah permasalahan atau komplain yang terkait dengan Departemen Teknik, Pemeliharaan & Lingkungan dan Departemen Keamanan & K3?

3.	Urgensi perancangan <i>Standard Operating Procedure (SOP)</i> Penanganan Komplain <i>Tenant</i> melalui <i>Website HALOKIG</i>	Mengapa <i>Standard Operating Procedure (SOP)</i> Penanganan Komplain <i>Tenant</i> melalui <i>Website HALOKIG</i> ini perlu untuk dibuat rancangannya?	
4.	Pelaksana dalam proses penanganan komplain <i>tenant</i>	Siapa saja pihak-pihak terkait yang akan turut melakukan penanganan komplain <i>tenant</i> sesuai dengan rancangan <i>Standard Operating Procedure (SOP)</i> yang akan dibuat?	
5.	Alat/media <i>tenant</i> mengajukan komplain	Sebelum akhirnya mengembangkan <i>website HALOKIG</i> , di mana saja media-media yang dapat digunakan oleh <i>tenant</i> ketika ingin mengajukan komplain mereka pada PT Kawasan Industri Gresik?	
6.	Pengembangan alat/media <i>tenant</i> mengajukan komplain	Kapan <i>website HALOKIG</i> milik PT Kawasan Industri ini dikembangkan?	
7.	Alur proses penanganan komplain <i>tenant</i> melalui <i>website HALOKIG</i>	Sebelum ada dokumen <i>Standard Operating Procedure (SOP)</i> tertulis, bagaimana alur proses penanganan komplain <i>tenant</i> melalui <i>website HALOKIG</i> sebelum ada prosedur yang baku?	Apakah alur proses penanganan komplain melalui <i>website HALOKIG</i> yang telah disampaikan oleh ibu, juga berlaku pada komplain yang disampaikan melalui media selain dari <i>website HALOKIG</i> ?

8.	Jangka waktu penanganan komplain <i>tenant</i> melalui <i>website</i> HALOKIG	Berapa lama waktu yang dibutuhkan bagi pelaksana penanganan komplain <i>tenant</i> dalam menindaklanjuti komplain <i>tenant</i> hingga terselesaikan?	
----	---	---	--

3.5.1.2 Observasi

Metode observasi adalah dasar semua ilmu pengetahuan (Nasution dalam Giovanni & Putri Umrani, 2019). Observasi yang dilakukan penulis dalam penelitian ini adalah berupa pengamatan langsung terhadap objek penelitian. Adapun objek penelitian observasi tersebut adalah pengoperasian dan pengelolaan *website* HALOKIG milik PT Kawasan Industri Gresik. Penulis mengamati tampilan *website* HALOKIG dari halaman pengelola *website* HALOKIG dalam menangani komplain *tenant* yang dikelola oleh Admin HALOKIG (Departemen Pemasaran & Pengembangan).

3.5.1.3 Dokumentasi

Menurut Gunawan dalam (Halimah & Prananta, 2019) mengatakan bahwa “Dokumentasi hanyalah nama lain dari analisis tertulis atau visual yang berasal dari suatu dokumen”. Adapun dokumentasi yang digunakan penulis untuk mengumpulkan data adalah dokumen *Standard Operating Procedur* (SOP) Unit Kerja Departemen Pemasaran & Pengembangan PT Kawasan Industri Gresik. Selain itu, penulis juga menggunakan buku dan artikel jurnal yang mengkaji topik-topik serupa dengan penelitian ini.

3.6 Prosedur Penyajian

Perancangan *Standard Operating Procedure* (SOP) Penanganan Komplain *Tenant* melalui *Website* HALOKIG ini disusun berdasarkan proses kerja tidak tertulis atau proses penanganan komplain *tenant* melalui *website* HALOKIG yang sudah berjalan pada Departemen Pemasaran & Pengembangan PT Kawasan Industri Gresik. Berdasarkan fenomena tersebut,

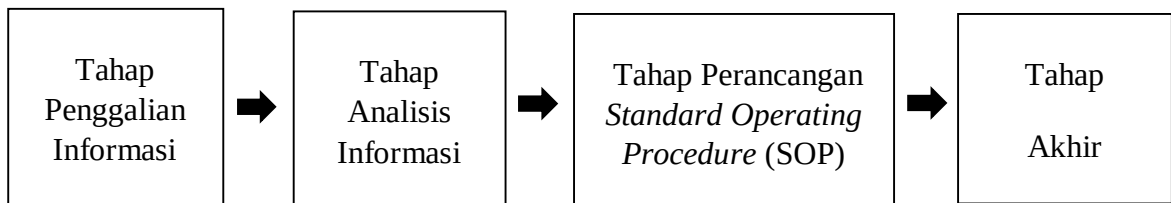
penulis menyusun rancangan prosedur baru karena proses penanganan komplain *tenant* melalui *website* HALOKIG tersebut belum memiliki prosedur tertulis sebelumnya.

Dalam perancangan *Standard Operating Procedure* (SOP) Penanganan Komplain *Tenant* melalui *Website* HALOKIG ini, penyajian format yang digunakan adalah berupa naratif (tulisan) dan diagram alir (*flowchart*). Hasil perancangan *Standard Operating Procedure* (SOP) Penanganan Komplain *Tenant* melalui *Website* HALOKIG akan disajikan dalam lembar lampiran penelitian.

3.7 Alur Penelitian

Alur Proses Penyusunan Rancangan *Standard Operating Procedure* (SOP)

Penanganan Komplain *Tenant* melalui *Website* HALOKIG



3.7.1 Tahap Penggalan Informasi

Tahap ini merupakan tahap pertama dalam penelitian ini. Penggalan informasi bertujuan untuk mendapatkan kondisi terkini pada proses penanganan komplain *tenant* melalui *website* HALOKIG pada PT Kawasan Industri Gresik. Terdapat tiga teknik yang digunakan dalam tahapan ini, yaitu dilakukan dengan melalui wawancara, dokumentasi dan observasi.

3.7.2 Tahap Analisis Informasi

Tahap ini merupakan tahap kedua dalam penelitian ini. Setelah penulis mendapatkan informasi dari narasumber terkait, penulis akan menganalisis informasi terkait proses penanganan komplain *tenant* melalui *website* HALOKIG tersebut. Analisis informasi ini bertujuan untuk mereduksi dan memetakan informasi-informasi penting yang hanya diperlukan dalam perancangan *Standard Operating Procedure* (SOP)

Penanganan *Komplain Tenant* melalui *Website HALOKIG*. Adapun informasi-informasi yang diperlukan seperti pelaksana serta perannya dalam proses penanganan *komplain tenant* melalui *website HALOKIG*, proses penanganan *komplain tenant* melalui *website HALOKIG* sebelum ada prosedur yang baku dan format dokumen *Standard Operating Procedure* (SOP) yang telah digunakan oleh perusahaan.

3.7.3 Tahap Perancangan *Standard Operating Procedure* (SOP)

Tahap perancangan *Standard Operating Procedure* (SOP) ini merupakan tahap ketiga dalam penelitian ini. Penulis menggunakan hasil analisis informasi yang telah dilakukan sebelumnya untuk dikaitkan dalam perancangan dokumen *Standard Operating Procedure* (SOP) Penanganan *Komplain Tenant* melalui *Website HALOKIG* ini. Hasil dari tahap ini adalah rancangan *Standard Operating Procedure* (SOP) Penanganan *Komplain Tenant* melalui *Website HALOKIG* yang belum terverifikasi dan tervalidasi oleh pihak-pihak terkait.

3.7.3.1 Verifikasi dan Validasi Perancangan *Standard Operating Procedure* (SOP)

Verifikasi dan validasi bertujuan untuk memastikan kembali bahwa hasil perancangan *Standard Operating Procedure* (SOP) Penanganan *Komplain Tenant* melalui *Website HALOKIG* yang disusun oleh penulis sudah sesuai dengan kebutuhan perusahaan terutama Unit Kerja Departemen Pemasaran & Pengembangan PT Kawasan Industri Gresik. Dalam aktivitas verifikasi dan validasi hasil perancangan *Standard Operating Procedure* (SOP) Penanganan *Komplain Tenant* melalui *Website HALOKIG* tersebut, penulis akan menggunakan teknik wawancara langsung bersama dengan Manajer dan Asisten Manajer Departemen Pemasaran & Pengembangan PT Kawasan Industri Gresik. Adapun dalam aktivitas verifikasi dan validasi tersebut menggunakan lembar revisi *Standard Operating Procedure* (SOP) yang telah disiapkan melalui referensi buku (Budihardjo, 2021). Adapun lembar revisi yang akan digunakan dalam proses verifikasi dan validasi tersebut telah disesuaikan

kembali dengan kebutuhan penelitian penulis. Lembar revisi tersebut selain menjadi bukti dalam proses verifikasi dan validasi dalam penelitian ini, juga berfungsi sebagai catatan revisi dalam bentuk daftar perubahan yang perlu diperbaiki dalam hasil perancangan dokumen *Standard Operating Procedure* (SOP) Penanganan Komplain *Tenant* melalui Website HALOKIG yang disusun oleh penulis.

Adapun lembar verifikasi dan validasi yang telah disusun oleh penulis yang akan digunakan dalam proses verifikasi dan validasi penelitian ini adalah sebagai berikut :

**Gambar 3. 1 Template Lembar Verifikasi dan Validasi
Standard Operating Procedure (SOP)**

 LEMBAR VERIFIKASI DAN VALIDASI STANDARD OPERATING PROCEDURE (SOP)					
Departemen : Pemasaran & Pengembangan Tanggal :					
HAL	REVISI		PARAF PETUGAS		
	Semula	Menjadi	Sudah diselesaikan dengan benar dan tuntas	Masih dalam proses	Gagal dilakukan perbaikan dan belum tuntas
(Contoh : Definisi/terminology)	(Contoh : Beberapa definisi yang tertera sudah cukup bagus, tetapi masih ada beberapa definisi yang belum dijelaskan dan istilah-istilah baru yang ada di bagian prosedur.)	(Contoh : Ditambahkan istilah-istilah baru yang ada di bagian prosedur yang belum dimasukkan, yaitu : a. b.)			

Keterangan :

- : Proses verifikasi
- : Proses validasi

Proses validasi terdiri atas tiga keterangan, yaitu :

- Sudah diselesaikan dengan benar dan tuntas : Apabila hasil perbaikan perancangan *Standard Operating Procedure* (SOP) berhasil diselesaikan dengan benar dan tuntas
- Masih dalam proses : Apabila perancangan *Standard Operating Procedure* (SOP) masih dalam tahap perbaikan
- Gagal dilakukan perbaikan dan belum tuntas : Apabila hasil perbaikan perancangan *Standard Operating Procedure* (SOP) tidak berhasil diselesaikan dan belum tuntas

Sumber : Data diolah, 2023

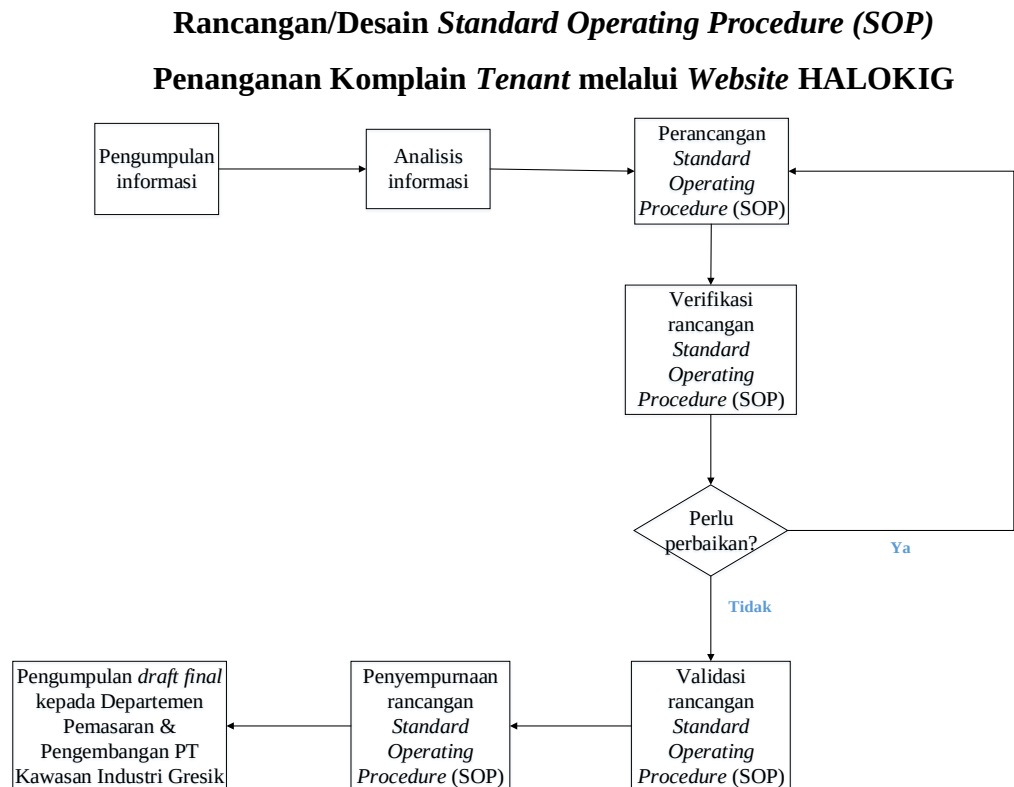
Selanjutnya, hasil rancangan dokumen *Standard Operating Procedure* (SOP) yang sudah terverifikasi dan tervalidasi oleh narasumber terkait, akan akan disempurnakan oleh bagian Departemen Sekretaris Perusahaan PT Kawasan Industri Gresik yaitu oleh Asisten Manajer Sistem Manajemen & Resiko. Asisten Manajer Sistem Manajemen & Resiko

Departemen Sekretaris Perusahaan PT Kawasan Industri Gresik adalah yang bertanggung jawab dalam proses penyusunan dokumen *Standard Operating Procedure* (SOP) pada perusahaan PT Kawasan Industri Gresik.

