

LAMPIRAN

LAMPIRAN 1

TRANSKRIP WAWANCARA

Key Informan

Nama : Bapak Husni Mobarok
Usia : 38 Tahun
Jabatan : *Manager Customer Service*
Hari/Tanggal : Selasa, 30 April 2019
Tempat : Management Mal Taman Anggrek Lt.5

Panduan : P=Peneliti; I=Informan.

Pertanyaan

P : Selamat siang bapak, boleh minta untuk perkenalan terlebih dahulu?

I : Siang, nama saya Husni Mubarok dan disini saya menjabat sebagai manager customer service di PT. Mulia Intipelangi

P : Sudah berapa lama bapak menjadi manager customer service di Mal taman anggrek?

I : Sudah 5 tahun saya menjabat sebagai Manager customer service

P : Tanggung jawab bapak sebagai manager customer service dalam hal penanganan komplain dari tenant penyewa gedung seperti apa?

I : Semua komplek yang di terima oleh manajemen akan di handle staff saya, lalu bagian akhir untuk laporannya adalah ke saya dan saya akan submit ke General Manager setelah semua komplek selesai di tangani

P :Apakah management mal taman anggrek menerima laporan komplain setiap hari dari tenant ?

I : Menerima setiap hari 90% iya, walau hanya 1 case yang kita terima, tapi hampir setiap hari komplek itu ada

P : Dari yang bapak ketahui, apakah penanganan komplek yang di lakukan saat ini sudah efektif ?

I : Menurut saya sudah ya, karna sudah sesuai dengan SOP atau Standard Operational Prosedur yang ditetapkan management

P : Dalam penanganan komplain oleh tenant, apakah ada kendala yang sulit di selesaikan oleh pihak management ?

I : Ada beberapa yang terkait dengan biaya itu selalu menjadi kendala yang agak sulit kami hilangkan

P : Siapa yang melakukan penanganan lebih lanjut apabila komplain yang di laporkan berdampak kerugian pada tenant ?

I : Saat staff saya menerima komplek dan mengetahui adanya kerusakan barang dagang tenant yang berdampak kerugian untuk tenant sendiri, pasti akan di follow up lebih lanjut ke pihak engineering dulu, mereka check apakah kesalahan itu dari fasilitas yang disediakan management untuk tenant atau karna keteledoran tenant sendiri, kalau setelah di identifikasi ternyata kesalahan dari tenant yaa kita tidak ganti rugi, tapi kalau dari fasilitas mal nya pasti kita akan ganti kerugian tenant

P : Kemudian setelah komplain sudah di selesaikan, adakah evaluasi yang dilakukan ? contohnya seperti apa ?

I : Pastinya ada, setelah komplek selesai dilakukan *action* oleh pihak yang bersangkutan entah engineering, housekeeping, security atau customer service, pastinya saya sebagai manager harus mengkroscheck apakah sudah benar-benar diselesaikan sampai tuntas dan setelah itu dilakukan evaluasi

P :Apakah mal taman anggrek memiliki SOP dalam menyelesaikan komplain tenant penyewa gedung ?

I : SOP ada, setiap tahun kita selaku management menreview pelaksanaan penanganan komplek itu sudah sesuai SOP atau belum, kalau diidentifikasi ternyata ada step atau langkah yang kurang tepat, kami akan lakukan revisi dan atas persetujuan general manager

P :Apakah pernah SOP ini di rubah? Jika iya mengapa ?

I : SOP complain Handling ini yang terakhir kita rubah namanya yang sebelumnya SOP handling complain, isinya ada beberapa yang kami rubah agar kedepannya semakin mempermudah penanganan dan mempersingkat waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan komplek

P : Pada SOP tersebut adalah staff yang menerima, apabila bapak sendiri sebagai manager, apakah pernah menerima langsung komplain dari tenant ? apa tindakan bapak ?

