

**ANALISIS PENANGANAN PENGADUAN PENGGUNA (*USER*)
TENAGA KERJA *OUTSOURCING* PT. PELINDO DAYA
SEJAHTERA REGIONAL JATENG**

TUGAS AKHIR

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan Pendidikan
Program D-IV (Sarjana Terapan) Manajemen dan Administrasi Logistik
Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro**



Disusun oleh:

Junanda Satria Chanagara

40011321655021

**PROGRAM STUDI D-IV (SARJANA TERAPAN)
MANAJEMEN DAN ADMINISTRASI LOGISTIK
SEKOLAH VOKASI
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG**

2023

MOTO

“Bila telah memilih untuk memulai sesuatu maka selesaikanlah sesuatu yang telah dimulai karena setidaknya kita telah berusaha yang terbaik untuk meraihnya”

-Penulis-

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Tugas Akhir : Analisis Penanganan Pengaduan Pengguna (*User*) Tenaga Kerja *Outsourcing* PT. Pelindo Daya Sejahtera Regional Jateng
Nama : Junanda Satria Chanagara
NIM : 40011321655021
Program Studi : D-IV (Sarjana Terapan) Manajemen dan Administrasi Logistik, Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro

Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Pendidikan D-IV (Sarjana Terapan) Manajemen dan Administrasi Logistik Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro.

Dosen Pembimbing:
Riandhita Eri Werdani, S.M.B., M.S.M. (.....)
(NIP. H.7.199003312018072001)

Dosen Penguji 1:
Titik Djumiarti, S.Sos., M.Si (.....)
(NIP. 197009251994032001)

Dosen Penguji 2:
Dr. Drs. Mashudi, S.E. M.M. (.....)
(NIP. 196010011990031004)

Semarang, 5 Juli 2023
Ketua Program Studi

Dr. Edy Raharja, SE, M.Si.
NIP.197004251997021001

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini:

1. Nama : Junanda Satria Chanagara
2. Nomor Induk Mahasiswa : 40011321655021
3. Tempat/Tanggal Lahir : Semarang, 23 Juni 1999
4. Program Studi : D-IV Manajemen dan Administrasi Logistik
5. Alamat : Jl. Brotojoyo Selatan I No. 47 RT.002 RW.001 Kel.
Panggung Kidul Kec. Semarang Utara Kota
Semarang Jawa Tengah

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah tugas akhir yang saya tulis dengan judul: **Analisis Penanganan Pengaduan Pengguna (User) Tenaga Kerja Outsourcing PT. Pelindo Daya Sejahtera Regional Jateng** adalah benar-benar hasil karya ilmiah tulisan saya sendiri, bukan hasil karya ilmiah orang lain.

Apabila dikemudian hari ternyata karya ilmiah yang saya tulis ini terbukti bukan hasil karya ilmiah saya sendiri melainkan hasil menjiplak karya orang lain, maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan karya ilmiah dengan seluruh implikasinya sebagai akibat dari kecurangan yang telah saya lakukan.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan dengan penuh kesadaran serta tanggung jawab.

Semarang, 5 Juli 2023
Pembuat Pernyataan

Junanda Satria Chanagara
NIM 40011321655021

ABSTRAK

Junanda Satria Chanagara. NIM 40011321655021. Analisis Penanganan Pengaduan Pengguna (User) Tenaga Kerja Outsourcing PT. Pelindo Daya Sejahtera Regional Jateng. Tugas Akhir. Program Studi D-IV (Sarjana Terapan) Manajemen dan Administrasi Logistik, Sekolah Vokasi, Universitas Diponegoro. 2023. Permasalahan dari penelitian ini yakni bagaimana proses penanganan pengaduan pengguna (*user*) tenaga kerja *outsourcing* PT. Pelindo Daya Sejahtera Regional Jateng saat ini dan faktor penghambat maupun pendukung dari proses penanganan pengaduan pengguna (*user*) tenaga kerja *outsourcing* PT. Pelindo Daya Sejahtera Regional Jateng. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana proses penanganan pengaduan / komplain pengguna jasa atau pelanggan dan faktor yang menghambat maupun faktor yang mendukung dalam penanganan pengaduan sesuai dengan standar operasional prosedur yang ada didalam perusahaan. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan menggunakan teknik pengumpulan data wawancara mendalam, observasi dan dokumentasi. Yang dilakukan di PT. Pelindo Daya Sejahtera Regional Jateng Jl. Coaster No. 10 A Kota Semarang. Hasil dari penelitian di PT. Pelindo Daya Sejahtera Regional Jateng yakni berupa rancangan standar operasional prosedur penanganan pengaduan pengguna jasa mulai dari proses penyampaian pengaduan hingga tahapan penyelesaian pengaduan pengguna (*User*) tenaga kerja *outsourcing*. Serta dapat meminimalisir faktor yang menghambat juga memaksimalkan faktor pendukung dalam penanganan pengaduan.