3.7.4 Tahap Akhir

Tahap ini merupakan tahap terakhir dalam penelitian ini. Dalam tahap ini, penulis akan melakukan penyempurnaan akhir dalam perancangan dokumen *Standard Operating Procedure* (SOP) Penanganan Komplain *Tenant* melalui *Website* HALOKIG yang telah terverifikasi dan tervalidasi oleh pihak-pihak yang berwenang. Setelah itu, Departemen Pemasaran & Pengembangan PT Kawasan Industri Gresik dapat menerima hasil perancangan dokumen *Standard Operating Procedure* (SOP) Penanganan Komplain *Tenant* melalui *Website* HALOKIG yang telah melalui proses verifikasi, validasi dan penyempurnaan akhir tersebut.

3.8 Rancangan/Desain Penelitian



3.9 Teknik Analisis Data

Menurut Sugiyono (2018), analisis data merupakan proses secara sistematis mengambil dan mengumpulkan data dari hasil wawancara, catatan lapangan dan dokumentasi, mengorganisasikan informasi ke dalam kategori, menguraikannya ke dalam unit-unit, meringkas, menggabungkan ke dalam model, memilih yang paling penting dan topik untuk dipelajari dan menarik kesimpulan sehingga baik orang lain maupun diri sendiri dapat mudah memahami.

Menurut Miles *and* Huberman dalam Sugiyono (2018), mengungkapkan bahwa aktivitas dalam analisis data yaitu terdiri dari *data reduction*, *data display* dan *conclusion drawing/verification*. Dalam penelitian ini, data yang digunakan adalah data yang berasal dari jawaban serta masukan dan saran dari narasumber-narasumber terkait, yaitu Manajer Departemen Pemasaran & Pengembangan dan Asisten Manajer Departemen Pemasaran & Pengembangan PT Kawasan Industri Gresik.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Perusahaan

4.1.1 Profil Perusahaan

Perusahaan perseroan (Perseroan Terbatas) yang berdasarkan Hukum Negara Republik Indonesia berkedudukan dan berkantor pusat di Gresik, Jawa Timur dengan bidang usaha penyediaan lahan kawasan industri, kawasan minapolitan, properti, perdagangan umum, jasa konsultan bidang industri dan properti. PT Kawasan Industri Gresik didirikan pada November 1990 sebagai anak perusahaan gabungan antara PT Semen Indonesia (Persero) Tbk dan PT Petrokimia Gresik. Tujuan dari kawasan industri adalah untuk mengakomodasi percepatan pertumbuhan industri di kawasan tersebut. Kawasan ini didukung oleh sarana dan prasarana handal yang memberikan jaminan investasi penyewa. PT Kawasan Industri Gresik berdiri di atas lahan seluas 135 ha, dengan lahan infrastruktur 44 ha dan lahan komersial 91 ha. Seiring dengan perkembangan perusahaan, manajemen PT Kawasan Industri Gresik berencana untuk memperluas bisnis di daerah lain. Saat ini, PT Kawasan Industri Gresik telah mengembangkan Kawasan Industri Tuban (KIT) yang dikelola secara profesional seperti Kawasan Industri Gresik (KIG).

Gambar 4. 1 Logo PT Kawasan Industri Gresik



Sumber : Website Perusahaan, 2023

4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan

a. Visi

“Menjadi pengembang kawasan industri terkemuka, terintegrasi dan berdaya saing di Indonesia dengan mengedepankan konsep rantai nilai”

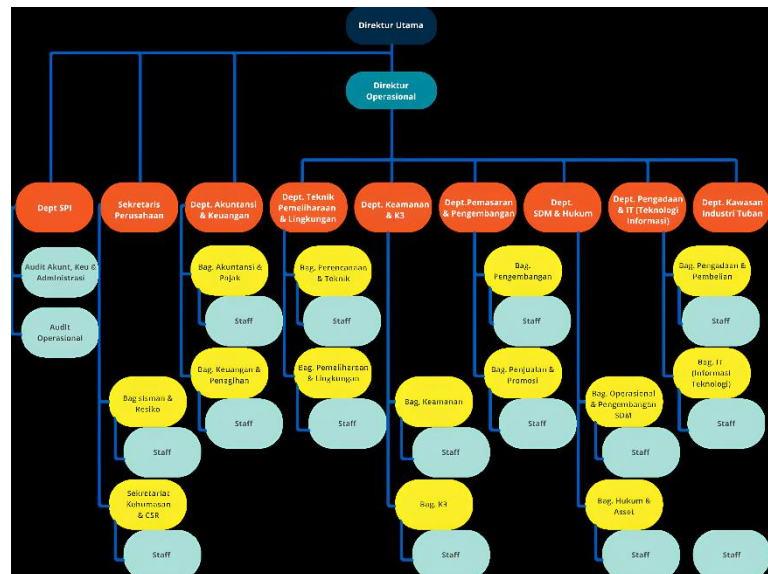
b. Misi

- Menekankan konsep rantai nilai dalam pengembangan kawasan industri
- Mengembangkan properti inovatif untuk industri dan masyarakat
- Memberikan pelayanan prima untuk meningkatkan nilai tambah bagi pemangku kepentingan
- Melakukan tanggung jawab sosial melalui kegiatan *Corporate Social Responsibility* (CSR) yang berdampak

4.1.3 Struktur Perusahaan

Struktur perusahaan PT Kawasan Industri Gresik ditunjukkan pada gambar di bawah ini :

Gambar 4. 2 Struktur Perusahaan PT Kawasan Industri Gresik



Sumber : Website Perusahaan, 2023

4.2 Tahap Penggalan Informasi

4.2.1 Wawancara

Diketahui bahwa wawancara dengan topik terkait profil narasumber, di mana narasumber-narasumber yang akan berpartisipasi dalam penelitian ini, yaitu :

1. Wawancara pada tanggal 20 Februari 2023 dengan narasumber 1, yaitu Bapak Hery Setiawan. Beliau adalah Manajer Departemen Pemasaran & Pengembangan PT Kawasan Industri Gresik
2. Wawancara pada tanggal 20 Februari 2023 dengan narasumber 2, yaitu Ibu Tiara Khoerunnisa. Beliau adalah Asisten Manajer Departemen Pemasaran & Pengembangan PT Kawasan Industri Gresik

Hasil wawancara dengan topik seputar profil narasumber bersama dengan narasumber-narasumber terkait, dapat disimpulkan menjadi :

Tabel 4. 1 Hasil Wawancara Seputar Profil Narasumber

No	Pertanyaan	Narasumber 1	Narasumber 2
1.	Siapa nama Bapak/Ibu?	Hery Setiawan	Tiara Khoerunnisa
2.	Apa jabatan Bapak/Ibu saat ini di PT Kawasan Industri Gresik?	Manajer Departemen Pemasaran & Pengembangan PT Kawasan Industri Gresik	Asisten Manajer Departemen Pemasaran & Pengembangan PT Kawasan Industri Gresik
3.	Apa tugas dan tanggung jawab Bapak/Ibu di PT Kawasan Industri Gresik?	1. <i>Me-manage</i> program-program yang dibuat, khususnya dalam pembuatan RKAP 2. Memberikan keputusan harga penjualan ; dll	1. Meng-<i>handle</i> ketika ada pengembangan bisnis atau pengembangan kawasan industri 2. Menyusun <i>Feasibility Study</i> (FS) 3. Membuat Rencana Jangka Panjang Perusahaan (RJPP)

			4. Salah satu hasil pengembangannya adalah dengan dikembangkannya <i>website</i> HALOKIG 5. Melakukan analisa-analisa 6. Melakukan intelijen pasar 7. Menyebarkan kuisioner kepuasan pelanggan tahunan ; dll
4.	Apakah Bapak/Ibu juga turut memantau atau mengelola <i>website</i> HALOKIG?	Bapak Hery sebagai Manajer Departemen Pemasaran & Pengembangan di PT Kawasan Industri Gresik hanya memantau <i>website</i> HALOKIG	Ibu Tiara sebagai Asisten Departemen Pemasaran & Pengembangan turut memantau <i>website</i> HALOKIG sebagai nantinya akan disampaikan pada laporan evaluasi 3 bulanan pada PT Kawasan Industri Gresik
5.	Sejak kapan Bapak/Ibu bekerja di PT Kawasan Industri Gresik?	Bapak Hery bekerja di PT Kawasan Industri Gresik sudah lebih dari 30 tahun, terhitung sejak tahun 1992	Ibu Tiara sudah bekerja selama 6 tahun di PT Kawasan Industri Gresik, sejak tahun 2017

Adapun wawancara terkait identifikasi *website* HALOKIG dan proses penanganan *komplain tenant* melalui *website* HALOKIG sebelum ada prosedur yang baku, akan dilakukan wawancara langsung dengan narasumber terkait, yaitu :

1. Wawancara pada tanggal 20 Februari 2023 dengan narasumber Ibu Tiara Khoerunnisa, sebagai Asisten Manajer Pemasaran & Pengembangan PT Kawasan Industri Gresik

Tabel 4. 2 Hasil Wawancara Identifikasi Website HALOKIG dan Proses Penanganan Komplain Tenant melalui Website HALOKIG Sebelum Ada Prosedur yang Baku

No	Pertanyaan	Jawaban
1.	Apa itu <i>website</i> HALOKIG milik PT Kawasan Industri Gresik?	<i>Website</i> HALOKIG PT Kawasan Industri Gresik adalah aplikasi yang memiliki dua fungsi, yaitu sebagai media promosi dan media <i>customer service</i>
2.	Jenis-jenis komplain <i>tenant</i> ?	Jenis komplain paling banyak diterima oleh PT Kawasan Industri Gresik adalah komplain terkait operasional (gudang bocor, lampu PJU mati, truk parkir sembarangan, dll)
3.	Apakah dapat disimpulkan bahwa permasalahan atau komplain dari <i>tenant</i> yang paling banyak diterima oleh manajemen PT Kawasan Industri Gresik adalah permasalahan atau komplain yang terkait dengan Departemen Teknik, Pemeliharaan & Lingkungan dan Departemen Keamanan & K3?	Iya, tetapi Departemen Pemasaran & Pengembangan PT Kawasan Industri Gresik tetap menjadi pintu utama dalam penanganan komplain <i>tenant</i>
4.	Mengapa <i>Standard Operating Procedure (SOP)</i> Penanganan Komplain <i>Tenant</i> melalui <i>Website</i> HALOKIG ini perlu untuk dibuat rancangannya?	Urgensi perancangan <i>Standard Operating Procedure (SOP)</i> Penanganan Komplain <i>Tenant</i> melalui <i>Website</i> HALOKIG ini adalah yaitu agar dapat menjadi acuan dalam pekerjaannya dan karena <i>website</i> HALOKIG ini merupakan aplikasi baru yang butuh diperjelas <i>Standard Operating Procedure (SOP)</i> -nya
5.	Siapa saja pihak-pihak terkait yang akan turut melakukan penanganan komplain <i>tenant</i> sesuai dengan rancangan <i>Standard Operating</i>	Pelaksana dalam aktivitas penanganan komplain <i>tenant</i> melalui <i>website</i> HALOKIG ini bisa dari semua departemen PT Kawasan Industri Gresik tergantung dari jenis komplain yang diterima.

	<i>Procedure</i> (SOP) yang akan dibuat?	
6.	Sebelum akhirnya mengembangkan <i>website</i> HALOKIG, di mana saja media-media yang dapat digunakan oleh <i>tenant</i> ketika ingin mengajukan komplain mereka pada PT Kawasan Industri Gresik?	Sebelum dikembangkan <i>website</i> HALOKIG, media bagi <i>tenant</i> untuk menyampaikan komplain adalah melalui WA Group, WA japri, <i>e-mail</i> , telepon, telepon kantor dan surat.
7.	Kapan <i>website</i> HALOKIG milik PT Kawasan Industri ini dikembangkan?	Pengembangan <i>website</i> HALOKIG dilakukan di pertengahan tahun 2022, tepatnya bulan Agustus. Sedangkan <i>launching website</i> HALOKIG adalah pada bulan November 2022.
8.	Sebelum ada dokumen <i>Standard Operating Procedure</i> (SOP) tertulis, bagaimana alur proses penanganan komplain <i>tenant</i> melalui <i>website</i> HALOKIG sebelum ada prosedur yang baku?	Alur proses penanganan komplain <i>tenant</i> melalui <i>website</i> HALOKIG : 1. <i>Tenant</i> login ke dalam <i>website</i> HALOKIG dengan <i>username</i> dan <i>password</i> yang telah terdaftar 2. <i>Tenant</i> mengisi Formulir Pengajuan Komplain 3. <i>Tenant</i> mengisi kelengkapan data (Nama, Foto bukti, Keterangan komplain, dll) 4. Staf Departemen Pemasaran & Pengembangan masing-masing menerima komplain melalui notifikasi <i>e-mail</i> 5. Mengidentifikasi terkait penanggung jawab komplain 6. Mendistribusikan komplain kepada penanggung jawab 7. Penanggung jawab komplain dan Departemen Pemasaran & Pengembangan saling berkoordinasi terkait progress penanganan komplain
9.	Apakah alur proses penanganan komplain melalui <i>website</i> HALOKIG yang telah disampaikan oleh ibu, juga berlaku pada komplain yang disampaikan melalui	Alur proses penanganan komplain melalui media selain <i>website</i> HALOKIG juga memiliki alur yang sama seperti melalui <i>website</i> HALOKIG

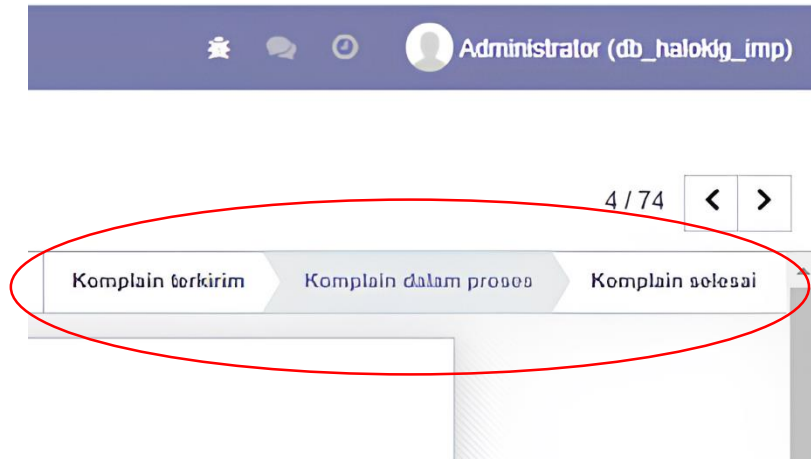
	media selain dari <i>website</i> HALOKIG?	
10.	Berapa lama waktu yang dibutuhkan bagi pelaksana penanganan komplain <i>tenant</i> dalam menindaklanjuti komplain <i>tenant</i> hingga terselesaikan?	Jangka waktu penanganan komplain <i>tenant</i> masih diperlukan evaluasi kembali, tetapi Departemen Pemasaran & Pengembangan berkomitmen secepatnya

Hasil wawancara dengan narasumber-narasumber terkait beserta topik-topik wawancaranya akan secara detail dilampirkan pada halaman lampiran.