I : Saya pernah terima, saat saya keliling ke area tenant untuk sekedar menyapa atau melihat-lihat ke area tenant, biasanya ada staff tenant yang menghampiri saya dan memberi tau contoh ac di ruangan tenant panas atau mati, saya akan langsung laporkan ke engineering langsung dengan memanfaatkan *Handy Talkie* (HT), dan saya juga pastinya infokan ke staff customer service agar laporannya *tericord*

P :Apakah menurut bapak sejauh ini cara penanganan komplain yang telah dilakukan pihak management sudah memberikan tingkat kepuasan yang tenant harapkan?

I : Kalau kepuasan menurut saya sudah yaa, tapi apabila ada kerusakan dan barang rusak kadang masih ada saja tenant yang merasa tidak puas

P : Adakah bukti tertulis bahwa komplain tenant tersebut sudah selesai di kerjakan ?

I : Ada, kita filling selama 3 bulan, karena biasanya akan dilakukan audit internal maupun eksternal dan membutuhkan data itu.

Foto Manager Customer Service :



LAMPIRAN 2
TRANSKRIP WAWANCARA

Informan I

Nama : Bapak Sofyan Suri
Usia : 45 Tahun
Jabatan : *Senior Customer Service*
Hari/Tanggal : Selasa, 30 april 2019
Tempat : Management Mal Taman Anggrek Lt.5

Panduan : P=Peneliti; I=Informan.

Pertanyaan

P : Selamat siang pak, boleh minta untuk perkenalan terlebih dahulu?

I : Siang, saya Sofyan Suri dan usia saya saat ini 47 tahun dan saya termasuk department customer service

P :Posisi bapak di departemen cs ini sebagai apa? Dan bapak memiliki tanggung jawab seperti apa?

I : Saya sebagai senior customer service, tugas saya tidak jauh dengan semua staff cs nya, bedanya saya akan incharge as spv apabila spv tidak ada pada hari itu dan membuat laporan juga

P :Sudah berapa lama bapak menjadi senior cs di mal taman anggrek?

I : Untuk senior ini sudah sekitar 7 tahun an yang lalu, tapi didepartement cs saya sudah lebih dari 10 tahun

P :Untuk mal taman anggrek sendiri apakah memiliki manajemen khusus untuk menerima komplain? Dan kalau iya departemen apa?

I : Sebenarnya untuk menerima komplek itu departemen mana saja, tapi untuk laporannya sesuai SOP dan WI itu department customer service

P : Biasanya komplek apa yang sering dilaporkan oleh tenant?

I : Banyak, biasanya mengenai fasilitas, contoh ac, pintu, listrik, line telfon, lampu, bau menyengat, kebakaran atau konslet

P :Dalam menangani komplek, seperti apa tahapan yang dilakukan?

I : Ya yang pertama staff menerima komplek entah dari tenant langsung atau dari department lain, setelah itu staff follow up ke department yang terkait, contoh listrik mati, follow up nya ke department engineering, setelah itu kita pastikan sudah ada tim engineering yang datang ke lokasi, ketika pengerjaan sudah selesai, tim engineering memberitahukan kepada cs tim untuk di record masalah yang menimbulkan komplek tersebut dan sudah selesai dikerjakan, setelah semua selesai dan tericord, cs staff membuat summary komplek, dan di submit ke SPV, SPV memeriksa ulang dan mengirimkan ke coordinator, coordinator mereview dan meneruskan ke manager cs, mensubmit ke General Manager.

P :Apakah tahapan-tahapan tersebut sudah sejalan dengan SOP dari Managemen Mal Taman Anggrek?

I : Kalau sesuai banget itu menurut saya tidak, karena di SOP tertera engineering akan melaporkan progress komplek ke cs tim, tapi aktualnya, cs tim yang selalu menanyakan progressnya ke pihak engineering

P :Dari upaya-upaya yang terus dilakukan sampai saat ini, bagaimana hasil dari penanganan komplain tersebut jika mengikuti SOP dari management ?