Kata kunci: Pelanggan, Penanganan Pengaduan, Tenaga Kerja Outsourcing

ABSTRACT

Junanda Satria Chanagara. NIM 40011321655021. Analysis of Handling of User Complaints (User) Outsourcing Workforce PT. Pelindo Daya Sejahtera Regional Jateng. Undergraduate Thesis. Study program D-IV Management and Administration Logistic, Vocational School, Diponegoro University. 2023.

The problem of this research is how the process of handling user complaints (*user*) labor *outsourcing* PT. Pelindo Daya Sejahtera Regional Central Java at this time and the inhibiting and supporting factors in the process of handling user complaints (*user*) labor *outsourcing* PT. Pelindo Daya Prosperity Central Java Regional. This study aims to find out how the process of handling complaints / complaints from service users or customers and the inhibiting and supporting factors in handling complaints in accordance with the standard operating procedures that exist within the company. This study uses qualitative methods using data collection techniques in-depth interviews, observation and documentation. What was done at PT. Pelindo Daya Sejahtera Regional Central Java Jl. Coasters No. 10 A City of Semarang. The results of research at PT. Pelindo Daya Sejahtera Regional Central Java, namely in the form of a draft standard operating procedure for handling complaints from service users starting from the process of submitting complaints to the stages of resolving user complaints (*User*) labor *outsourcing*. As well as being able to minimize the inhibiting factors as well as maximizing the supporting factors in handling complaints.

Keywords: Customers, Complaint Handling, Outsourced Workforce

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas segala Rahmat, Nikmat, Karunia dan HidayahNya serta tidak lupa shalawat dan salam kepada Rasulullah SAW yang telah menjadi suri tauladan bagi kita semua, Sehingga penulis dapat menyelesaikan dengan baik penulisan Tugas Akhir ini. Yang berjudul **Analisis Penanganan Pengaduan Pengguna (User) Tenaga Kerja Outsourcing PT. Pelindo Daya Sejahtera Regional Jateng**. Adapun tujuan penulisan Tugas Akhir ini merupakan salah satu syarat menyelesaikan Program Studi Diploma – IV Manajemen dan Administrasi Logistik Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro. Tanpa bantuan, bimbingan serta dukungan dari pihak pihak yang terkait niscaya Tugas Akhir ini tidak mungkin dapat terselesaikan. Maka sebab itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Kedua orang tua penulis Bapak Susilo Winarno dan Ibu Emy Kristiati yang selalu perhatian dan selalu mendoakan yang terbaik, mendidik, memberikan nasihat dan kesabarannya serta dukungan kepada penulis baik secara moril atau materil yang akhirnya penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.
2. Kakak dan adik penulis Saudara Chanygia Novananda dan Saudara Bragas Anggara Pamungkas yang selalu memberikan support, semangat, motivasi kepada penulis yang juga senantiasa menemani dalam pembuatan tugas akhir ini, juga segenap keluarga besar penulis yang selalu mendoakan demi kelancaran dan kemudahan dalam menyelesaikan Tugas Akhir.
3. Prof. Dr. Ir. Budiyono, M.Si., selaku Dekan Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro.
4. Dr. Edy Rahardja, S.E., M.Si., Selaku Ketua Program Studi D-IV Manajemen dan Administrasi Logistik Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro.
5. Nurul Imani Kurniawati, S.E., M.M., Selaku Dosen Wali.

6. Riandhita Eri Werdani, S.M.B., M.S.M, Selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan berbagai arahan, nasehat, dan ilmu-ilmu baru kepada penulis sehingga Tugas Akhir ini dapat terselesaikan dengan baik.
7. Titik Djumiarti, S.Sos., M.Si Selaku Dosen Penguji 1 yang memberikan saran dan masukan untuk memperbaiki Tugas Akhir ini.
8. Dr. Drs. Mashudi, S.E., M.M Selaku Dosen Penguji 2 yang memberikan saran dan masukan untuk memperbaiki Tugas Akhir ini.
9. Seluruh Dosen serta Staff Manajemen dan Administrasi Logistik Universitas Diponegoro.
10. Teman-teman kelompok bimbingan, Bobby Prasetyo, Siti Firda, Yunarina Diva dan Moh. Sably J.
11. Seluruh teman-teman Angkatan 2021 Kelas Transfer Manajemen dan Administrasi Logistik Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro
12. Seluruh pihak pada PT. Pelindo Daya Sejahtera Regional Jateng.
13. Teman-teman terdekat penulis yang selalu memberikan dukungan dan bantuan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan kegiatan perkuliahan serta Tugas Akhir ini.
14. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu oleh penulis yang telah membantu dan mendukung dalam penulisan Tugas Akhir ini.