4.2.2 Observasi

Dalam proses observasi, pengamatan yang dilakukan penulis adalah mengamati secara langsung subjek penelitian. Di mana subjek penelitian tersebut adalah *website* HALOKIG. Oleh karena itu, penulis melihat secara langsung proses pengoperasian dan pengelolaan penanganan komplain *tenant* yang disampaikan melalui *website* HALOKIG dari halaman pengelola *website* HALOKIG. Melalui observasi pada tampilan halaman pengelola *website* HALOKIG ini diharapkan akan mengetahui bagaimana pengoperasian *website* ketika pertama kali komplain dilaporkan hingga komplain selesai ditangani.

Adapun dari hasil observasi diketahui bahwa terdapat tiga *complain stage* dalam aktivitas penanganan komplain *tenant* melalui *website* HALOKIG. Ada “Komplain terkirim”, “Komplain dalam proses” dan “Komplain selesai”. Di mana tiap-tiap *complain stage* ini akan dikendalikan secara manual oleh staf Departemen Pemasaran & Pengembangan PT Kawasan Industri Gresik (Admin HALOKIG) ketika memproses komplain *tenant* tergantung dengan kondisi progress penanganan komplain *tenant*.

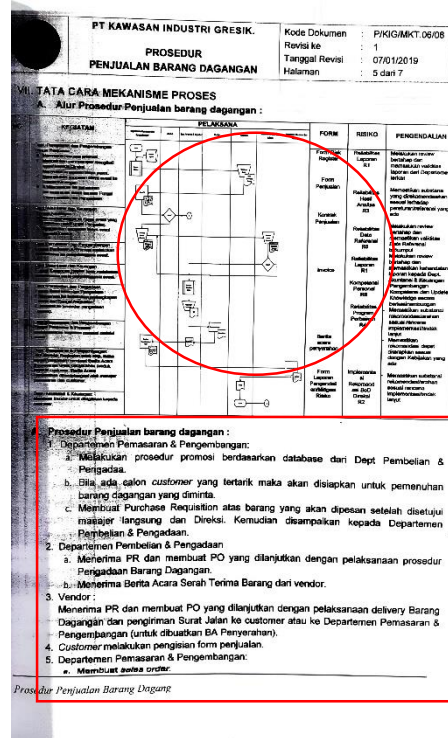
Gambar 4. 3 Tampilan *Complain Stage*

Sumber : Tampilan Halaman Pengelola Website HALOKIG, 2023

4.2.3 Dokumentasi

Dokumentasi dilakukan dengan menggunakan buku dan artikel jurnal yang mengkaji topik-topik serupa dengan penelitian penulis. Selain itu, penulis juga mempelajari isi dokumen *Standard Operating Procedure* (SOP) Unit Kerja Departemen Pemasaran & Pengembangan PT Kawasan Industri Gresik. Dokumen tersebut akan digunakan sebagai pedoman dalam aspek format dokumen *Standard Operating Procedure* (SOP) perusahaan. Adapun diketahui format *Standard Operating Procedure* (SOP) yang digunakan oleh perusahaan adalah format naratif (tulisan) dan diagram alir (*flowchart*). Oleh karena itu, dalam perancangan *Standard Operating Procedure* (SOP) Penanganan *Komplain Tenant* melalui *Website HALOKIG* ini diharapkan akan memperoleh hasil rancangan *Standard Operating Procedure* (SOP) yang menggunakan format serupa dengan ketentuan perusahaan.

**Gambar 4. 4 Dokumen *Standard Operating Procedure* (SOP)
Unit Kerja Departemen Pemasaran & Pengembangan**



Sumber : Dokumen internal perusahaan, 2023

4.3 Tahap Analisis Informasi

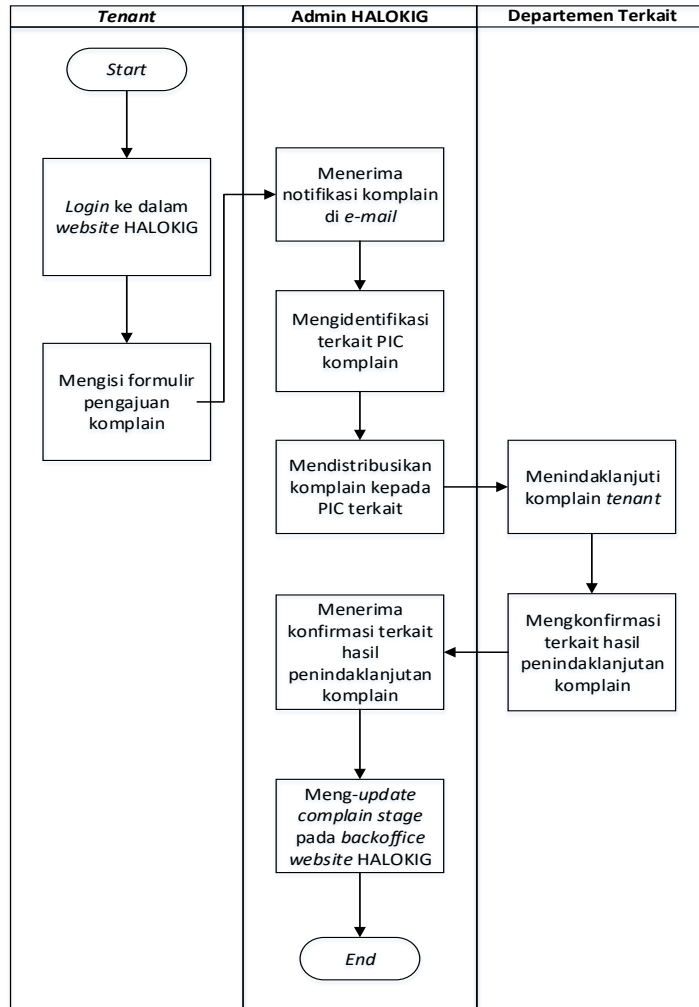
4.3.1 Penjelasan Proses Penanganan Komplain *Tenant* melalui Website HALOKIG Sebelum Ada Prosedur yang Baku

Bagian ini menjelaskan proses penanganan komplain *tenant* melalui website HALOKIG sebelum ada prosedur yang baku. Di mana proses tersebut diketahui dari hasil wawancara dengan Asisten Manajer Departemen Pemasaran & Pengembangan PT Kawasan Industri Gresik yaitu Ibu Tiara Khoerunnisa. Dari hasil wawancara tersebut didapatkan bahwa terdapat tujuh proses penanganan komplain *tenant* melalui website HALOKIG sebelum ada prosedur yang baku. Pertama, *tenant* login melalui website HALOKIG sesuai dengan akses *username* dan *password* yang diberikan. Kedua, *tenant* mengisi formulir komplain

yang berisi kelengkapan dokumen seperti nama *tenant*, foto/video, telepon, lokasi, dan deskripsi komplain. Setelah itu formulir komplain disubmit. Ketiga, semua staf Departemen Pemasaran & Pengembangan akan menerima notifikasi komplain di *e-mail* masing-masing. Keempat, Departemen Pemasaran & Pengembangan mengidentifikasi terkait siapa penanggung jawab atau *Person in Charge* (PIC) departemen terkait komplain tersebut. Kelima, staf Departemen Pemasaran & Pengembangan akan mendistribusikan komplain *tenant* tersebut kepada departemen terkait sebagai penanggung jawab (PIC) komplain *tenant* untuk ditindaklanjuti. Keenam, departemen terkait sebagai penanggung jawab (PIC) komplain *tenant* dapat mengkonfirmasi kepada Departemen Pemasaran & Pengembangan bahwa komplain *tenant* telah terselesaikan. Di sini dapat juga Departemen Pemasaran & Pengembangan yang melakukan konfirmasi terlebih dahulu terkait progres penindaklanjutan komplain *tenant*. Ketujuh, apabila komplain telah selesai, Departemen Pemasaran & Pengembangan meng-*update* kembali *complain stage* yang ada pada halaman pengelola *website* HALOKIG menjadi “Komplain selesai”.

Untuk memudahkan visualisasi penjelasan proses penanganan komplain *tenant* melalui *website* HALOKIG tersebut, maka akan divisualisasikan dengan diagram alir (*flowchart*) di bawah berikut :

Tabel 4. 3 Alur Proses Penanganan Komplain *Tenant* melalui Website HALOKIG Sebelum Ada Prosedur yang Baku



4.3.2 Pendefinisian Pelaksana dan Perannya dalam Proses Penanganan Komplain *Tenant* melalui Website HALOKIG

Berdasarkan hasil wawancara dengan narasumber Asisten Manajer Departemen Pemasaran & Pengembangan PT Kawasan Industri Gresik yaitu Ibu Tiara Khoerunnisa, terkait identifikasi aktivitas yang menjadi tanggung jawab dan pengelolaan dalam proses penanganan komplain *tenant* melalui *website* HALOKIG. Kemudian dapat disimpulkan bahwa pelaksana serta perannya dalam prosedur adalah sebagai berikut :

1. *Tenant*

Tenant merupakan pengguna atau *user* dari layanan *website* HALOKIG, yaitu perusahaan-perusahaan yang telah terdaftar sebagai *tenant* dalam PT Kawasan Industri Gresik. *Tenant-tenant* yang telah terdaftar tersebut sebelumnya akan menerima *password* dan *username* mereka masing-masing untuk dapat digunakan ketika ingin *login* ke dalam *website* HALOKIG. Fungsinya dalam prosedur adalah mereka yang dapat melakukan aktivitas pelaporan komplain yang sedang dialami kepada PT Kawasan Industri Gresik yang nantinya akan diterima oleh Admin HALOKIG.

2. Admin HALOKIG

Admin HALOKIG yang bertanggung jawab dalam pengoperasian dan pengelolaan *website* HALOKIG. Admin HALOKIG adalah Departemen Pemasaran & Pengembangan PT Kawasan Industri Gresik. Berfungsi dalam aktivitas *monitoring website* HALOKIG, aktivitasnya seperti menerima adanya komplain dari *tenant*, mendistribusikan laporan komplain *tenant* kepada tim atau departemen terkait yang bertanggung jawab dalam penyelesaian komplain, memantau proses penanganan komplain *tenant* yang telah berjalan, menerima laporan hasil penyelesaian komplain *tenant*, meng-*update complain stage* pada *website* HALOKIG dan melakukan evaluasi serta laporan kepada manajemen PT Kawasan Industri Gresik.

3. Departemen Terkait

Departemen Terkait adalah seluruh departemen-departemen yang terdapat pada PT Kawasan Industri Gresik. Departemen Terkait seperti Departemen Teknik, Pemeliharaan dan Lingkungan, Departemen Keamanan & K3, Departemen SDM & Hukum, dan Departemen Akuntansi & Keuangan. Di mana berdasarkan hasil wawancara, dapat disimpulkan bahwa seluruh

departemen tersebut dapat menjadi penanggung jawab atau *Person in Charge* (PIC) komplain *tenant* tergantung dengan jenis komplain atau permasalahan yang dilaporkan. Fungsinya adalah menerima laporan komplain *tenant* dari Admin HALOKIG, lalu mengeksekusi komplain *tenant* dan berkoordinasi dengan Admin HALOKIG terkait progres penanganan komplain *tenant* hingga permasalahan selesai.

4.3.3 Format Dokumen *Standard Operating Procedure* (SOP) Perusahaan PT Kawasan Industri Gresik

Dalam perancangan *Standard Operating Procedure* (SOP) Penanganan Komplain *Tenant* melalui *Website* HALOKIG ini, diperlukan adanya kriteria dan format yang berfungsi sebagai standarisasi dokumen. Penentuan kriteria dan format yang ada pada dokumen *Standard Operating Procedure* (SOP) juga disesuaikan dengan kebutuhan perusahaan. Langkah-langkah yang jelas, terstruktur dan terperinci merupakan hal-hal yang perlu diperhatikan dalam perancangan *Standard Operating Procedure* (SOP) ini. Oleh karena itu, penulis dalam proses perancangan *Standard Operating Procedure* (SOP) Penanganan Komplain *Tenant* melalui *Website* HALOKIG ini menggunakan acuan kriteria dan format dari dokumen *Standard Operating Procedure* (SOP) Unit Kerja Departemen Pemasaran & Pengembangan PT Kawasan Industri Gresik.

Adapun diketahui bahwa format dokumen *Standard Operating Procedure* (SOP) yang digunakan oleh PT Kawasan Industri Gresik menggunakan gabungan dari bentuk format naratif (tulisan) dan diagram alir (*flowchart*). Oleh karena itu, dalam perancangan *Standard Operating Procedure* (SOP) Penanganan Komplain *Tenant* melalui *Website* HALOKIG ini juga akan berpedoman pada bentuk format naratif (tulisan) dan diagram alir (*flowchart*) tersebut. Tujuannya adalah karena prosedur penanganan komplain *tenant* melalui *website*

HALOKIG ini memiliki kompleksitas yang lebih rumit, seperti terdapat beberapa proses yang membutuhkan aktivitas pengambilan keputusan, sehingga lebih baik ditampilkan ke dalam bentuk naratif (tulisan) dan diagram alir (*flowchart*) sekaligus. Dengan harapan akan memudahkan untuk dipahami dan diaplikasikan bagi para pelaksana.