I : Menurut saya sudah cukup puas yaa, hanya kurang excellent saja hehehe

P : Bagaimana bapak tau bahwa komplain yang di terima sudah selesai di kerjakan oleh pihak manajemen ?

I : Itu dia yang tadi saya sebutkan, tim cs selalu update progress dari penanganan komplek dari tenant, dan karena semua komplek harus segera di selesaikan

Foto staff senior cs :



LAMPIRAN 3
TRANSKRIP WAWANCARA

Informan II

Nama : Devi Yuliana
Usia : 29 Tahun
Jabatan : Kepala *Showroom*
Hari/Tanggal : Minggu, 18 Agustus 2019
Tempat : Showroom Watchzone Lt.1 Mal Taman Anggrek

Panduan : P=Peneliti; I=Informan.

Pertanyaan

P : Selamat siang kak, boleh minta untuk perkenalan terlebih dahulu?

I : Siang, saya Devi Yuliana, usia saya saat ini 29 tahun dan saya kepala toko disini.

P : Sudah berapa lama kakak ditugaskan dimal taman anggrek dan tanggung jawab kakak seperti apa disini?

I : Sudah hamper 3 tahun saya ditugaskan disini, untuk tanggung jawab saya pastinya membuat laporan penjualan ke kantor, membuat target penjualan, membuat schedule, pokoknya semua yang berhubungan dengan toko, semua menjadi tanggung jawab saya.

P : Selama kakak bertugas disini, apa pernah melaporkan komplek kepada pihak mal taman anggrek?

I : Tidak terlalu sering, tapi pernah beberapa kali, yang terakhir saya laporkan itu masalah kaca retak di depan toko, dan itu kesalahan dari pihak cleaning mall, pada saat buffing floor itu ga sengaja kena kaca dan retak

P : Lapornya lewat telfon atau datang langsung ke management?

I : Saya lewat telfon, saya ceritakan kronologinya, lalu ga lama kemudian *security* datang, trus datang *cleaning service*, dilanjut petugas *customer service*

P : Lalu apa yang selanjutnya mereka lakukan?

I : Menanyakan kronologi secara detail, lalu menuliskannya di form dan saya tanda tangan dibawahnya, sekitar 15 menit kemudian *engineering* datang dan memperbaiki kaca yang pecah

P : Mal taman anggrek itu mempunyai tahapan menghandle komplek tenant dengan tujuan komplek diselesaikan sampai tenant puas sesuai keinginan tenant, apakah setiap kali kakak komplek ada hal yang masih kiranya kurang dilakukan oleh manajemen taman anggrek?

I : Kalau dari saya sudah sangat baik, karna penanganan cepat, dan karyawannya cepat tanggap, walaupun ada komplek yang bisa memakan waktu berhari” penyelesaiannya, mereka pasti *up date* ke kita, sampai mana pekerjaannya dan selalu info apa saja yang tadi dikerjakan.

P :Sudah sangat baik yaa, pada saat kakak melaporkan komplek sampai selesai, bagaimana sikap staff yang menghandle nya ?

I :Ramah, mereka pasti ada minta maaf ke kita, paling *security* aja yang kadang jutek, kita ga masalah sih karna kita sendiri ngerti tugas *security* itu bukan untuk selalu senyum dan ramah.

Foto Kepala toko Watchzone dan staff nya :



Komplen terakhir yang di laporkan ke pihak *management* mall taman angrek :

Tanggal	Jam Terima	Tenant/Lt	Komplen	Dept. Terkait	Keterangan	Picture
01 agustus 2019	10.00 am	Watchzone/Lt 1	Kaca Retak bagian depan	Pukul 10.02 info <i>engineering, security dan Housekeeping</i>	Pukul 17.35 selesai penggantian kaca oleh <i>engineering</i> , sisa kaca dibersihkan <i>housekeeping</i> dan <i>security</i> membuat berita acara	Terlampir di BA