

## BAB III

### FOKUS BIDANG PEKERJAAN

#### 3.1 Pelaksanaan Kegiatan Praktik Kerja Lapangan (PKL)

Waktu pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan (PKL) yang dilakukan oleh penulis adalah selama 4 bulan, terhitung dari 4 Maret sampai 5 Juli 2019. Selama melakukan Praktik Kerja Lapangan (PKL) di Dinamika Media Promosindo Event Organizer, penulis ditempatkan pada divisi *Creative Marketing Manager* dan mendapatkan pengarahan langsung dari Ibu Dede Nur Halimah selaku *Marketing Support*. Tugas dan tanggung jawab penulis yaitu membuat proposal *event*, membuat laporan pasca-*event*, membuat database *client* dan *vendor* serta membantu pelaksanaan kegiatan *event* DMP dengan menjadi *crew*.

Pada bulan pertama yaitu bulan Maret di minggu pertama, penulis mempelajari segala tentang *event*, seperti jenis-jenis *event*, macam-macam proposal *event*, dll. Pada minggu kedua penulis membantu membuat proposal tentang *Awarding Night*, serta penulis mendapatkan tanggung jawab dalam *event* DMP “*Edusaving for Millennial Parents*” dan di tugaskan untuk mendokumentasikan *event* tersebut serta pada bagian registrasi. Pada minggu ketiga penulis mendapatkan arahan dari bapak TJ Anggara selaku *Exhibitor Director* tentang *event* Indonesia International Outdoor Festival (IIOUTFEST) seperti bagaimana perkembangan *event*

IIOUTFEST dari tahun ke tahun melalui video *youtube* dan penulis di tugaskan untuk berkontribusi pada *event* tersebut, dalam *event* IIOUTFEST 2019 penulis tidak ditempatkan pada divisi khusus, sehingga tidak berfokus pada satu bidang pekerjaan. Pada minggu keempat, penulis difokuskan oleh Bapak TJ Anggara pada tugas yang diberikan yaitu mencari database tentang *tenant* atau *exhibitor* yang akan bergabung di *event* IIOUTFEST 2019 seperti *Adventure Travel Service*, *Adventure/Travel Gear*, dll. Selain itu, penulis membantu membuat laporan pasca-*event* BTN, dan juga penulis ditugaskan untuk datang ke *event Ground Breaking Ceremony Aspenna Residence* untuk mengamati bagaimana cara tim bekerja. Selama dalam *event Ground Breaking*, penulis mendapatkan banyak ilmu karna bisa langsung melihat bagaimana cara bekerja tim dalam menghadapi *client* di *event Ground Breaking*.

Pada bulan kedua yaitu bulan April, penulis di tugaskan untuk membuat sebuah proposal yang akan diajukan untuk *event* Seminar yang menjadi bagian dalam *event* IIOUTFEST 2019 dengan tema *Millenial Adventure* dari mengkonsep acara sampai memilih pembicara yang akan mengisi seminar, seminggu kemudian penulis mempersentasikan proposal dan merevisi tentang tema, latar belakang, dan pembicara seminar. Selain itu, penulis juga tetap melanjutkan untuk mencari database tentang *tenant* yang akan bergabung di *event* IIOUTFEST 2019 dan juga membuat database *client* dan *vendor* DMP.

Pada bulan selanjutnya yaitu bulan Mei, penulis mendapat tugas membuat database tentang *visitor form* Indonesia International Outdoor Festival (IIOUTFEST) di tahun sebelumnya. Selain itu juga, penulis turut bergabung di *event* DMP yaitu *Grand Opening Branch "JOMOO"*. Dalam *event Grand Opening* tersebut penulis bertanggung jawab di meja registrasi, disini penulis belajar tentang bagaimana bersikap saat melayani tamu yang datang. Selain itu, penulis melanjutkan revisi untuk proposal seminar *Millenial Adventure*.

Pada bulan terakhir di bulan Juni, penulis melanjutkan database tentang *visitor form*, selain itu penulis juga turut membantu untuk membuat surat-surat terkait dengan *event* IIOUTFEST 2019 seperti Surat Ijin Keramaian untuk Polres, Polda & Polsek, dan juga surat undangan kerja sama untuk Asosiasi & Federasi. Pada bulan ini juga penulis melakukan *tender* untuk pemilihan tema seminar dan terpilihlah tema seminar *Outdoorpreneur*. Pada saat mempresentasikan proposal, penulis belajar bagaimana cara yang benar dalam persentasi di depan *client*, bagaimana cara meyakinkan *client* agar mempercayai konsep acara sampai kerja tim yang sudah dipersiapkan. Pada 2 hari terakhir di bulan ini, penulis ditugaskan untuk menjaga *booth* IIOUTFEST dalam *event* Trisakti (*Tourism Award*), kegiatan yang dilakukan saat menjaga *booth* ialah dengan membagikan brosur IIOUTFEST dan menjelaskan kepada pengunjung disana tentang apa saja yang ada di *event* tersebut.