4.4 Tahap Perancangan *Standard Operating Procedure* (SOP) Penanganan Komplain *Tenant* melalui Website HALOKIG

Dari hasil analisis informasi yang telah didapatkan sebelumnya, diketahui siapa saja pelaksana dan perannya dalam proses penanganan komplain *tenant* melalui *website* HALOKIG, proses penanganan komplain *tenant* melalui *website* HALOKIG sebelum ada prosedur yang baku dan format dokumen *Standard Operating Procedure* (SOP) yang telah digunakan oleh perusahaan PT Kawasan Industri Gresik.

Dalam perancangan *Standard Operating Procedure* (SOP) ini, penulis akan mengaitkan hasil analisis informasi yang telah didapatkan sebelumnya dengan saran dan masukan dari pihak-pihak terkait untuk menyesuaikan dengan kebutuhan perusahaan, utamanya Departemen Pemasaran & Pengembangan PT Kawasan Industri Gresik. Sehingga didapatkan hasil pemetaan aktivitas penanganan komplain *tenant* melalui *website* HALOKIG yang terdiri dari enam aktivitas.

4.4.1 Unsur dan Konten Dalam Perancangan *Standard Operating Procedure* (SOP) Penanganan Komplain *Tenant* melalui Website HALOKIG

Unsur dan konten pada dokumen *Standard Operating Procedure* (SOP) yang akan dijadikan acuan dalam perancangan *Standard Operating Procedure* (SOP) Penanganan Komplain *Tenant* melalui *Website* HALOKIG ini adalah dokumen *Standard Operating Procedure* (SOP) Unit Kerja Departemen Pemasaran & Pengembangan PT Kawasan Industri Gresik. Namun, tidak semua unsur dan konten dari dokumen *Standard Operating Procedure* (SOP) milik perusahaan

tersebut akan diserap dan digunakan ke dalam perancangan ini karena disesuaikan kembali dengan kebutuhan penelitian.

Berikut adalah beberapa unsur dan konten dalam perancangan *Standard Operating Procedure* (SOP) Penanganan Komplain *Tenant* melalui Website HALOKIG :

Tabel 4. 4 Unsur dan Konten Dalam Perancangan *Standard Operating Procedure* (SOP)

NO	UNSUR	KONTEN
	Judul <i>Standard Operating Procedure</i> (SOP)	Judul prosedur <i>Standard Operating Procedure</i> (SOP) yang sesuai dengan kegiatan, tugas dan fungsi dalam prosedur
I	Tujuan	Berisi tujuan yang ingin dicapai oleh adanya sebuah prosedur
II	Ruang Lingkup	Berisi inti dari aktivitas yang dibahas dalam sebuah prosedur
III	Definisi	Pendefinisian istilah-istilah dalam sebuah prosedur
IV	Tata Cara Mekanisme Proses	Alur prosedur penanganan komplain <i>tenant</i> melalui website HALOKIG bentuk naratif (tulisan)
		Alur prosedur penanganan komplain <i>tenant</i> melalui website HALOKIG bentuk diagram alir (<i>flowchart</i>)
V	Record/Formulir	Formulir Pengajuan Komplain

4.4.2 Pembuatan Rancangan Dokumen *Standard Operating Procedure* (SOP) Penanganan Komplain *Tenant* melalui Website HALOKIG

Dalam rancangan dokumen *Standard Operating Procedure* (SOP), format prosedur yang akan disajikan adalah dalam format

tulisan (naratif) dan diagram alir (*flowchart*). Hal ini di berpedoman pada format Dokumen *Standard Operating Procedure* (SOP) Unit Kerja Departemen Pemasaran & Pengembangan PT Kawasan Industri Gresik yang juga menggunakan format serupa. Selain itu, terdapat banyak aktivitas yang membutuhkan pengambilan keputusan. Oleh karena itu, dalam penelitian ini, format dokumen yang digunakan adalah bentuk tulisan (naratif) dan diagram alir (*flowchart*).

Berikut adalah hasil dari perancangan dokumen *Standard Operating Procedure* (SOP) Penanganan Komplain *Tenant* melalui *Website HALOKIG* yang telah melalui proses verifikasi dan validasi oleh narasumber terkait :

Tabel 4. 5 Perancangan *Standard Operating Procedure* (SOP) Penanganan Komplain *Tenant* melalui Website HALOKIG

	PT KAWASAN INDUSTRI GRESIK PROSEDUR PENANGANAN KOMPLAIN <i>TENANT</i> MELALUI WEBSITE HALOKIG															
I. TUJUAN Memastikan bahwa semua komplain <i>tenant</i> terselesaikan dengan baik sesuai prosedur. II. RUANG LINGKUP Prosedur ini mencakup keseluruhan aktivitas penanganan komplain <i>tenant</i> melalui <i>website</i> HALOKIG, mulai dari penerimaan komplain <i>tenant</i> hingga penanganan komplain <i>tenant</i>. III. DEFINISI <table><tr><td>Perusahaan</td><td>: PT Kawasan Industri Gresik</td></tr><tr><td>PT Kawasan Industri Gresik (KIG)</td><td>: Perusahaan perseroan (Perseroan Terbatas) yang berdasarkan Hukum Negara Republik Indonesia berkedudukan dan berkantor pusat di Gresik, Jawa Timur dengan bidang usaha dan berkantor pusat di Gresik, Jawa Timur dengan bidang usaha penyediaan lahan kawasan industri, kawasan minapolitan, properti, perdagangan umum, jasa konsultan bidang industri dan properti.</td></tr><tr><td>Departemen</td><td>: Suatu bagian yang memiliki tugas spesifik dari suatu struktur organisasi perusahaan.</td></tr><tr><td>Prosedur</td><td>: Suatu rangkaian dari tata kerja yang saling berhubungan satu dengan yang lain di mana terlihat adanya suatu urutan tahap demi tahap dan jalan yang harus ditempuh dalam rangka menyelesaikan suatu bidang tugas.</td></tr><tr><td>Komplain <i>Tenant</i></td><td>: Pengaduan atau penyampaian ketidakpuasan, ketidaknyamanan terhadap produk yang digunakan.</td></tr><tr><td>Penanganan</td><td>: Proses tindakan atau cara menangani, mengurus, menyelesaikan suatu komplain yang dilakukan oleh pihak berwenang hingga suatu komplain dapat terkendali dan terselesaikan.</td></tr><tr><td>Investor/<i>Tenant</i></td><td>: Pihak ketiga yang melakukan sewa/beli produk bisnis perusahaan.</td></tr></table>			Perusahaan	: PT Kawasan Industri Gresik	PT Kawasan Industri Gresik (KIG)	: Perusahaan perseroan (Perseroan Terbatas) yang berdasarkan Hukum Negara Republik Indonesia berkedudukan dan berkantor pusat di Gresik, Jawa Timur dengan bidang usaha dan berkantor pusat di Gresik, Jawa Timur dengan bidang usaha penyediaan lahan kawasan industri, kawasan minapolitan, properti, perdagangan umum, jasa konsultan bidang industri dan properti.	Departemen	: Suatu bagian yang memiliki tugas spesifik dari suatu struktur organisasi perusahaan.	Prosedur	: Suatu rangkaian dari tata kerja yang saling berhubungan satu dengan yang lain di mana terlihat adanya suatu urutan tahap demi tahap dan jalan yang harus ditempuh dalam rangka menyelesaikan suatu bidang tugas.	Komplain <i>Tenant</i>	: Pengaduan atau penyampaian ketidakpuasan, ketidaknyamanan terhadap produk yang digunakan.	Penanganan	: Proses tindakan atau cara menangani, mengurus, menyelesaikan suatu komplain yang dilakukan oleh pihak berwenang hingga suatu komplain dapat terkendali dan terselesaikan.	Investor/<i>Tenant</i>	: Pihak ketiga yang melakukan sewa/beli produk bisnis perusahaan.
Perusahaan	: PT Kawasan Industri Gresik															
PT Kawasan Industri Gresik (KIG)	: Perusahaan perseroan (Perseroan Terbatas) yang berdasarkan Hukum Negara Republik Indonesia berkedudukan dan berkantor pusat di Gresik, Jawa Timur dengan bidang usaha dan berkantor pusat di Gresik, Jawa Timur dengan bidang usaha penyediaan lahan kawasan industri, kawasan minapolitan, properti, perdagangan umum, jasa konsultan bidang industri dan properti.															
Departemen	: Suatu bagian yang memiliki tugas spesifik dari suatu struktur organisasi perusahaan.															
Prosedur	: Suatu rangkaian dari tata kerja yang saling berhubungan satu dengan yang lain di mana terlihat adanya suatu urutan tahap demi tahap dan jalan yang harus ditempuh dalam rangka menyelesaikan suatu bidang tugas.															
Komplain <i>Tenant</i>	: Pengaduan atau penyampaian ketidakpuasan, ketidaknyamanan terhadap produk yang digunakan.															
Penanganan	: Proses tindakan atau cara menangani, mengurus, menyelesaikan suatu komplain yang dilakukan oleh pihak berwenang hingga suatu komplain dapat terkendali dan terselesaikan.															
Investor/<i>Tenant</i>	: Pihak ketiga yang melakukan sewa/beli produk bisnis perusahaan.															

Admin HALOKIG	: Departemen Pemasaran & Pengembangan yang mengelola <i>website</i> HALOKIG.
Departemen Terkait	: Departemen Teknik, Pemeliharaan dan Lingkungan, Departemen Keamanan & K3, Departemen SDM & Hukum, atau Departemen Akuntansi & Keuangan

IV. TATA CARA MEKANISME PROSES

1. *Tenant* melakukan pengisian Formulir Pengajuan Komplain pada *website* HALOKIG sesuai dengan *username* dan *password* yang diberikan.
2. **Admin HALOKIG :**
Menerima komplain *tenant* melalui *website* HALOKIG dan menerima notifikasi melalui *e-mail* perusahaan.
3. **Admin HALOKIG :**
 - a. Melakukan pemeriksaan kelengkapan dokumen :
 - Nama *Tenant*
 - Foto/Video
 - Telepon
 - Lokasi
 - Deskripsi
 - b. Bila kelengkapan dokumen disetujui maka Admin HALOKIG akan memproses komplain dengan meng-klik *stage* “Komplain dalam proses”
 - c. Bila kelengkapan dokumen tidak disetujui maka Admin HALOKIG mengonfirmasi kepada *tenant* untuk melakukan pengisian Formulir Pengaduan ulang pada *website* HALOKIG
4. **Admin HALOKIG :**
 - a. Menentukan PIC penyelesaian komplain *tenant* sesuai dengan jenis komplain
 - b. Bila PIC penyelesaian komplain *tenant* adalah Departemen Pemasaran & Pengembangan, maka dilakukan penindaklanjutan atas komplain *tenant* dengan batas waktu yang disepakati
 - c. Bila PIC penyelesaian komplain *tenant* adalah Departemen Terkait komplain *tenant*, maka Departemen Pemasaran & Pengembangan berkoordinasi dengan Departemen Terkait melakukan penindaklanjutan sesuai dengan laporan komplain *tenant* dengan batas waktu yang disepakati.

Kategorisasi jenis komplain *tenant* ke Departemen Terkait, yaitu :

 - Departemen Teknik, Pemeliharaan dan Lingkungan : Kerusakan jalan umum, matinya lampu penerangan jalan umum, kebocoran pipa, kebocoran atap
 - Departemen Keamanan & K3 : PKL yang tidak tertib, truk parkir sembarangan di kawasan industri, dll

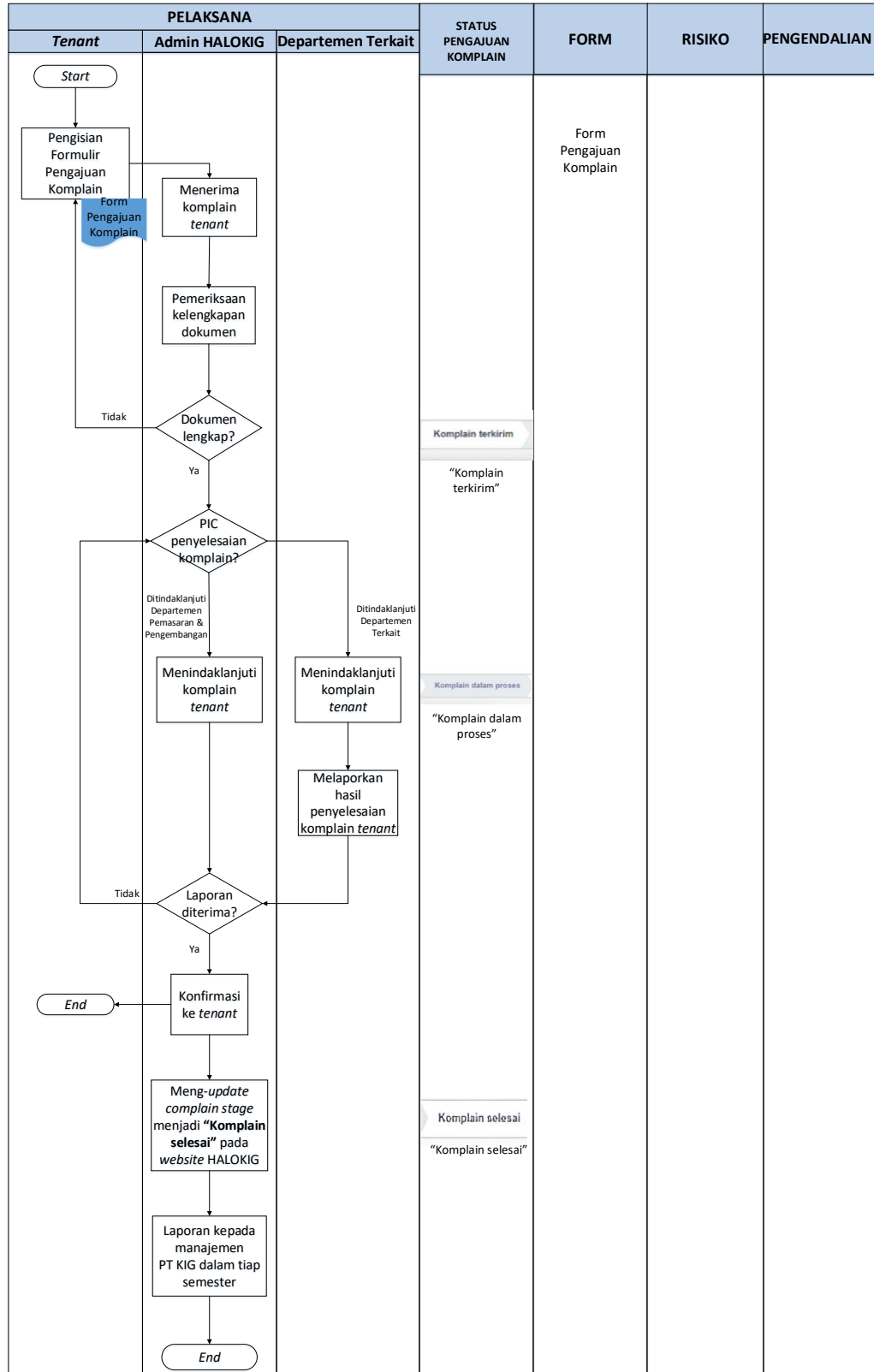
Setelah itu, Departemen Terkait melakukan konfirmasi atas penyelesaian komplain pada Admin HALOKIG.
5. **Admin HALOKIG :**
 - a. Menerima laporan atas hasil penyelesaian komplain, baik dari Departemen Pemasaran & Pengembangan maupun Departemen Terkait komplain *tenant*

