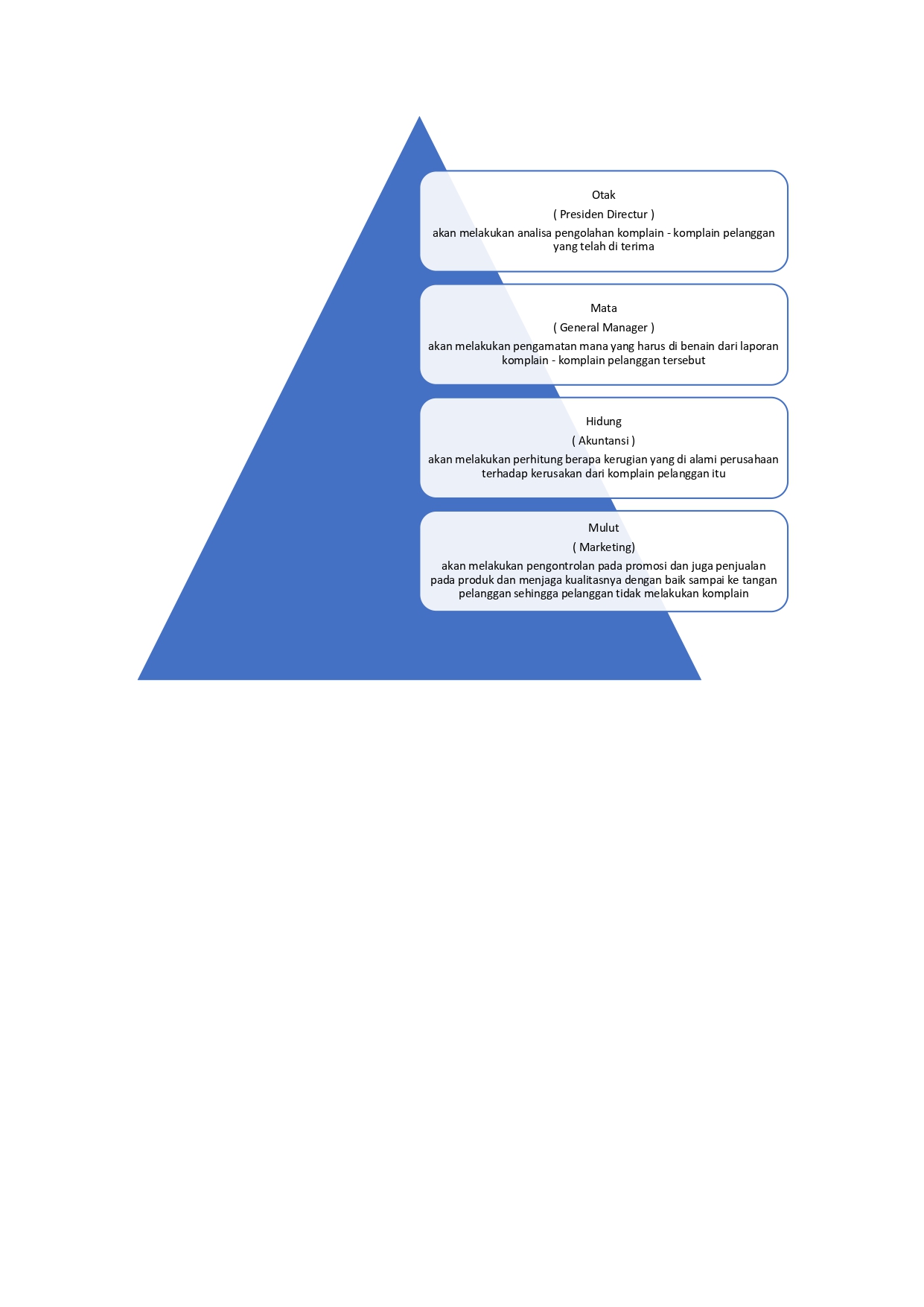
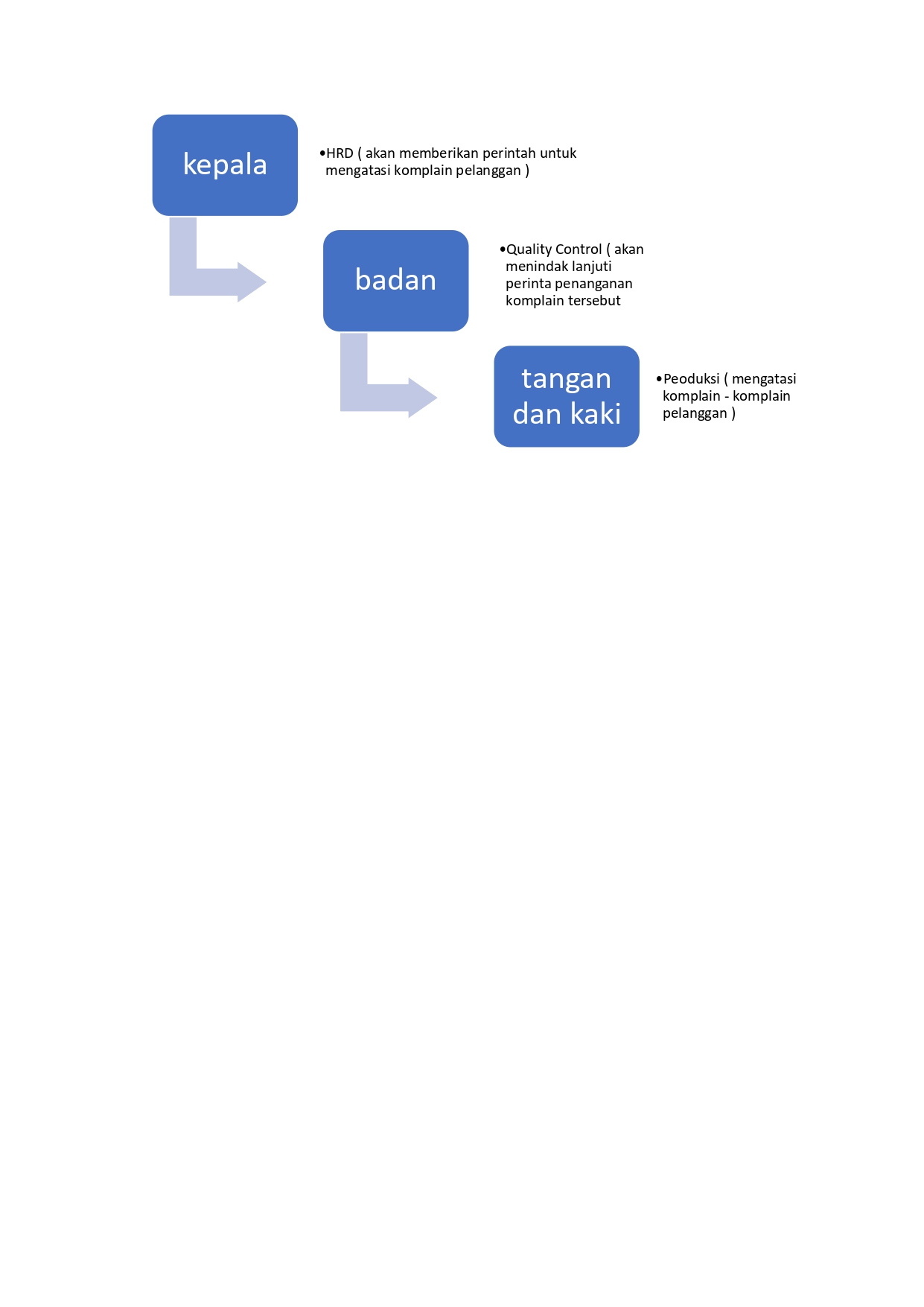
Dokumen pendukung artikel ilmiah Mochammad Firman Hidayatullah 182022000124