Penulis ditugaskan untuk melanjutkan Praktik Kerja Lapangan (PKL) di Dinamika Media Promosindo Event Organizer sampai *event* Indonesia International Outdoor Festival (IIOUTFEST) 2019 berlangsung. Selama di bulan kelima ini pada bulan Juli, penulis ditugaskan membuat list untuk moderator dan pembicara untuk seminar *Outdoorpreneur* dan juga membuat surat pengantar dan mengirim surat pengantar dan proposal via email kepada moderator dan pembicara, serta membuat *rundown* seminar. Selain itu, penulis membantu persiapan *Technical Meeting event* IIOUTFEST 2019 di gedung Sapta Pesona, Jakarta Pusat dengan membuat form registrasi untuk *tenant* dan pada saat *Technical Meeting*, penulis ditugaskan pada bagian registrasi. Selain itu, penulis ditugaskan untuk merekrut *volunteer* untuk bergabung di IIOUTFEST 2019, dari membuat rules pendaftaran *volunteer*, membuat *google form* untuk pendaftaran *volunteer* sampai pemilihan *volunteer*, serta membantu untuk mendata merchandise IIOUTFEST 2019.

Pada saat berlangsungnya *event* Indonesia International Outdoor Festival (IIOUTFEST) pada tanggal 1 - 4 Agustus 2019 di Lapangan Aldiron, Pancoran, Jakarta Selatan, sejak hari pertama sampai hari terakhir penulis di tugaskan di Sekretariat IIOUTFEST 2019 pada bagian *Help-desk*. Pada hari pertama penulis bertugas untuk membagikan ID Card dan menawarkan kebijakan terkait sistem parkir di Lapangan Aldiron agar bisa memudahkan para *tenant* untuk keluar masuk kawasan. Selama *event* berlangsung juga penulis bertanggung jawab dengan komplain *tenant* yang

tidak sesuai dengan prosedur atau fasilitas yang sudah di berikan, tugas penulis mendengar komplain *tenant* setelah itu langsung menghubungi *PIC (Person In Charge)* terkait untuk ditindak lanjuti atau diberikan solusi. Selain itu, penulis bertanggung jawab dengan segala absensi untuk *volunteer* seperti absensi datang, pulang, makan, dan sebagainya. Pada hari ketiga penulis bertugas pada Seminar *Outdoorpreneur* yang sudah dipersiapkan 2 bulan sebelumnya dan penulis menjadi *PIC* seminar, memasang *banner*, merapihkan *venue*, dan saat seminar berlangsung penulis berjaga di meja registrasi serta mendokumentasikan acara. Untuk hari keempat, penulis mendapat tugas untuk merapihkan merchandise ke dalam satu totebag untuk diberikan kepada *tenant*. Saat acara selesai, penulis membantu *PIC event* untuk berkeliling ke setiap *booth tenant* untuk memberikan merchandise, serta penulis membantu memberikan merchandise *IIOUTFEST* untuk *volunteer*.

Alasan penulis memilih judul Tugas Akir ini karena melihat kondisi lapangan selama *event IIOUTFEST 2019* berlangsung banyak masalah yang terjadi sehingga menimbulkan komplain dari *tenant* maupun pengunjung.

### **3.2 Standar Operational Procedur (SOP) Penangan Keluhan oleh DMP**

Standar Operation Procedur (SOP) adalah satu set instruksi tertulis yang digunakan untuk kegiatan rutin atau aktivitas yang berulang kali

dilakukan oleh sebuah organisasi.<sup>1</sup> SOP disebut instruksi/standard/petunjuk karena berisi aturan atau langkah-langkah untuk melakukan suatu aktivitas tertentu yang spesifik.<sup>2</sup> SOP membuat para pekerja bekerja secara konsisten dalam setiap pekerjaannya sehari-hari, dan yang terpenting adalah mengetahui secara jelas peran dan tanggung jawabnya sebagai pelaksana pekerjaan.<sup>3</sup>

Standar Operasional Prosedur (SOP) yang dimiliki oleh Dinamika Media Promosindo sesuai dengan suatu pekerjaan atau kegiatan yang diatur, salah satunya adalah Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam penanganan keluhan pelanggan di Dinamika Media Promosindo. SOP penanganan keluhan pelanggan di DMP dapat dilihat pada Gambar 3.1 berikut ini.