- b. Bila komplain *tenant* terselesaikan, maka melakukan konfirmasi ke *tenant* bahwa komplain telah terselesaikan. Setelah itu, meng-*update stage* komplain dari “Komplain dalam proses” menjadi “Komplain selesai” pada *website* HALOKIG
 - c. Bila komplain *tenant* belum terselesaikan, maka berkoordinasi kembali dengan PIC penyelesaian komplain *tenant* untuk melakukan penindaklanjutan ulang hingga komplain *tenant* terselesaikan
6. Admin HALOKIG wajib melakukan evaluasi dan memberikan laporan kepada manajemen PT Kawasan Industri Gresik pada semester 1 dan semester 2 tahun tersebut. Laporan semester 1 adalah untuk periode komplain Januari – Juni serta laporan diserahkan paling lambat pada bulan Juli. Laporan semester 2 adalah periode komplain Juli – Desember serta laporan diserahkan paling lambat pada bulan Januari.

V. RECORD/FORM TERKAIT

1. Formulir Pengajuan Komplain

Tabel 4. 6 Flowchart Perancangan Standard Operating Procedure (SOP) Penanganan Komplain Tenant melalui Website HALOKIG



4.4.3 Verifikasi dan Validasi Perancangan *Standard Operating Procedure* (SOP)

Verifikasi dan validasi ditujukan kepada pihak berwenang yaitu Manajer Departemen Pemasaran & Pengembangan dan Asisten Manajer yaitu Departemen Pemasaran & Pengembangan PT Kawasan Industri Gresik. Dalam penelitian ini, proses verifikasi dan validasi dilakukan dengan bantuan lembar revisi yang telah disiapkan dan disesuaikan kembali sesuai dengan kebutuhan penelitian penulis.

Adapun informasi tambahan terkait narasumber-narasumber yang membantu dalam proses verifikasi dan validasi perancangan dokumen *Standard Operating Procedure* (SOP) Penanganan Komplain *Tenant* melalui *Website* HALOKIG adalah sebagai berikut :

1. Verifikasi dan validasi ke-1, dilakukan pada tanggal 27 Februari bersama Ibu Tiara Khoerunnisa sebagai Asisten Manajer Departemen Pemasaran & Pengembangan PT Kawasan Industri Gresik
2. Verifikasi dan validasi ke-2, dilakukan pada tanggal 16 Maret bersama Bapak Hery Setiawan sebagai Manajer Departemen Pemasaran & Pengembangan PT Kawasan Industri Gresik

Hasil proses verifikasi dan validasi perancangan dokumen *Standard Operating Procedure* (SOP) Penanganan Komplain *Tenant* melalui *Website* HALOKIG bersama dengan narasumber-narasumber terkait, akan secara detail dilampirkan pada halaman lampiran.

Selanjutnya, hasil perancangan *Standard Operating Procedure* (SOP) yang sudah terverifikasi dan tervalidasi oleh narasumber terkait, akan disempurnakan oleh bagian Departemen Sekretaris Perusahaan PT Kawasan Industri Gresik yaitu oleh Asisten Manajer Sistem Manajemen & Resiko. Asisten Manajer Sistem Manajemen & Resiko Departemen Sekretaris Perusahaan PT

Kawasan Industri Gresik adalah yang bertanggung jawab dalam proses penyusunan dokumen *Standard Operating Procedure* (SOP) pada perusahaan PT Kawasan Industri Gresik. Oleh karena itu, diharapkan Asisten Manajer Sistem Manajemen & Resiko Departemen Sekretaris Perusahaan PT Kawasan Industri Gresik dapat mengetahui terkait perancangan *Standard Operating Procedure* (SOP) Penanganan Komplain *Tenant* melalui *Website* HALOKIG yang disusun oleh penulis. Di mana hasil perancangan tersebut dapat diolah kembali nantinya sebagai ide awal atau dapat disesuaikan kembali ke dalam penyusunan *Standard Operating Procedure* (SOP) Penanganan Komplain *Tenant* melalui *Website* HALOKIG yang resmi.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Kesimpulan yang ditarik dari hasil penelitian merupakan jawaban atas rumusan masalah yang telah disusun sebelumnya dan didasarkan pada hasil penelitian yang telah dilakukan. Adapun kesimpulan yang didapatkan adalah sebagai berikut :

1. *Website HALOKIG* adalah *website* yang memiliki fungsi sebagai media promosi serta media *service-based (customer service)* milik PT Kawasan Industri Gresik yang dikembangkan pada bulan Agustus 2022 dan baru *launching* pada bulan November 2022 lalu.
2. Untuk kondisi saat ini dalam proses penanganan komplain *tenant* melalui *website HALOKIG*, pengoperasian *website HALOKIG* dilakukan oleh Departemen Pemasaran & Pengembangan PT Kawasan Industri Gresik (Admin HALOKIG).
3. Dalam proses penanganan komplain *tenant* melalui *website HALOKIG*, sejauh ini sudah dilakukan proses penindaklanjutan, hanya saja untuk kondisi saat ini masih kurang jelas dan belum ada standar khusus dan kebijakannya.
4. Perancangan Dokumen *Standard Operating Procedure (SOP)* Penanganan Komplain *Tenant* melalui *Website HALOKIG* dibuat berdasarkan proses kerja tidak tertulis atau proses penanganan komplain *tenant* melalui *website HALOKIG* sebelum ada prosedur yang baku yang sudah berjalan pada Departemen Pemasaran & Pengembangan PT Kawasan Industri Gresik. Adapun format dokumen yang digunakan mengacu pada format Dokumen *Standard Operating Procedure (SOP)* Unit Kerja Departemen Pemasaran & Pengembangan PT Kawasan Industri Gresik, yaitu berbentuk tulisan (naratif) dan diagram alir (*flowchart*).

5. Hasil perancangan Dokumen *Standard Operating Procedure* (SOP) Penanganan Komplain *Tenant* melalui *Website* HALOKIG terdiri atas enam proses, mulai dari ketika komplain diterima hingga komplain *tenant* selesai ditindaklanjuti.
6. Hasil verifikasi dan validasi yang dilakukan didapatkan hasil bahwa rancangan Dokumen *Standard Operating Procedure* (SOP) yang telah disusun dapat diimplementasikan kedepannya oleh Departemen Pemasaran & Pengembangan PT Kawasan Industri Gresik. Akan tetapi, untuk saat ini rancangan Dokumen *Standard Operating Procedure* (SOP) tersebut masih belum dapat secara langsung diimplementasikan karena masih perlu disempurnakan kembali oleh pihak yang berwenang, yaitu Departemen Sekretaris Perusahaan oleh Asisten Manajer Manajemen & Resiko PT Kawasan Industri Gresik.

5.2 Saran

Saran yang dapat disampaikan penulis berdasarkan kesimpulan dan pembahasan yang telah dijabarkan adalah sebagai berikut :

1. Diperlukan pengoptimalisasian kembali terkait pemanfaatan *website* HALOKIG sebagai media *service-based (customer service)* yang baru bagi *tenant* PT Kawasan Industri Gresik. Sehingga diharapkan media komplain *tenant* rekam jejak pengajuan komplain *tenant* dapat terekam dan tersimpan lebih baik pada *database* PT Kawasan Industri Gresik.
2. Di proses penelitian selanjutnya, dapat kemudian dilakukan penyusunan *Standard Operating Procedure* (SOP) sampai pada tahap pengesahan *Standard Operating Procedure* (SOP). Di mana dalam proses penyusunan tersebut dengan melibatkan pihak-pihak yang berwenang untuk mengesahkan dokumen *Standard Operating Procedure* (SOP) tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

- Ajusta, A. A. G., & Addin, S. (2018). Analisis Penerapan Standar Operasional Prosedur (Sop) Di Departemen Hrd Pt Sumber Maniko Utama. *Jurnal Mitra Manajemen*, 2(3), 181–189.
- Aprisia, G., & Mayliza, R. (2019). PENGARUH CITRA PERUSAHAAN (CORPORATE IMAGE) DAN PENANGANAN KELUHAN (COMPLAINT HANDLING) TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN (LOYALITY) NATASHA SKIN CARE DI KOTA PADANG Gies. *Jurnal OSF Preprints*, 1(1), 1–13.
- Bengkalis, P. N. (2018). *STANDARD OPERATING PROCEDURE (SOP) PENERIMAAN TAMU (Studi Kasus Politeknik Negeri Bengkalis)*. 6, 183–188.
- Budiyanto, G. A., & Surya, D. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Customer Relationship Management Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Pelabuhan Cigading-Pt Krakatau Bandar Samudera). *Journal Riset Bisnis Manajemen Tirtayasa*, 3(2), 198–214.
- Dwiya, & Sri, K. G. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Penanganan Komplain Terhadap Kepercayaan Pelanggan: Studi Kasus Pada Honda Astra Motor. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, 3(1), 75–87.
- Elhias Nst, M. A. (2018). Sistem Informasi Customer Relationship Management Pada Pt. Aneka Susu. *It (Informatic Technique) Journal*, 5(1), 93.
- Fadilah, A. (2022). Peranan Penanganan Keluhan Pelanggan Dalam Meningkatkan Kepercayaan Pelanggan : Studi Pada Lintas Shuttle Btc Pasteur. *Jurnal Bisnis Dan Pemasaran*, Volume 12, 1–15.
- Giovanni, J., & Putri Umrani, S. (2019). Analisis Penerapan Standar Operasional Prosedur Pengunduran Diri Karyawan Pada Hotel Orchardz Gajahmada

Pontianak. *Jurnal Ekonomi Integra*, 9(1), 080.

Ibrahim, A., & Amatullah, S. (2018). *Implementing Customer Relationship Management to Increase Education Service using Service Quality Method*. 4(2), 148–155.

Kambali Imam, R. S. A. (2022). *PENGARUH PENANGANAN KELUHAN PELANGGAN*. 12.

Kinasih, M. W., Riyadi, R.-, & Setyawan, N. A. (2022). The Effect of Customer Relationship Management and Service Quality to Customer Loyalty on Indihome Customers PT Telkom Indonesia Regional IV Semarang City Area. *JOBS (Jurnal Of Business Studies)*, 7(2), 173.

Listyawati, L. (2020). *Pengaruh Penanganan Komplain Terhadap Kepuasan Tertanggung Liling Listyawati , Anik Nurpuspita S JIABI – Vol. 4 No. 2. Tahun 2020*. 4(2), 107–124.

Majestika, A. Q., & Farida, F. (2022). *Analisa Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (Sop) Pelayanan Oleh*. 1(2).

Monalisa, S., & Bancin, J. S. (2020). Rancang Bangun Electronic Customer Relationship Management Pada Sistem Informasi Hotel Dengan Framework Of Dynamic CRM. *Jurnal Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 7(1), 1–8.

Sanjayawati, H. (2019). Perilaku Komplain, Penanganan Komplain Dan Atribut Harga Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, 6(2), 127–133.

Setiawan, D., & Setiawan, L. (2021). The Influence Of Customer Relationship Management And Service Quality On Company Image And Customer Loyalty In PT Bank Tabungan Pensiunan Nasional TBK Banjarmasin Branch Office. *International Journal of Economics, Business, and Accounting Research*, 5(1), 260–272.

- Sherilyn Gishella. (2018). Analisis Penerapan Standard Operational Procedure Dalam Proses Produksi Pada PT Pertiwimas Adi Kencana. *Agora*, 6(2), 1–6.
- Tudi, G. R. A. B. S., Ada, K. A. P., Mku, M. A. U., Endah, F., Nufal, M., & Pambudi, S. (2022). *PENGARUH STANDAR LAYANAN SESUAI SOP,, DAN HANDLING COMPLAINT TERHADAP REPURCHASE INTENTION APLIKASI ONLINE*. 18–25.
- Wildyaksanjani, J. P., & Sugiana, D. (2018). Strategi Customer Relationship Management (CRM) PT Angkasa Pura II (Persero). *Jurnal Kajian Komunikasi*, 6(1), 10.
- Winarsih Septiani, S. A. (n.d.). *PELAKSANAAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR RESERVASI DI RESTORAN SAFFRON BANYAN TREE BINTAN KEPULAUAN RIAU*. 5, 1–14.