**Gambar 1.** Struktur bagan peran Directur perusahaan

**Gambar 2.** Struktuk bagian anggota badan pengurus perusahaan



Sesi wawancara :

Adapun sesi wawancara yang sudah kami laksanakan dengan bapak Alexander Yudistira selaku operator packing dari bye bye fever dan bapak Aditya selaku operator packing dari salonpas

Di dalam sesi wawancara tersebut bapak Alexander dapat menjelaskan bahwa :

“ Komplain yang saya terima saat menjadi operator packing ada banyak, tetapi alhamdulillah sudah terselesaikan semua dan apabila komplain pelanggan lagi maka semaksimal mungkin akan saya selesaikan masalah tersebut, salah satu permasalahan komplain pelanggan yang sudah saya selesaikan di antara lain kemasan produk yang rusak, warna kemasan yang kusam produk yang kusam dan ada juga beberapa warna yang hilang contohnya warna biru agak hilang, jumlah sachet yang kurang, cairan tidak rata, jumlah inner box yang kurang percarton box yang seharusnya 24 inner box percarton menjadi 23 inner box percarton, dan yang terakhir complain pelanggan mengeluhkan kurang lebarnya ukuran kain bye bye fever”

Dan untuk menindak lanjuti bahwa penelitian ini memerluka konsep managemen komplain Tjiptono yang menjelaskan bahwa managemen komplain adalah berupah struktur penanganan maka sesi wawancara ini di lanjutkan dengan cara penanganan dari semua masalah yang telah di terima, adapun yang bisa di sampaikan oleh bapak Alexander untuk penanganannya adalah sebagai berikut

“ untuk cara penanganannya sendiri ada berbagai macam di lihat dari komplain pelanggan yang kerusakannya seperti apa dulu baru nanti kami akan melakukan penelusuran sehingga menemukan cara penanganan yang tepat, kalau cara untuk menangani adanya komplain warna kemasan produk yang rusak, sampai pada kurangnya jumlah inner box percarton box itu dengan cara lebih teliti pada saat proses packing produknya jika cara penanganan komplain pelanggan yang kurang puas dengan ukuran kain bye bye fevernya maka akan di lakukannya pembuatan produk bye bye fever baru yaitu produk bye bye fever dewasa sama juga kalau ada yang complain mengenai cairan tidak rata cara penanganannya yaitu dengan cara mengevaluasi mesin pembuatan bye bye fever”

Sesi selanjutnya akan di lanjutkan wawancara dengan operator produksi packing bapak Aditya, bapak Aditya menjelaskan kurang lebih hampir sama dengan yang di sampaikan oleh bapak Alexander dari pihak bye bye fever karena kedua operator ini sama sama memegang bagian operator produksi packing. Di antara lain yang di sampaikan oleh bapak Aditya ialah

“ bisa saya sampaikan sebelumnya biasanya komplain pelanggan tentang kerusakan produk dari PT Hisamitsu Pharma Indonesia ini tidak sepenuhnya salah packing karena terkadang barang keluar dari packing kondisi barang sudah 100% baik tetapi karena adanya gangguan gangguan lainnya itu mungkin bisa membuat produk barang menjadi rusak.

Meskipun dengan demikian tetapi pihak dari packing akan terus beusaha menjaga kualitas kebaikkan dari produk itu sendiri sehingga bisa menciptakan produk dengan kualitas terbaik, untuk penanganan kerusakan kemasan produk, warna kusam, jumlah inner box kurang percartonnya itu cara penanganannya yaitu lebih teliti dalam melakukan proses packing, tetapi jika cara menangani kain yang lungset, produk kurang panas , dan tidak ada label halal itu beda lagi cara penanganannya jika kain lungset cara menangani melihat mesin cutting, jika produk salonpas Hot kurang panas maka cara menanganinya dengan cara membuat produk extra Hot, dan jika tidak ada label halal itu cara penanganannya adalah mendaftarkan produk ke MUI tetapi semua masalah tersebut sudah ditangani semua tetapi jika ada komplain pelanggan lagi maka kami akan melakukan penanganan lagi”