---

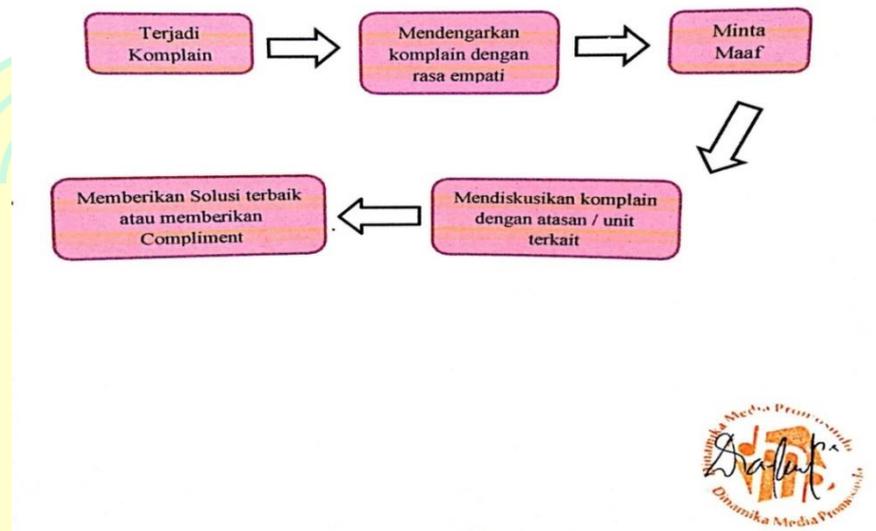
<sup>1</sup> Indah Puji Hartatik. Buku Pintar membuat SOP (Standar Operating Procedur) (Yogyakarta, Flashbooks, 2014) hlm. 35

<sup>2</sup> Ibid, hlm. 38

<sup>3</sup> Ibid, hlm. 37

Gambar 3.1

## Standar Operasional Prosedur Handling Complaint



(Sumber: Data diolah oleh penulis)

Berikut ini merupakan deskripsi mengenai alur penanganan keluhan pelanggan di Dinamika Media Promosindo:

- Terjadinya Komplain biasanya diucapkan oleh *tenant* secara langsung saat terjadinya sebuah kesalahan. Penyampaian bisa disampaikan melalui tim yang berada di sekitar lapangan. Bila tidak terjadi keluhan maka tim akan mengecek setiap *tenant* dan menanyakan bagaimana kondisi fasilitas yang diberikan.

- Panitia mendengarkan komplain *tenant* dengan rasa empati dan bersungguh-sungguh agar bisa memahami apa maksud yang di komplain oleh *tenant*.
- Panitia meminta maaf atas komplain yang diberikan serta meminta maaf dengan tulus kepada *tenant*.
- Jika *tenant* merasa komplain yang diberikan tidak bisa diselesaikan dengan hanya meminta maaf, maka panitia harus menginformasikan kepada seluruh *PIC* dan berdiskusi mengenai komplain yang disampaikan *tenant* sehingga mengetahui langkah apa yang akan dilakukan.
- Memberikan solusi atau memberikan *compliment* kepada *tenant* atas komplain tersebut, seperti menawarkan pilihan agar *tenant* merasa tidak dirugikan, tetapi saat menawarkan pilihan ialah pilihan yang benar dan tidak merugikan kedua belah pihak.

### 3.3 Event Indonesia International Outdoor Festival 2019

Gambar 3.2

Logo Indonesia International Outdoor Festival



(Sumber: Dinamika Media Promosindo)

Indonesia International Outdoor Festival (IIOUTFEST) kembali diselenggarakan oleh PT. Magna Gagas Ideatama dan bekerja sama dengan Dinamika Media Promosindo di tahun 2019 pada tanggal 1 - 4 Agustus 2019 yang diselenggarakan di Lapangan Aldiron, Pancoran, Jakarta Selatan. Adapun bentuk kerja sama yang dilakukan DMP dan PT. Magna Gagas Ideatama adalah sebagai berikut:

**Tabel 3.1**

**Kerjasama antar kedua Event Organizer**

No.	PT. Magna Gagas Ideatama	Dinamika Media Promosindo
1.	Mendirikan event IIOUTFEST sejak 2015	Melaksanakan event IIOUTFEST 2019
2.	Mengkonsep event IIOUTFEST	Menyediakan fasilitas seperti AC portable, Listrik, Booth, dll
3.	Mendanai event IIOUTFEST	Bertanggung jawab pada bagian entertainment atau hiburan
4.	Bertanggung jawab atas tenant	Bertanggung jawab atas pengunjung

(Sumber: Data diolah oleh penulis)

Pada tahun 2019 *event* IIOUTFEST kembali diselenggarakan dengan mengusung konsep baru yang berfokus pada pengembangan wisata petualangan (*Adventure Travel*), dengan fokus acara pada “*Adventure*

*Travel Update*". Sebuah konsep bagaimana mengenalkan dunia *outdoor adventure* dengan aneka ragam isinya kepada masyarakat luas dengan dukungan dari berbagai komunitas yang ada di Indonesia. Kekuatan komunitas yang ada merupakan salah satu poin IIOUTFEST untuk terus memperbesar *stakeholder outdoor* dan *travel adventure* hingga dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat. *Outdoor adventure* dikemas dalam sebuah festival yang penuh dengan kegembiraan sehingga semakin menarik minat masyarakat untuk dapat menemukan petualangan yang berbeda dan memahami bahwa Indonesia adalah surga wisata petualangan yang indah sebagai sarana bermain bagi semua. Untuk tahun 2019 ini *event* IIOUTFEST menghadirkan sekitar 200 *tenant* atau *exhibitor* termasuk Asosiasi & Federasi, komunitas, serta *foodcamp*.