LAMPIRAN

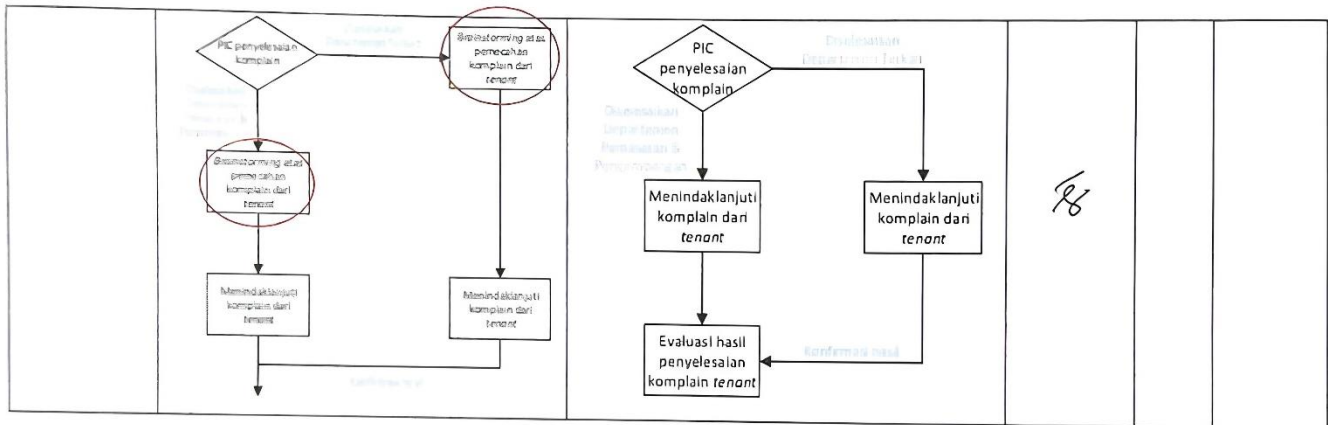
Lampiran 1 – Lembar Verifikasi dan Validasi Perancangan *Standard Operating Procedure* (SOP) Penanganan Komplain Tenant melalui Website HALOKIG

 LEMBAR VERIFIKASI DAN VALIDASI <u>STANDARD OPERATING PROCEDURE (SOP)</u> Departemen : Pemasaran & Pengembangan Tanggal : 27 Februari 2023 Pengawas/Jabatan : Tiara Khoerunnisa/Asisten Manajer Departemen Pemasaran & Pengembangan					
HAL	REVISI		PARAF PENGAWAS		
	Semula	Menjadi	Sudah diselesaikan dengan benar dan tuntas	Masih dalam proses	Gagal dilakukan perbaikan dan belum tuntas
1. Definisi/terminologi	Beberapa definisi yang tertera sudah cukup bagus, tetapi masih ada beberapa definisi yang belum dijelaskan dari istilah-istilah baru yang ada di dalam prosedur. Lebih baik ditambahkan dan dijelaskan kembali beberapa definisi dari istilah-istilah baru yang ada di dalam prosedur yang belum dimasukkan.	Ditambahkan istilah-istilah baru yang ada di bagian prosedur yang belum dimasukkan, seperti : - Admin HALOKIG : Departemen Pemasaran & Pengembangan yang mengelola <i>website</i> HALOKIG - PIC Penyelesaian Komplain Tenant adalah Departemen Terkait : Departemen Teknik, Pemeliharaan dan Lingkungan, Departemen Keamanan & K3, Departemen SDM & Hukum, atau Departemen Akuntansi & Keuangan.	f		

2. Aktivitas dalam prosedur	Pelaksana kegiatan : Departemen Pemasaran & Pengembangan	Pelaksana kegiatan : Admin HALOKIG	f		
	Admin HALOKIG : Tenant melakukan pengisian Formulir Pengaduan pada <i>website</i> HALOKIG	Admin HALOKIG : Tenant melakukan pengisian Formulir Pengajuan Komplain pada <i>website</i> HALOKIG sesuai dengan <i>username</i> dan <i>password</i> yang diberikan	f		
	Kelengkapan dokumen <i>tenant</i> : - Foto - Telepon - Deskripsi	Kelengkapan dokumen <i>tenant</i> : - Nama <i>Tenant</i> - Foto/Video - Telepon - Lokasi - Deskripsi	f		
	Admin HALOKIG : Bila kelengkapan dokumen disetujui, maka Departemen Pemasaran & Pengembangan menganalisa komplain <i>tenant</i>	Admin HALOKIG : Bila kelengkapan dokumen disetujui, maka Admin HALOKIG akan memproses komplain dengan meng-klik <i>stage</i> "Komplain dalam proses"	f		

	Admin HALOKIG : b. Bila PIC penyelesaian komplain <i>tenant</i> adalah Departemen Pemasaran & Pengembangan, maka Departemen Pemasaran & Pengembangan melakukan <i>brainstorming</i> atas pemecahan masalah <i>tenant</i> c. Bila PIC penyelesaian komplain <i>tenant</i> adalah Departemen Terkait komplain <i>tenant</i>, maka Departemen Pemasaran & Pengembangan berkoordinasi dengan Departemen Terkait Komplain <i>Tenant</i> untuk melakukan <i>brainstorming</i> mengenai pemecahan masalah <i>tenant</i>	Admin HALOKIG : b. Bila PIC penyelesaian komplain <i>tenant</i> adalah Departemen Pemasaran & Pengembangan, maka dilakukan penindaklanjutan atas komplain <i>tenant</i> dengan batas waktu yang disepakati c. Bila PIC penyelesaian komplain <i>tenant</i> adalah Departemen Terkait komplain <i>tenant</i>, maka Departemen Pemasaran & Pengembangan berkoordinasi dengan Departemen Terkait melakukan penindaklanjutan sesuai dengan laporan komplain <i>tenant</i> dengan batas waktu tertentu.	8		
	Admin HALOKIG : a. Mengevaluasi hasil penyelesaian masalah/komplain <i>tenant</i> b. Bila komplain terselesaikan maka Departemen Pemasaran & Pengembangan mengonfirmasi langsung ke <i>tenant</i>. Setelah itu mengupdate progres komplain (komplain status) di <i>website</i> HALOKIG, juga melakukan arsip database c. Bila komplain <i>tenant</i> belum terselesaikan maka Departemen Pemasaran & Pengembangan berkoordinasi kembali dengan PIC penyelesaian komplain <i>tenant</i> untuk penindaklanjutan kembali komplain <i>tenant</i>	Admin HALOKIG : a. Menerima laporan atas hasil penyelesaian komplain, baik dari Departemen Pemasaran & Pengembangan maupun Departemen Terkait komplain <i>tenant</i> b. Bila komplain <i>tenant</i> terselesaikan, maka melakukan konfirmasi ke <i>tenant</i> bahwa komplain telah terselesaikan. Setelah itu, meng-update stage komplain dari "Komplain dalam proses" menjadi "Komplain selesai" pada <i>website</i> HALOKIG c. Bila komplain <i>tenant</i> belum terselesaikan, maka berkoordinasi kembali dengan PIC penyelesaian komplain <i>tenant</i> untuk melakukan penindaklanjutan ulang hingga komplain <i>tenant</i> terselesaikan	8		

	Di akhir prosedur masih belum ditambahkan tahapan baru terkait evaluasi dan penyerahan laporan kepada manajemen PT Kawasan Industri Gresik.	Di akhir prosedur ditambahkan tahapan baru : Admin HALOKIG wajib melakukan evaluasi dan memberikan laporan kepada manajemen PT Kawasan Industri Gresik pada semester 1 dan semester 2 tahun tersebut. Laporan semester 1 adalah untuk periode komplain Januari – Juni serta laporan diserahkan paling lambat pada bulan Juli. Laporan semester 2 adalah periode komplain Juli – Desember serta laporan diserahkan paling lambat pada bulan Januari.	8		
3. Struktur alur proses/ diagram alir (flowchart) dalam prosedur	Pada kolom pelaksana Admin HALOKIG dan Departemen Terkait, <i>basic flowchart shape "process"</i> (□) dengan aktivitas "Brainstorming atas pemecahan komplain dari <i>tenant</i>" kurang tepat karena Admin HALOKIG tidak perlu sampai melakukan brainstorming atas penanganan komplain <i>tenant</i>.	Pada kolom pelaksana Admin HALOKIG dan Departemen Terkait, <i>basic flowchart shape "process"</i> (□) dengan aktivitas "Brainstorming atas pemecahan komplain dari <i>tenant</i>" dihapus.	8		



Keterangan :

- : Proses verifikasi
- : Proses validasi

Proses validasi terdiri atas tiga keterangan, yaitu :

- Sudah diselesaikan dengan benar dan tuntas : Apabila hasil perbaikan perancangan *Standard Operating Procedure* (SOP) berhasil diselesaikan dengan benar dan tuntas
- Masih dalam proses : Apabila perancangan *Standard Operating Procedure* (SOP) masih dalam perbaikan
- Gagal dilakukan perbaikan dan belum tuntas : Apabila hasil perbaikan perancangan *Standard Operating Procedure* (SOP) tidak berhasil diselesaikan dan belum tuntas

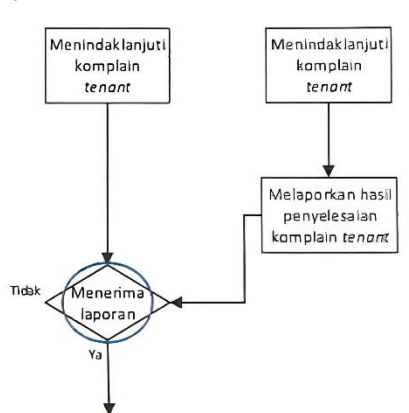


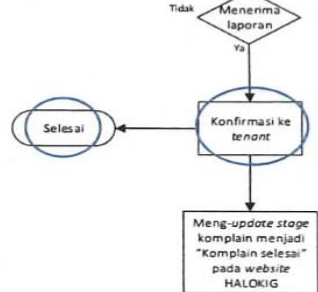
LEMBAR VERIFIKASI DAN VALIDASI
STANDARD OPERATING PROCEDURE (SOP)

Departemen : Pemasaran & Pengembangan
Tanggal : 16 Maret 2023
Pengawas/Jabatan : Hery Setiawan/Manajer Departemen Pemasaran & Pengembangan

HAL	REVISI		PARAF PENGAWAS		
	Semula	Menjadi	Sudah diselesaikan dengan benar dan tuntas	Masih dalam proses	Gagal dilakukan perbaikan dan belum tuntas
1. Aktivitas dalam prosedur	Masih belum dijelaskan jenis-jenis masalah secara umum terkait permasalahan yang biasa ditangani oleh Departemen Terkait.	Ditambahkan jenis-jenis masalah secara umum terkait permasalahan yang biasa ditangani oleh Departemen Terkait itu apa saja. - Departemen Teknik, Pemeliharaan dan Lingkungan : Kerusakan jalan umum, matinya lampu penerangan jalan umum, kebocoran pipa, kebocoran atap - Departemen Keamanan & K3 : Keamanan dan ketertiban di kawasan industri	<i>Stu</i>		

	Admin HALOKIG : a. Mengevaluasi hasil penyelesaian komplain <i>tenant</i>	Admin HALOKIG : a. Menerima laporan atas hasil penyelesaian komplain, baik dari Departemen Pemasaran & Pengembangan maupun Departemen Terkait komplain <i>tenant</i>	<i>Stu</i>		
2. Struktur alur proses/ diagram alir (flowchart) dalam prosedur	Pada kolom pelaksana Admin HALOKIG, <i>basic flowchart shape "process"</i> (□) dengan aktivitas "Evaluasi hasil penyelesaian komplain <i>tenant</i>" masih kurang tepat karena Admin HALOKIG tugasnya cukup menerima laporan hasil penanganan komplain. <pre> graph TD A[Menindaklanjuti komplain dari tenant] --> B((Evaluasi hasil penyelesaian komplain tenant)) C[Menindaklanjuti komplain dari tenant] --> B B --> D[] </pre>	Pada kolom pelaksana Admin HALOKIG, diperbaiki menjadi <i>basic flowchart shape "Decision"</i> (◇) dengan aktivitas "Menerima laporan?" <pre> graph TD A[Menindaklanjuti komplain tenant] --> B{Menerima laporan} C[Melaporkan hasil penyelesaian komplain tenant] --> B B -- Ya --> D[] B -- Tidak --> E[Menindaklanjuti komplain tenant] </pre>	<i>Stu</i>		

	Pada kolom pelaksana Admin HALOKIG, dengan aktivitas "Komplain selesai" masih kurang tepat, perlu diperbaiki kembali karena masih ada aktivitas lanjutannya. 	Pada kolom pelaksana Admin HALOKIG, masih tetap dengan <i>basic flowchart shape</i> "Decision" (◇) diubah menjadi aktivitas "Menerima laporan?" 	Th.	
	Pada kolom pelaksana Admin HALOKIG, masih perlu ditambahkan lagi beberapa aktivitas setelah <i>basic flowchart shape</i> "Decision" (◇) dengan aktivitas "Menerima laporan?" karena prosedurnya masih kurang jelas.	Pada kolom pelaksana Admin HALOKIG, ditambahkan <i>basic flowchart shape</i> "process" (□) dengan aktivitas "Konfirmasi ke tenant" sebagai lanjutan dari <i>basic flowchart shape</i>	Th.	