Penulis mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah membantu menyelesaikan Tugas Akhir ini. Semoga Tugas Akhir yang telah dibuat Penulis dapat memberikan manfaat dan pengetahuan bagi pembaca dan kemajuan kita bersama.

Semarang, 5 Juli 2023

Junanda Satria Chanagara
NIM. 40011321655021

DAFTAR ISI

MOTO.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR	iii
ABSTRAK.....	iv
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Kegunaan Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Kajian Teori	9
2.1.1 Konsep Manajemen SDM.....	9
2.1.2 Konsep Manajemen Komplain	9
2.1.3 Konsep Standar Operasional Prosedur	10
2.1.4 Konsep Pengaduan Pengguna (<i>User</i>).....	17
2.1.5 Konsep Penanganan Pengaduan Pengguna (<i>User</i>)	19

2.1.6 Konsep Tenaga Kerja <i>Outsourcing</i>	25
2.2 Kajian Penelitian Terdahulu.....	25
2.3 Alur Kerangka Penelitian.....	39
BAB III METODE PENELITIAN.....	40
3.1 Pendekatan Penelitian	40
3.2 Fokus dan Lokasi Penelitian	40
3.3 Fenomena Penelitian	41
3.4 Sumber Data Penelitian.....	41
3.5 Penentuan Informan Penelitian	41
3.6 Instrumen Penelitian.....	42
3.7 Teknik Pengumpulan Data.....	42
3.8 Teknik Analisis Data.....	44
3.9 Triangulasi Data	45
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	46
4.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian	46
4.1.1 Profil Perusahaan PT. Pelindo Daya Sejahtera.....	46
4.1.2 Visi Misi Perusahaan	48
4.1.3 Lokasi Perusahaan	48
4.1.4 Struktur Organisasi PT. Pelindo Daya Sejahtera	49
4.1.5 Jenis Tugas dan Fungsi	50
4.1.6 Produk / Layanan Utama	56
4.1.7 Mitra Kerja Pelindo Daya Sejahtera Lingkup Pelindo Grup	60

4.1.8 Mitra Kerja Pelindo Daya Sejahtera Luar Lingkup Pelindo Grup	61
4.2 Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	62
4.2.1 Hasil Penelitian	62
4.2.2 Pembahasan	71
4.3 Output Penelitian Terapan	78
BAB V PENUTUP.....	82
5.1 Kesimpulan	82
5.2 Saran.....	83
DAFTAR PUSTAKA	84
LAMPIRAN.....	89

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Pengaduan Tenaga Kerja (<i>Outsourcing</i>) Pada PT. Pelindo Daya Sejahtera Regional Jateng	4
Tabel 2.2 Kajian Penelitian Terdahulu.....	33
Tabel 3.5 Daftar Informan.....	42
Tabel 4.1.6 Produk Jasa PT. Pelindo Daya Sejahtera	56

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Jenis Pengaduan Pengguna Jasa <i>Outsourcing</i> Yang Diterima Oleh PT. Pelindo Daya Sejahtera Regional Jateng	5
Gambar 4.1.1 Logo PT. Pelindo Daya Sejahtera	47
Gambar 4.1.3 Kantor PT. Pelindo Daya Sejahtera Regional Jateng	48
Gambar 4.1.4 Struktur Organisasi PT. Pelindo Daya Sejahtera	49
Gambar 4.2.1 Alur Penanganan Pengaduan Pengguna (User).....	62
Gambar 4.2.2.1 Proses Penanganan Pengaduan PT. Pelindo Daya Sejahtera Regional Jateng Saat Ini.....	72
Gambar 4.2.2.2 Dokumen Kunjungan Pelanggan.....	73
Gambar 4.2.2.3 Proses <i>Coaching Mentoring Counseling</i>	75
Gambar 4.3 Rancangan Standar Operasional Prosedur Penanganan Pengaduan PT. Pelindo Daya Sejahtera.....	79

DAFTAR LAMPIRAN

1. Surat Ijin Penelitian.....	89
2. Hasil Turnitin Dan Bebas Plagiasi	90
3. Transkrip Hasil Wawancara	91
4. Dokumentasi Dengan Informan	98
5. Dokumen Kunjungan Pelanggan	99
6. Dokumentasi Kegiatan CMC	99
7. Biodata Peneliti	100