Event Indonesia International Outdoor Festival (IIOUTFEST) sudah diselenggarakan ke tiga kalinya. Di tahun pertama di tahun 2015 IIOUTFEST tidak hanya menyelenggarakan di kota Jakarta, tetapi juga mengadakan di kota Bandung dan Surabaya. Di tahun kedua pada tahun 2017 IIOUTFEST diselenggarakan di kota Jakarta, Bandung, dan Makassar.

Konsep yang ditawarkan dalam *event* IIOUTFEST 2019 antara lain:

- *Adventure Travel Update*

Menghadirkan aneka produk jasa dan destinasi baik petualangan darat, air tawar, udara, maupun bahari.

- *Outdoorgear Market*

Perlengkapan *outdoor* dan *travel* yang mendukung kebutuhan perlengkapan dalam wisata petualangan dengan berbagai produk lokal maupun global yang ada di Indonesia untuk memberikan pilihan kepada para petualang, seperti *gear* dan *equipment*.

- *Learn and Share Program*

Program ini merupakan program edukasi kepada seluruh pengunjung dan komunitas mengenai berbagai hal terkait dunia wisata petualangan dan kegiatan luar ruang. Kegiatan ini terdiri dari seminar, talkshow, coaching clinic dan lainnya.

- *Outdoorland (Experience Area)*

Program aktifitas yang menampilkan berbagai kegiatan outdoor adventure yang dilakukan oleh komunitas serta ahli pada bidangnya, dengan dukungan keselamatan dan perlengkapan yang memadai.

- *Music Camp*

Program musik yang berada di panggung utama dengan menghadirkan beberapa guest star untuk menghibur pengunjung.

- *Food Camp*

Program kuliner yang akan memanjakan pengunjung dengan berbagai menu dan *street food*.

### 3.4 Jenis – Jenis Komplain yang terjadi pada saat event IIOUTFEST 2019

Dalam pelaksanaan sebuah *event* tidak dapat terlepas dari adanya keluhan, begitupun dengan pelaksanaan *event* Indonesia International Outdoor Festival (IIOUTFEST) 2019. Berdasarkan dengan teori yang sudah di tulis, jenis komplain yang terjadi pada saat *event* IIOUTFEST 2019 berlangsung saat itu berbeda-beda, komplain yang terjadi dapat dikelompokkan menjadi 5(lima) yaitu, *Service, Facilities, Staff, Own*, dan *Irrational*.

Berikut adalah penjelasan jenis-jenis komplain *tenant* secara rinci:

#### 1. *Service Complaints*

- a. Mati Listrik Seluruh Pulau Jawa pada saat event berlangsung

Saat hari terakhir *event* berlangsung tepatnya pada tanggal 4 Agustus 2019, terjadi pemadaman listrik pada pagi sampai malam hari di seluruh Pulau Jawa, termasuk di lokasi IIOUFEST 2019. Kendala akibat mati listrik terjadi pada bagian *foodcamp*. Banyak *tenant* yang tidak dapat melayani pengunjung karena mereka membutuhkan listrik untuk menyediakan makanan dan minuman.

b. Keterlambatan pengantaran makanan untuk tenant

Selama *event* berlangsung, pihak IIOUTFEST 2019 menyediakan makan siang dan makan malam, dan makanan tersebut diantarkan oleh panitia ke setiap *booth*. Namun seringkali pengantaran makanan ke *booth tenant* mengalami keterlambatan pada saat makan malam karena keterbatasan jumlah anggota panitia. Divisi konsumsi yang bertugas mengantar makanan hanya 1(satu) orang dan ia bertugas untuk mengantar makanan ke sekitar 200 *tenant*. Maka dari itu, yang bertugas di bagian konsumsi hanya bisa menunggu orang dari divisi lain yang sedang tidak bekerja untuk membantu mengantar makanan.

2. *Facilities Complaints*

a. Sistem Parkir tenant yang belum terdaftar

Pada saat *technical meeting* berlangsung, pihak IIOUTFEST 2019 sudah memberi tahu dan menawarkan kepada *tenant* atau *exhibitor* bahwa akan ada sistem pembayaran parkir yang sudah ada di Lapangan Aldiron yang memudahkan *tenant* keluar masuk kawasan tanpa memikirkan biaya parkir karena sudah dibayar di awal. Harga parkir untuk kendaraan motor selama 4 hari seharga Rp. 60.000,- dan untuk