		"Decision" (◇) dengan aktivitas "Menerima laporan?" Pada kolom pelaksana Tenant, ditambahkan <i>basic flowchart shape</i> "End" (○) dengan aktivitas "Selesai" 	
--	--	--	--

Keterangan :

 : Proses verifikasi

 : Proses validasi

Proses validasi terdiri atas tiga keterangan, yaitu :

- Sudah diselesaikan dengan benar dan tuntas : Apabila hasil perbaikan perancangan *Standard Operating Procedure* (SOP) berhasil diselesaikan dengan benar dan tuntas
- Masih dalam proses : Apabila perancangan *Standard Operating Procedure* (SOP) masih dalam perbaikan
- Gagal dilakukan perbaikan dan belum tuntas : Apabila hasil perbaikan perancangan *Standard Operating Procedure* (SOP) tidak berhasil diselesaikan dan belum tuntas

Lampiran 2 – Transkrip Wawancara dengan Narasumber dan Topik Terkait

Tujuan Wawancara	:	Pengenalan terhadap pihak-pihak narasumber terkait penelitian
Tanggal	:	20 Februari 2023
Lokasi	:	Ruangan Departemen Pemasaran & Pengembangan PT Kawasan Industri Gresik
Narasumber	:	Tiara Khoerunnisa (TK)
Jabatan	:	Asisten Manajer Departemen Pemasaran & Pengembangan PT Kawasan Industri Gresik
Topik	:	Identifikasi Profil Narasumber

Inisial		Transkrip	Ide Pokok
TK	:	Halo, Tyas	-
MFNA	:	Halo, bu Tiara. Mau wawancara ya bu, terkait eee.. penelitian saya. Perancangan SOP. Siapa nama Bapak/Ibu sebagai narasumber?	-
TK	:	Aku Tiara Khoerunnisa	Narasumber bernama Ibu Tiara Khoerunnisa
MFNA	:	Eee.. jabatan Bapak/Ibu di PT KIG saat ini sebagai apa?	
TK	:	Eee.. aku sebagai Asisten Manajer Pengembangan . Cuman kalau di KIG ini kan departemennya kan Pemasaran & Pengembangan, jadi ya selain handle pengembangan juga saya meng-handle pemasaran .	Jabatannya adalah sebagai Asisten Manajer Departemen Pemasaran & Pengembangan
MFNA	:	Selanjutnya, tugas dan tanggung jawab Ibu di sini di PT KIG sebagai apa?	
TK	:	Sebagai... sebetulnya yang utama itu di pengembangannya. Nah pengembangan itu kalau di PT KIG itu kalau misalkan ada pengembangan bisnis atau pengembangan kawasan industri itu menjadi tanggung jawab saya. Misalnya apa, misalnya kayak bikin Feasibility Study (FS) atau studi kelayakan bisnis, itu yang pertama. Terus yang membuat RJPP perusahaan , juga ada di departemen ini di departemen Sarbang. Pengembangan website HALOKIG itu juga salah satunya. Terus habis itu analisa-analisa , misalkan	Tugas dan tanggung jawab Ibu Tiara di PT Kawasan Industri Gresik, seperti : 1. Meng-handle ketika ada pengembangan bisnis atau pengembangan kawasan industri 2. Menyusun <i>Feasibility Study (FS)</i>

		analisa ekonomi, eee.. analisa pasar, analisa mungkin <i>break even point</i>, atau mungkin analisa teknis. Itu yang menjadi <i>leading sector</i>nya itu departemen Sarbang. Tapi walaupun begitu, kalau misalkan bikin FS juga tetap melibatkan eee.. departemen-departemen lain. Selain itu tadi juga eee.. intelijen pasar. Intelijen pasar itu sebetulnya di bawah pemasaran sih ya. Selain intelijen pemasaran itu juga ini sih, apa.. kuisisioner. Kuisisioner tahunan juga masih ECSI (<i>External Customer Satisfaction Index</i>) itu masih aku yang <i>handle</i>. Cuma, dari awal tahun ini kan aku diminta Pak Hery fokus di pengembangan ya kan, karena kita lagi ada dua proyek lumayan besar, mudah-mudahan bisa <i>gol</i> gitu kan.	3. Membuat Rencana Jangka Panjang Perusahaan (RJPP) 4. Salah satu hasil pengembangannya adalah dengan dikembangkannya <i>website</i> HALOKIG 5. Melakukan analisa-analisa 6. Melakukan intelijen pasar 7. Menyebarkan kuisisioner kepuasan pelanggan secara tahunan ; dll
MFNA	:	Aamiin hehe.. Bu Tiara itu juga ikut memantau atau mengelola <i>website</i> HALOKIG nggak, bu?	
TK	:	Kalau memantau , iya pasti .	Ibu Tiara sebagai Asisten Departemen Pemasaran & Pengembangan turut memantau <i>website</i> HALOKIG sebagai evaluasi 3 bulanan pada PT Kawasan Industri Gresik
MFNA	:	Masih, ya bu?	
TK	:	Iya, masih. Masih, dek. Kita kan ada evaluasi bulanan <i>to.. eh sorry</i> , 3 bulan . Nanti ini aku awal Juli mau <i>open house</i> HALOKIG. <i>Open house</i> ke agen-agen <i>marketing</i> , banyak deh ada <i>list</i> -nya itu 15 agen <i>marketing</i> properti.	
MFNA	:	Terakhir, bu. Bu Tiara sudah sejak kapan bekerja di PT KIG?	
TK	:	2017. Berapa tahun? Udah 6 tahun	Ibu Tiara sudah bekerja selama 6 tahun di PT Kawasan Industri Gresik, sejak tahun 2017

Tujuan Wawancara	:	Mengetahui pengembangan <i>website</i> HALOKIG dan proses penanganan komplain <i>tenant</i> melalui <i>website</i> HALOKIG sebelum ada prosedur yang baku
Tanggal	:	20 Februari 2023
Lokasi	:	Ruangan Departemen Pemasaran & Pengembangan PT Kawasan Industri Gresik
Narasumber	:	Tiara Khoerunnisa (TK)
Jabatan	:	Asisten Manajer Departemen Pemasaran & Pengembangan PT Kawasan Industri Gresik
Topik	:	Identifikasi <i>website</i> HALOKIG dan proses penanganan komplain <i>tenant</i> melalui <i>website</i> HALOKIG sebelum ada prosedur yang baku

Isial	Transkrip	Ide Pokok
MFNA	: Ini bu, mau bertanya.	-
TK	: Apa itu?	-
MFNA	: Emm.. jenis-jenis komplain yang biasa diterima di KIG seperti apa?	-
TK	: Aku bilang yang paling banyak aja ya, yang teratas ya. Kalo yang teratas itu sih pastinya terkait operasional , Tyas. Terkait operasionalnya itu misal kayak.. ini kayak.. gudang bocor , terus eee... terkait lampu PJU itu mati , jadi lebih ke yang di lapangan sih banyaknya. Itu yang paling banyak sih. Mungkin juga ini, kayak.. apa.. truk parkir sembarangan itu.	Jenis komplain paling banyak diterima oleh PT Kawasan Industri Gresik adalah komplain terkait operasional (Gudang bocor, lampu PJU mati, truk parkir sembarangan, dll)
MFNA	: Jadi lebih ke itu ya bu.. lebih ke Departemen Tekharling sama Keamanan K3 itu ya?	
TK	: Iya, iya bener, gitu. Cuma kan bagaimana pun kan kalo departemen kita itu kan Pemasaran & Pengembangan ya. Jadi kalo <i>istilahe</i> kan servis pelayanan <i>tenant</i>-nya kan tetep di kita kan yang paling utama yang jadi pintu pertama itu ya ke kita, jadi kita <i>seng</i> koordinasi ke tim atau departemen lainnya. Gitu..	Departemen Pemasaran & Pengembangan PT Kawasan Industri Gresik menjadi pintu utama dalam penanganan komplain <i>tenant</i>
MFNA	: Lalu, <i>software</i> atau aplikasi apa <i>sih</i> HALOKIG itu, Bu?	
TK	: Iya, jadi ini kan kebetulan kita baru <i>launching</i> tuh, namanya tuh HALOKIG, Tyas. HALOKIG itu aplikasi yang memang peruntukannya untuk dua hal. Yang pertama itu promosi , promosi kan kita kan kawasan industri tuh ngejualnya tuh kawasan industri, pergudangan, BPSP, ruko, lahan industri. Nah itu kita promosiin di situ.	<i>Website</i> HALOKIG PT Kawasan Industri Gresik adalah aplikasi yang memiliki dua fungsi, yaitu sebagai media promosi dan media <i>customer service</i>

		Nah selain promosi, juga kita ada kayak.. ee.. service based gitu ya, atau kalo engga customer service lah istilahnya kalo yang sering didenger itu, <i>customer service</i>-nya itu juga di situ. Jadi <i>tenant-tenant</i>-nya KIG itu kan ada kalo total kan ada 150, ada <i>tenant</i> ruko, gudang, terus ada lahan industri juga. Nah itu kita kasih hak akses HALOKIG. Jadi yang bisa komplain di situ ya berdasarkan nama perusahaan yang sudah terdaftar sebagai <i>tenant</i> kita. Jadi misal ya, <i>tenant</i> kita itu kayak Petrokimia Kayaku misalnya. Nah itu Petrokimia Kayaku kemarin udah kita kirim surat, jadi Petrokimia Kayaku ada <i>username</i>-nya ada <i>password</i>-nya, nanti mereka bisa <i>login</i> ke HALOKIG situ, nanti di situ ada Formulir Komplainnya. Nah Formulir Komplain itu yang menerima itu kan kita Sarbang. Nah nanti tertujunya komplainnya buat siapa nanti tetep Sarbang yang wajib untuk berkontribusi eee.. ini komplainnya. Nah dari situ tapi tetep Sarbang fungsinya adalah pemantau ya, tapi yang untuk menyelesaikan atau yang mengeksekusi komplainnya ya departemen terkait. Ya misalnya kayak lampu PJU mati tuh misalnya ya, yang harus ngebenerin tetep temen-temen Tekharling tapi kita tanyain terus, “Mas, sudah belum?” “Sudah belum?”. Tapi harusnya dua arah ya, kita nggak perlu nanya terus tapi kalo misalnya udah selesai Tekharling pun juga ngabarin bisa sih.	
MFNA	:	Konfirmasi ya, bu?	
TK	:	Iya, nanti kalo misalnya udah selesai, di HALOKIG tuh nanti kan ada ini ya status...	
MFNA	:	<i>Stage</i> -nya itu ya, bu?	
TK	:	Iya, statusnya itu kan kalo komplain itu kan “Komplain diterima”, “Komplain diproses”, dan “Komplain selesai” . Gitu.. Tapi ya masih kita evaluasi terus sih HALOKIG ini efektif apa engga, soalnya kalo di <i>tenant</i> kawasan industri tuh eee... ini sih, kan kadang kalo nyamannya itu WA, nyamannya telepon, yang kayak gitu-gitu ya	Status komplain dalam <i>website</i> HALOKIG ada 3, yaitu “Komplain diterima”, “Komplain diproses”, dan “Komplain selesai”.

		masih ada cuman kita minimalisir lah biar semuanya masuk HALOKIG kan.	
MFNA	:	Ini bu, soal.. urgensi. Mengapa dibuat perancangan SOP ini penting untuk KIG?	
TK	:	Oh iya.. pertama ya, yang pasti kalo SOP itu kan <i>Standard Operating Procedure</i> . Nah itu ya agar menjadi acuan, dalam hal ini khusus untuk Sarbang, ya tapi secara general untuk departemen yang ada seluruhnya di perusahaan KIG ini dalam menyelesaikan komplain yang disalurkan melalui HALOKIG . Itu yang pertama. Kan biar jelas tuh, misalnya Sarbang ini funksinya apa? Terus juga Tekharling fungsinya apa? Di situ. Terus nanti juga kalo di situ kalo ada komplain cara nyelesaiannya gimana? Nah itu dari situ. Jadi, kita tuh bisa bergerak ya berdasarkan panduan SOP itu . Itu yang pasti fungsi dari SOP. Kemudian yang kedua itu juga urgensinya karena memang HALOKIG ini kan aplikasi baru, yang secara sistem pun itu sebetulnya eee... masih terus menerus kita lakukan perbaikan ya. Maksudnya kan itu nggak... nggak harus pakem kayak gitu. Nanti kalo misalkan ada yang kurang-kurang kan bisa kita lengkapi terus. Gitu.. jadi karena baru jadi kita pun harus memperjelas SOP nya . Gitu, Tyas...	Urgensi perancangan <i>Standard Operating Procedure</i> (SOP) Penanganan Komplain <i>Tenant</i> melalui <i>Website</i> HALOKIG ini, yaitu agar dapat menjadi acuan dalam pekerjaannya dan karena <i>website</i> HALOKIG ini merupakan aplikasi baru yang butuh diperjelas <i>Standard Operating Procedure</i> (SOP)-nya
MFNA	:	Oh ini, ini soal yang pelaksana yang menangani komplain bu. Siapa saja yang turut melakukan penanganan komplain <i>tenant</i> ?	
TK	:	Eee.. sebetulnya semua departemen yang ada di sini bisa banget sih jadi yang menangani komplain . Bisa banget. Contoh kalo misalnya eee... terkait dengan lapangan kayak PJU, bocor, tadi kan jelas Tekharling	Pelaksana dalam aktivitas penanganan komplain <i>tenant</i> melalui <i>website</i> HALOKIG ini bisa dari semua departemen PT Kawasan Industri Gresik tergantung dari jenis komplain yang diterima
MFNA	:	Iyaa bu	

TK	:	Terus kayak Keamanan, kalo misalnya ada... ada ini parkir sembarangan itu kan Keamanan. Terus misalnya kayak Legal juga sebetulnya bisa. Misalnya kayak <i>tenant-tenant</i> itu pengen... pengen... apa ya... komplain berdasarkan perijinannya mungkin. Mungkin yaa.. ini kalo Legal sejauh ini belum ada. Jadi ya... masih santuy gitu. Kalo Keuangan & Akuntansi sih...	
MFNA	:	Itu punya sistemnya sendiri, atau gimana bu kalau Akuntansi & Keuangan itu?	
TK	:	Nah kalo sekarang juga itu tim Akn Keu itu kan punya ini ya... punya aplikasi <i>invoice</i> sendiri. Dia itu kayak <i>e-invoice</i> gitu lho, dikirimnya lewat <i>e-mail</i> . Jadi ya.. ya iya mereka punya aplikasi sendiri itu. Cuma kan kalo Akn Keu... Akn Keu nya KIG kan juga udah lumayan baik lah <i>lek</i> menurutku, karena mereka kan udah bener-bener terjadwal ya. Misalnya eee... <i>shipment</i> tanggal segini, nyebar <i>e-invoice</i> tanggal segini, tanggal segini harus bayar itu juga udah cukup jelas sih kalo mereka. Kalo ke Sarbang itu... kalo ke Sarbang ya... kalo ke Pemasarannya sih mungkin nggak terlalu banyak... nggak ada juga sih sampai sekarang sih kayaknya	
MFNA	:	Terus ini terkait media komplain <i>tenant</i> , bu	
TK	:	Heem	
MFNA	:	Sebelum ada <i>website</i> HALOKIG itu, di mana saja bu kayak media-mediana <i>tenant</i> untuk me...	
TK	:	Menyampaikan komplain	
MFNA	:	Menyampaikan komplain	
TK	:	Kita ada WA Group , WA Group itu ada. Terus <i>e-mail</i> juga bisa, WA japri bisa , telepon bisa . Iya itu. Telepon kantor bisa .	Sebelum dikembangkan <i>website</i> HALOKIG, media bagi <i>tenant</i> untuk menyampaikan komplain adalah melalui WA Group, WA japri, <i>e-mail</i> , telepon, telepon kantor dan surat