kendaraan mobil seharga Rp. 100.000,-. Sistem parkir yang ditawarkan ialah berupa member dengan memberikan plat motor atau mobil yang digunakan untuk keluar masuk kawasan. Tetapi nyatanya pada saat hari pertama *event* berlangsung, masih banyak *tenant* yang mendaftarkan plat motor atau mobil nya untuk diajukan lagi ke dalam sistem parkir tersebut. Sistem parkir yang sudah ada di Lapangan Aldiron tidak otomatis terdata pada hari itu juga, tetapi dilakukan dengan manual. Maka dari itu, plat motor atau mobil yang diberikan hari ini bisa jadi baru masuk kedalam sistem keesokan harinya. Maka ada beberapa *tenant* yang komplain karena plat motor atau mobil mereka tidak terdaftar dalam sistem di loket parkir saat ingin keluar dari kawasan Lapangan Aldiron, sehingga terjadi *double transaction*.

- b. Fasilitas yang diperoleh tenant tidak berfungsi dengan optimal

Fasilitas yang diberikan oleh pihak IIOUTFEST 2019 untuk *tenant* yang bergabung dalam *event* ini antara lain adalah: Listrik, AC Portable untuk tenda bagian *indoor*, mesin pembayaran, dll. Pada saat *event* berlangsung, ada beberapa *booth tenant* yang

mengalami lampu booth yang terkadang tidak menyala, dan AC dalam tenda indoor yang tidak semua menyala sehingga suhu tidak begitu dingin dan menjadi pengap karna terlalu banyak orang.

### 3. *Staff Complaints*

- a. Jumlah ID Card yang tersedia tidak sesuai dengan jumlah tenant

Pembagian ID Card untuk *tenant* tidak dibagikan saat h-1 *event* berlangsung, tetapi pada saat hari H di pagi hari. Pada saat itu jumlah ID Card yang sudah di cetak tidak sesuai dengan jumlah *tenant* yang sudah mendaftar. Pihak IIOUTFEST 2019 memberikan 2(dua) ID Card untuk setiap *booth*, tetapi masing-masing booth bisa menambah jumlah ID Card dengan membayar Rp75.000,- per ID Card. Hal inilah yang menyebabkan kekurangan jumlah ID card untuk *tenant*.

Gambar 3.3

## ID Card IIOUTFEST 2019



(Sumber: Database IIOUTFEST 2019)

#### 4. *Irrational Complaint*

##### a. Penggunaan mesin pembayaran

Pihak IIUOTFEST 2019 menyediakan mesin pembayaran non tunai untuk bagian *foodcam*, tetapi banyak *tenant* yang tidak mengetahui cara menggunakan mesin tersebut, padahal seluruh transaksi wajib menggunakan mesin tersebut/no cash.

Secara ringkas, jenis-jenis komplain yang terjadi pada saat *event* IIOUTFEST 2019 berdasarkan kategori komplain dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 3.2

## Jenis – Jenis Komplain tenant

No	Jenis Komplain	Kategori
1.	Mati Listrik Seluruh Pulau Jawa pada saat <i>event</i> berlangsung	Service Complaints
2.	Keterlambatan pengantaran makanan untuk <i>tenant</i>	
3.	Sistem Parkir <i>tenant</i> yang belum terdaftar	Facilities Complaints
4.	Fasilitas yang diperoleh <i>tenant</i> tidak berfungsi dengan optimal	
5.	Jumlah ID Card yang tersedia tidak sesuai dengan jumlah <i>tenant</i>	Staff Complaint
6.	Penggunaan mesin pembayaran	Irrational Complaint

(Sumber: Data diolah oleh penulis)

Selain tenant terdapat pula komplain yang disampaikan oleh pengunjung, berikut rinciannya:

1. *Irrational Complaint*

- a. Pembelian tiket masuk IIOUTFEST 2019 harus menggunakan kartu Debit, Kredit dan flazz dari Bank BCA

Harga tiket masuk *event* Indonesia International Outdoor Festival (IIOUTFEST) untuk tahun 2019 ini ialah Rp. 25.000,- dan hanya dapat menggunakan kartu debit, kredit atau flazz dari Bank BCA lalu men-tap kartu tersebut di ticket box, dan struk pembayaran menjadi bukti untuk masuk ke dalam kawasan IIOUTFEST 2019. *Event* IIOUTFEST di tahun 2019 ini menggunakan sistem non tunai. Penyelenggara IIOUTFEST 2019 sudah menyediakan *booth* yang menjual kartu flazz seharga Rp.75.000,- dengan isi kartu Rp.50.000,-. Pengunjung yang tidak memiliki jumlah saldo kartu flazz yang tidak mencukupi dapat juga melakukan *top up* di *booth* tersebut.

Metode pembayaran tiket masuk yang hanya menerima satu jenis kartu ini menimbulkan komplain bagi pengunjung IIOUTFEST 2019. Pengunjung mengeluhkan mengapa tidak bisa membayar dengan cash, karena ada pengunjung yang sudah memiliki kartu tersebut tetapi tidak terbawa dan tidak ingin membelinya lagi. Selain itu, banyak pengunjung yang tidak mendapatkan informasi jika tiket masuknya menggunakan kartu flazz atau debit maupun kredit dari Bank BCA, sehingga mereka tidak membawa kartu mereka. Jika pengunjung harus membeli lagi maka biaya yang harus dikeluarkan untuk membeli tiket akan menjadi lebih mahal.

**Gambar 3.4**  
**Kartu Flazz BCA**



(Sumber: Database Sosial Media IIOUTFEST)

- b. Banyaknya brand yang tidak bergabung di event IIOUTFEST 2019 Pameran *outdoor adventure* erat kaitannya dengan beberapa *brand outdoor* ternama Eiger, Consina, dan lain-lain. Namun, pada event IIOUTFEST 2019 kemarin, brand ternama tersebut tidak ikut bergabung. Banyak pengunjung yang mengeluh dan menanyakan mengapa tidak ada brand tersebut dalam pameran ini.

- c. Lokasi event IIOUTFEST 2019 yang kurang strategis

IIOUTFEST 2019 diselenggarakan di Lapangan Aldiron, Pancoran, Jakarta Selatan. Pada event sebelumnya, IIOUTFEST diselenggarakan di Jakarta Convention Center (JCC) dan Istora Senayan. Lokasi IIOUTFEST 2019 dianggap kurang strategis oleh pengunjung sehingga menimbulkan keluhan. Banyak pengunjung yang tidak mengetahui dimana lokasi Lapangan Aldiron berada,

banyak juga kendala seperti adanya ganjil genap serta lokasi pameran yang tidak terlihat karna tertutup dengan pengerjaan proyek *Light Rail Transit* (LRT) yang belum selesai. Selain itu, pengunjung juga kurang mengetahui bagaimana akses menuju ke Lapangan Aldiron.

### 3.5 Penanganan Komplain

Penanganan komplain ialah sebuah tindakan yang harus dilakukan untuk menangani komplain yang disampaikan oleh pelanggan. Dalam menangani keluhan terdapat beberapa langkah yang harus dilakukan untuk menangani sebuah komplain, seperti *hear out*, *emphatize*, *apologize*, *resolve*, dan *thank*. Adapun bentuk-bentuk penanganan komplain berdasarkan jenis komplainnya dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 3.3**  
**Penanganan Komplain**

No	Jenis Komplain	Penanganan	Keterangan	Pelaku Komplain
1	Mati Lisrik di Seluruh Pulau Jawa pada saat <i>event</i> berlangsung	Apologize	Penyelenggara memberikan Merchandise kepada <i>tenant</i>	Tenant
2	Sistem Parkir <i>tenant</i> yang belum terdaftar	Emphatize	Penyelenggara mengembalikan uang	Tenant

			<i>tenant</i> yang terkena <i>double transaction</i>	
3	Keterlambatan dalam pengantaran makanan untuk <i>tenant</i>	Apologize	Penyelenggaraan meminta maaf kepada <i>tenant</i> karna keterlambatan untuk mengantar makanan	Tenant
4	Jumlah ID Card <i>tenant</i> yang tersedia tidak sesuai dengan jumlah <i>tenant</i>	Resolve	Penyelenggara menggantikan ID Card <i>tenant</i> untuk sementara dengan ID Card media	Tenant
5	Fasilitas yang diperoleh <i>tenant</i> : a. Listrik di <i>booth</i> belum tersambung b. AC indoor tidak berfungsi c. Penggunaan mesin <i>Edc</i> belum familiar bagi <i>tenant</i> terutama di bagian <i>foodcamp</i>	Resolve	a. Penyelenggara langsung menghubungi PLN b. Penyelenggara mengganti AC tersebut c. Penyelenggara memanggil tim BCA untuk memberikan penjelasan bagaimana cara memakai mesin ke <i>tenant</i>	Tenant
6.	Pembelian tiket masuk IIOUTFEST 2019 harus menggunakan kartu Debit, Kredit dan flazz dari Bank BCA	Apologize	Penyelenggara menyediakan booth BCA yang menjual kartu flazz BCA dan menyediakan sistem top up	Pengunjung
7.	Banyaknya <i>brand</i> yang tidak bergabung di IIOUTFEST 2019	Hear Out	Penyelenggara hanya mendengar keluhan pengunjung	Pengunjung

8.	Lokasi event IIOUTFEST 2019 yang kurang strategis	Hear Out	Penyelenggara memberikan penjelasan transportasi yang bisa digunakan untuk menuju lokasi dan di posting ke instagram	Pengunjung
----	---	----------	--	------------

(Sumber: Data diolah oleh penulis)

Penjelasan untuk penanganan jenis-jenis komplain *tenant* dan pengunjung dalam event IIOUTFEST 2019 adalah sebagai berikut:

1. Pada saat terjadi mati listrik di seluruh Pulau Jawa tim panitia mengira mati listrik hanya sebentar saja, namun setelah membaca pengumuman dari media sosial ternyata sedang terjadi mati listrik di seluruh Pulau Jawa. Pemadaman listrik ini berlangsung sejak siang hingga malam hari. Setelah listrik sudah menyala kembali di malam hari, tim panitia langsung mengunjungi setiap *booth* yang ada untuk meminta maaf dan memberikan merchandise IIOUTFEST 2019.
2. Dalam menghadapi masalah sistem parkir yang sering terjadi pada hari pertama dan kedua saat *event* berlangsung, yang dilakukan panitia ialah dengan mendengarkan komplain *tenant* dan memberi pengertian kepada petugas loket parkir. Setelah itu panitia melakukan pengecekan kembali ke sistem pusat untuk melihat apakah data *tenant* sudah diinput atau belum. Jika ditemukan terjadinya *double transaction*, tim panitia pun mengembalikan uang kepada *tenant* tersebut.

3. Pengantaran makanan kepada *tenant* seringkali mengalami keterlambatan dikarenakan jumlah tim yang terbatas. Untuk mengatasi keluhan tersebut, solusi yang dilakukan ialah dengan memanggil orang dari divisi lain yang sedang tidak bekerja untuk membantu mengantar makanan ke *tenant* agar pengantaran makanan lebih cepat dilakukan, serta meminta maaf kepada *tenant* atas keterlambatan ini.
4. Pembagian ID Card untuk *tenant* dilakukan pada hari pertama di pagi hari, saat sudah menjelang siang masih banyak *tenant* yang belum mendapatkan ID Cardnya untuk masuk ke dalam kawasan *event*. Menanggapi keluhan tersebut, panitia pun meminta maaf kepada *tenant* karena ID Card *tenant* mengalami kekurangan sehingga kami menggantikan sementara ID Card *tenant* dengan ID Card media. Selanjutnya, tim panitia langsung mencetak kembali ID Card untuk *tenant*.
5. Fasilitas yang diberikan untuk *tenant* seperti *booth*, listrik, mesin *edc*, dll. saat terjadi komplain tentang listrik di salah satu *booth* yang belum tersambung listrik, tim panitia meminta maaf kepada *tenant* dan langsung mengadakan rapat kecil. Pada akhirnya panitia memanggil pihak PLN untuk membantu membenarkan listrik yang ada di *booth* tersebut. Selain listrik, AC untuk tenda indoor yang tidak menyala langsung digantikan dengan AC lain. Banyak juga *tenant* yang ada di *foodcamp* tidak mengerti bagaimana cara

menggunakan mesin *edc*. Dalam mengatasi keluhan tersebut, yang dilakukan tim panitia ialah memanggil tim yang ahli dalam mesin tersebut dan menjelaskan bagaimana cara menggunakannya kepada *tenant foodcamp*.

6. Pembelian tiket masuk IIOUTFEST 2019 harus menggunakan kartu debit, kredit atau flazz dari Bank BCA dan tidak menerima pembayaran secara tunai menimbulkan keluhan dari pengunjung. Pihak panitia hanya bisa melakukan permintaan maaf kepada pengunjung karena itu memang sudah menjadi kebijakan yang sudah disepakati sebelumnya, dan juga karena sistem saat masuk menggunakan kartu debit, kredit atau flazz yang berasal dari Bank BCA yang merupakan sponsor utama *event* IIOUTFEST 2019.
7. Banyaknya *brand* yang tidak bergabung di *event* IIOUTFEST 2019. Saat pengunjung menanyakan mengapa tidak ada *brand* yang mereka inginkan, yang dilakukan tim panitia ialah meminta maaf dengan rasa empati. Selain itu, ada beberapa pengunjung yang menyampaikan keluhan mengenai *brand* yang tidak bergabung melalui kolom komentar di media sosial IIOUTFEST, yang dilakukan tim panitia hanya membaca komentar tersebut.

**Gambar 3.5**

**Komplain Brand yang tidak bergabung di IIOUTFEST 2019**



*(Sumber: Sosial media IIOUTFEST)*

8. Lokasi event IIOUTFEST 2019 yang kurang strategis. Lokasi IIOUTFEST 2019 berada di Lapangan Aldiron, Pancoran, Jakarta Selatan. Pengunjung bertanya di media sosial dimana lokasinya dan bagaimana akses menuju lokasi, dalam menanggapi komentar tersebut yang dilakukan tim panitia ialah memberi pengertian atau penjelasan bagaimana cara menuju lokasi dengan memposting ke instagram.