MFNA	:	Oh yang telepon itu maksudnya ke masing-masing?	
TK	:	Ke personal heem... Surat . Surat bisa. Surat bisa tuh	
MFNA	:	Lalu..	
TK	:	Heem	
MFNA	:	<i>Website</i> HALOKIG ini.. mulai kapan... mulai kapan dikembangkan, bu? Dibentuk?	
TK	:	Pertengahan tahun kemarin . Agustus atau Sep– Agustus kayaknya. Kan kita launchingnya kan November , November <i>launching</i> ditarik aja Tyas empat bulan lima bulan ke belakang	Pengembangan <i>website</i> HALOKIG dilakukan di pertengahan tahun 2022, tepatnya bulan Agustus
MFNA	:	November <i>launching</i> -nya, bu?	
TK	:	Iya November launching-nya . Empat bulan lima bulan sebelumnya itu bikinnya	<i>Launching website</i> HALOKIG adalah bulan November 2022
MFNA	:	Ini soal <i>flow</i> -nya bu	
TK	:	Heem, kenapa?	
MFNA	:	Itu bagaimana <i>flow</i> proses dari penanganan komplain ini? <i>Kayak</i> dari... Ini sebelum itu ya bu, sebelum ada SOP tak bentuk itu. Dari <i>tenant</i> menyampaikan sampai sini menerima, terus kayak mendistribusikan itu ke mana gitu	
TK	:	Hmm iya... <i>flow</i> -nya ya. Jadi, pertama, tenant itu kan masuk ke HALOKIG sesuai dengan akses yang udah kita kasih tadi, ada usernamesama password . Jadi masuk ke HALOKIG, terus masukin aksesnya tadi, nah kalo sudah di situ ada formulir. Ada formulirnya itu diisi tuh mereka komplainnya apa, kemudian menyampaikan contact personnya siapa yang nyampein, terus menyampaikan juga foto, bukti fotonya kan gitu . Nanti kalo sudah, disubmit, setelah disubmit nanti tim Pemasaran ini akan menerima semua . Jadi di e-mail-nya masing-masing kita ini akan nerima semua kalo ada komplain . Itu fungsinya apa? Ya buat eee... me-remind aja sih sesama grup. Nanti kalo sudah diterima, akan dievaluasi kira-kira komplainnya terkait dengan siapa yang akan menindaklanjuti . Nah itu misalnya	Alur proses penanganan komplain <i>tenant</i> melalui <i>website</i> HALOKIG : 8. <i>Tenant login</i> ke dalam <i>website</i> HALOKIG dengan <i>username</i> dan <i>password</i> yang telah terdaftar 9. <i>Tenant</i> mengisi Formulir Pengajuan Komplain 10. <i>Tenant</i> mengisi kelengkapan data (Nama, Foto bukti, Keterangan komplain, dll)

		kayak PJU mati, kan akhirnya itu udah pasti Tekharling ya. Nanti di-forward e-mail-nya itu dikirim ke tim Tekharling, nanti disampaikan bahwa pada lokasi ini ada komplain jenisnya begini begini mohon diselesaikan segera mungkin. Nah nanti kalo sudah selesai dari Tekharlingnya akan dikonfirmasi ke kita, atau mungkin kita yang nanya juga bisa. Nah kalo sudah selesai, eee... statusnya komplain tadi ya kita update lagi di HALOKIG kalo memang komplainnya sudah selesai. Gitu sih... Nah untuk kedepannya, kita akan mengevaluasi nih kira-kira untuk item-item pekerjaan yang memang sudah sering dikomplainin, misalnya kayak... kayak gudang bocor, nah gudang bocor itu juga nanti kan muncul tuh kira-kira perbaikannya dua apa tiga hari. Nah itu nanti kita bentuk tuh namanya <i>Service Leverage Agreement</i>. <i>Service Leverage Agreement</i> (SLA) itu kan janji kita untuk menyelesaikan komplain itu berapa lama. Sebetulnya itu <i>goal</i>-nya itu dari HALOKIG itu <i>goal</i>-nya itu. Jadi kalo misalnya gudang bocor nih, kita kan ngelihat di HALOKIG, "Oh ini 3-5 hari". Kita akan menjanjikan kepada <i>tenant</i>, paling lambat 5 hari kita akan menyelesaikan komplain gudang bocor misalnya gitu. Sebetulnya begitu sih selain kepuasan <i>tenant</i> ya, cuma yang paling penting kan sekarang kita masih belum ada SLA nih masih ngaco aja kan. Maksudnya ngaco aja <i>yowes lek wayah cepet yo iso cepet, lek pas wayahe suwe nggak dapet tukang buat merbaiki yo rodok suwe titik</i> ya kan itu nggak bagus juga sebetulnya. Sebetulnya kita harus ada <i>standard</i> sih, SLA itu kan <i>Service Leverage Agreement</i>.	11. Staf Departemen Pemasaran & Pengembangan masing-masing menerima komplain melalui notifikasi <i>e-mail</i> 12. Mengidentifikasi terkait penanggung jawab komplain 13. Mendistribusikan komplain kepada penanggung jawab 14. Penanggung jawab komplain dan Departemen Pemasaran & Pengembangan saling berkoordinasi terkait progres penanganan komplain
MFNA	:	Itu apa ya, bu?	
TK	:	Iya kayak perjanjian kita itu mau memberikan pelayanan terbaik itu seperti apa. Jadi janji gitu. Hal seperti itu juga kan sebetulnya agak jarang gitu ya. Nah jarangnya itu kenapa? Ya nggak semua	

		perusahaan berani menjanjikan sesuatu kan. Jadi harus dievaluasi banget sih kira-kira SLA nya itu kita bisa apa engga ngelakuin. Kalo kamu nggak bisa ngelakuin sesuai dengan apa yang kamu janjikan, itu kan kredibilitas perusahaan juga bisa turun, nama baik perusahaan juga bisa turun, kayak gitu sih	
MFNA	:	Kalau dari... yang by WA gitu-gitu, atau <i>e-mail</i> gitu juga sama <i>flow</i> -nya kayak gitu bu kurang lebih?	
TK	:	Iya sama. Surat, WA sama. Iya tapi habis ini juga kita kalo bisa tahun ini mengoptimalkan HALOKIG sih, dek. Nggak bisa lah kita <i>njagani</i> kayak gini terus. Mungkin kan kalo di perusahaan kita kan... ini kan masih kita evaluasi banget to, Tyas baru November banget kemarin kan. Jadi mungkin kedepannya HALOKIG dan surat misalnya gitu. Kalo surat kan udah pasti bisa ke- <i>record</i> kan. Kalo yang susah ke- <i>record</i> itu kan kayak telepon, japri, itu kan <i>yo... Iyo nek</i> japri langsung ke Sarbang, kalo japri langsung ke Pak Tommy misal, “ <i>Pak iki aku gudangku retak, tolong diperbaiki</i> ” <i>misale</i> gitu. Nah itu tanpa melalui Sarbang kan susah nge- <i>record</i> -nya.	Alur proses penanganan komplain melalui media selain <i>website</i> HALOKIG juga memiliki alur yang sama seperti melalui <i>website</i> HALOKIG
MFNA	:	Soal jangka waktu menangani komplain itu. Itu berapa lama gitu? Mungkin ada kayak... tergantung apa gitu jadi waktunya apa gitu	
TK	:	Nah ini kan kebetulan belum juga , tuh. Itu tadi yang aku sampein itu tadi SLA itu. Sebetulnya sekarang belum ada yang berapa lama berapa lama gitu. Cuman kita sudah berkomitmen secepatnya.	Jangka waktu penanganan komplain <i>tenant</i> masih diperlukan evaluasi kembali, tetapi Departemen Pemasaran & Pengembangan berkomitmen secepatnya

Tujuan Wawancara	:	Pengenalan terhadap pihak-pihak narasumber terkait penelitian
Tanggal	:	20 Februari 2023
Lokasi	:	Ruangan Departemen Pemasaran & Pengembangan PT Kawasan Industri Gresik
Narasumber	:	Hery Setiawan (HS)
Jabatan	:	Manajer Departemen Pemasaran & Pengembangan PT Kawasan Industri Gresik
Topik	:	Identifikasi Profil Narasumber

Inisial	Transkrip	Ide Pokok
MFNA	: Dengan bapak siapa sebagai narasumber saya?	-
HS	: Oke.. Jadi nama saya Hery Setiawan. Jabatan Manajer Pemasaran & Pengembangan di PT Kawasan Industri Gresik	Bapak Hery Setiawan sebagai Manajer Pemasaran & Pengembangan di PT Kawasan Industri Gresik
MFNA	: Untuk tugas dan tanggung jawab Pak Hery di PT seperti apa kira-kira, Pak?	
HS	: Jadi mulai dari... namanya Manajer berarti me-manage program-program yang dibuat khususnya dalam pembuatan rencana kerja dan anggaran perusahaan yang disingkat dengan RKAP. Disamping itu juga memberikan keputusan terhadap, eee.. baik itu nilai sewa, penjualan semua produk-produk yang ada di PT Kawasan Industri Gresik yang dijual maupun disewakan itu keputusan harga penjualan itu banyak yang saya <i>handle</i> .	Tugas dan tanggung jawab Bapak Hery, sebagai berikut : 3. <i>Me-manage</i> program-program yang dibuat, khususnya dalam pembuatan RKAP 4. Memberikan keputusan harga penjualan ; dll
MFNA	: Kalau boleh tau, Pak. Untuk <i>website</i> HALOKIG ini, Pak Hery itu mungkin ikut memantau juga atau ikut mengelola <i>website</i> HALOKIG itu atau bagaimana, Pak?	
HS	: Jadi, kalau HALOKIG, itu saya sifatnya memantau . Karena manajer itu kan <i>me-manage</i> jadi banyak memantau. Sehingga memantau ini juga bisa melihat karena itu	Bapak Hery sebagai Manajer Departemen Pemasaran & Pengembangan di

		kan masuk di <i>e-mail</i> . Nah masuk di <i>e-mail marketing</i> itu saya juga bisa mengakses sehingga eksekusi terhadap baik itu komplain maupun terhadap promosi itu eee.. bisa langsung saya... apa namanya... bisa langsung saya tanyakan kepada masing-masing PIC yang menangani itu.	PT Kawasan Industri Gresik hanya memantau <i>website</i> HALOKIG
MFNA	:	Yang terakhir nih, Pak. Kalau boleh tau Pak Hery sudah sejak kapan bekerja di PT KIG ini, Pak?	
HS	:	Saya sejak tahun 92. Kemudian diangkat jadi pegawai tetap 93. Sampai dengan pensiun di akhir 2019. Sekarang diperpanjang sampai sekarang.	Bapak Hery bekerja di PT Kawasan Industri Gresik sudah lebih dari 30 tahun, terhitung sejak tahun 1992

Lampiran 1 – Foto Bersama Narasumber Terkait



Wawancara bersama Ibu Tiara Khoerunnisa (Asisten Manajer Departemen Pemasaran & Pengembangan PT Kawasan Industri Gresik)



Proses Verifikasi dan Validasi Bersama Bapak Hery Setiawan (Manajer Departemen Pemasaran & Pengembangan PT Kawasan Industri Gresik)



Proses Verifikasi dan Validasi Bersama Ibu Tiara Khoerunnisa (Asisten Manajer Departemen Pemasaran & Pengembangan PT Kawasan Industri Gresik)

Lampiran 4 – Form Bimbingan Tugas Akhir



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN RISET
DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS AIRLANGGA
FAKULTAS VOKASI
Jl. Dharmawangsa Dalam No. 28-30 (Kampus B) Surabaya 60286 Telp. 031-
5033869, 5053156, Fax. 99005114, Website: vokasi.unair.ac.id, email:
info@vokasi.unair.ac.id

FORM BIMBINGAN TUGAS AKHIR (TA)

Nama Mahasiswa : MARSHANDA FASYA NURFAH AYUNINGTYAS
NIM : 152010813011
Judul TA : PERANCANGAN STANDARD OPERATING PROCEDURE (SOP) PENANGANAN KOMPLAIN TENANT MELALUI WEBSITE HALOFIGI PADA PT KAWASAN -
Dosen Pembimbing : RIZKA MILADIAH ERVLIANTY, SE., M. SM. INDUSTRI GRESIK."

Tanggal	Topik Konsultasi	Saran Dosen	TTD Mahasiswa	TTD Pembimbing
09/02/2023	- Konsultasi judul TA - Konsultasi BAB I	Banyak banyak membaca artikel yang terkait dengan judul TA u referensi, memahami hal hal yang penting dari artikel tsb.		
23/02/2023	- Revisi tema dan judul TA.	Mengan dan membaca referensi terkait dengan judul penelitian yang baru.		
09/03/2023	- Konsultasi BAB I - Konsultasi konsep BAB II	Ada beberapa bagian yang harus direvisi di BAB I (rapikan spasi, margin), baca referensi yg dibai Bu Rika		
06/04/2023	- Konsultasi BAB II dan BAB III.	Ada beberapa bagian yang perlu ditambahi, buat tabel wawancara lalu ditimn ke Bu Rika untuk dicek ulang.		
03/05/2023	- Konsultasi BAB III Metode Penelitian	Coba dicari referensi buku sop tentang verifikasi dan validasi rancangan sop.		
19/05/2023	- Konsultasi BAB III verifikasi validasi.	Ditambahi lagi untuk pertanyaan lagi, semua nomor ber dan diperbaiki lagi, lembar revisi utp verifikasi validasi.		
31/05/2023	- konsultasi BAB IV, V dan VI.	dicetak poster alur prosedur (flowchart), lembar verifikasi dan validasi, Tambahkan saran lagi di bab V.		
06/06/2023	- Bimbingan persiapan sidang TA	Dipersiapkan PPT nya dan belajar materi sidang besok.		