Gambar 3.6

### Komplain Lokasi IIOUTFEST 2019



(Sumber: Sosial media IIOUTFEST)

### 3.6 Kepuasan Pelanggan dalam event Indonesia International Outdoor Festival 2019

Kepuasan Pelanggan merupakan faktor terpenting dalam berbagai kegiatan bisnis. Kepuasan Pelanggan juga merupakan pencapaian yang diharapkan oleh penyelenggara sebuah acara, dengan pelanggan merasa

terpuaskan dengan apa yang diberikan oleh pihak acara, maka acara akan berjalan dengan sukses. Selain itu juga pelanggan akan merasa dihargai dan akan bergabung kembali jika event Indonesia International Outdoor Festival (IIOUTFEST) ini kembali diadakan.

Pelanggan yang dimaksud disini adalah *tenant* yang bergabung dalam event IIOUTFEST 2019 yang berjumlah 200 *tenant*. Dari 200 *tenant* tersebut yang merasa puas dengan fasilitas yang diberikan sebesar 30% sebanyak 60 orang dan yang merasa tidak puas sebesar 70% sebanyak 140 orang. Berikut adalah persentase dari kepuasan pelanggan:



Dari 70% tenant sebanyak 140 orang yang merasa tidak puas memberikan komplain sebagai berikut:

1. Mati Listrik Seluruh Pulau Jawa
2. Sistem Parkir tenant yang belum terdaftar
3. Keterlambatan Pengantaran Makanan untuk tenant
4. Jumlah ID Card yang tersedia tidak sesuai dengan jumlah tenant

## 5. Fasilitas yang diperoleh tenant tidak berfungsi dengan optimal

Tabel 3.4

## Komplain tenant yang tidak puas

No.	Komplain	Persentase
1.	Mati Listrik Seluruh Pulau Jawa	13%
2.	Sistem Parkir tenant yang belum terdaftar	22%
3.	Keterlambatan Pengantaran Makanan untuk tenant	10%
4.	Jumlah ID Card yang tersedia tidak sesuai dengan jumlah tenant	10%
5.	Fasilitas yang diperoleh tenant tidak berfungsi dengan optimal	15%

(Sumber: Data diolah oleh penulis)

Sedangkan dari 30% tenant sebanyak 60 orang yang merasa puas sebagai berikut:

1. Pemberian informasi tim kepada tenant jelas
2. Ramainya pengunjung sehingga *tenant* banyak mendapat keuntungan

Tabel 3.5

## Tenan yang merasa puas

No.	Keterangan	Persentase
1.	Pemberian informasi tim kepada tenant jelas	15%
2.	Ramainya pengunjung sehingga <i>tenant</i> banyak mendapat keuntungan	15%

(Sumber: Data diolah oleh penulis)

### 3.7 Analisis Kesesuaian SOP dengan Teori Handling Complaint

Dalam teori yang tertulis dalam buku karangan Agni S. Mayangsari yang berjudul “*Hearty Complaint Handling*” terdapat 5 cara dalam menangani keluhan, yaitu *Hear Out*, *Emphatize*, *Apologize*, *Resolve*, dan juga *Thank*. Sedangkan SOP yang dibuat oleh DMP terkait penanganan keluhan terdiri dari: *Hear Out*, *Emphatize*, *Apologize*, dan *Resolve*.

Jika melihat perbandingan SOP tertulis dari karangan buku dan SOP yang dibuat oleh DMP terdapat satu perbedaan yang tidak dilakukan dalam SOP DMP, yaitu *Thank*. Mengucapkan rasa terima kasih sangatlah penting, pelanggan akan merasa dihargai bila kita mengucapkan terima kasih dengan tulus, karena dengan adanya komplain atau pemberian masukan dari pelanggan dapat menjadi bahan evaluasi untuk menjadi lebih baik lagi kedepannya, dan keluhan pelanggan tidak selalu hal yang buruk, tetapi ada sisi baiknya untuk memajukan sistem kerja di keesokan hari.

### 3.8 Kendala – Kendala yang Dialami

Saat menjalani Praktik Kerja Lapangan (PKL) di Dinamika Media Promosindo Event Organizer ada berbagai kendala yang dialami oleh penulis. Berikut kendala yang terjadi selama menjalani praktik kerja lapangan di Dinamika Media Promosindo Event Organizer khususnya dalam *event* Indonesia International Outdoor Festival (IIOUTFEST) 2019:

1. Kurangnya crew yang bekerja

Dalam *event* sebesar Indonesia International Outdoor Festival 2019 dengan crew yang berjumlah 30 orang sangatlah kurang, contohnya seperti dalam divisi konsumsi yang berjumlah hanya satu orang, dan yang harus dilakukan salah satunya ialah mengantar makanan untuk tenant ke setiap *booth*, dan setiap ingin mengantar makanan bagian konsumsi harus menunggu orang dari divisi lain yang sedang senggang.

2. Tidak bertanggung jawab dalam menggunakan Handy Talkie (HT)

Setiap divisi diberikan 1(satu) HT agar memudahkan untuk berkomunikasi, tetapi sering kali tidak ada jawaban karena HT tertinggal atau tidak memakai HT, dll. Hal ini merupakan salah satu hal yang menghambat jikalau ada yang membutuhkan bantuan.