

Implementasi Strategi Problem Solving Dalam Penanganan Komplain Konsumen (Studi Kasus Pada Toko Candi Elektronik 310 Surakarta)

Palupi Maharani Evita Sari¹, Muhammad Faizin², Efrizar Sunni³

^{1,2,3}Program Studi Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IBMT, Surabaya

E-mail: ¹palupimaharani02@gmail.com, ²kaj69717@gmail.com, ³ayung.sunni@gmail.com

Abstract

This descriptive qualitative study aims to analyze the implementation of problem-solving strategies and the obstacles to complaint handling at Candi Elektronik 310 Surakarta. Primary data were obtained through in-depth interviews, observation, and document analysis, with validity established through source triangulation. The results show that implementation is carried out interactively through an empathetic approach, in-depth identification of root causes, and product education. However, effectiveness is hampered by centralized decision-making, the absence of formal Standard Operating Procedures (SOP), and logistical constraints of the delivery fleet. Strategies to improve effectiveness include formalizing systematic SOPs, limited delegation of authority, digitizing spreadsheet-based delivery management, and optimizing WhatsApp Business. It is concluded that integrating systematic problem-solving strategies with digital technology is crucial for operational efficiency and maintaining customer loyalty.

Keywords: Problem-Solving Strategy, Consumer Complaints, Service

Abstrak

Penelitian kualitatif deskriptif ini bertujuan menganalisis implementasi strategi problem solving serta kendala penanganan komplain di Toko Candi Elektronik 310 Surakarta. Data primer diperoleh melalui wawancara mendalam, observasi, dan analisis dokumen, dengan validitas data melalui triangulasi sumber. Hasil penelitian menunjukkan implementasi dilakukan secara interaktif melalui pendekatan empati, identifikasi akar masalah secara mendalam, dan edukasi produk. Namun, efektivitas terhambat oleh sentralisasi pengambilan keputusan, ketiadaan Standar Operasional Prosedur (SOP) formal, serta kendala logistik armada pengiriman. Strategi peningkatan efektivitas mencakup formalisasi SOP secara sistematis, delegasi wewenang terbatas, digitalisasi manajemen pengiriman berbasis spreadsheet, dan optimalisasi WhatsApp Business. Disimpulkan bahwa integrasi strategi problem solving yang sistematis dengan teknologi digital sangat krusial bagi efisiensi operasional serta menjaga loyalitas pelanggan.

Kata kunci: Strategi Problem Solving, Komplain Konsumen, Pelayanan

1. PENDAHULUAN

Perkembangan dunia usaha yang semakin kompetitif menuntut setiap perusahaan untuk tidak hanya berorientasi pada peningkatan penjualan, tetapi juga pada kualitas pelayanan kepada konsumen. Dalam persaingan yang semakin ketat, pelayanan menjadi salah satu faktor utama dalam mempertahankan kepercayaan dan loyalitas pelanggan. Salah satu aspek penting dalam pelayanan adalah kemampuan perusahaan dalam menangani komplain konsumen secara efektif dan profesional. Komplain bukan sekadar keluhan, melainkan bentuk umpan balik yang menunjukkan adanya ketidaksesuaian antara harapan dan kenyataan yang diterima konsumen.

Menurut Elliyana et al. (2022) komplain konsumen merupakan ekspresi ketidakpuasan yang timbul akibat adanya kesenjangan antara harapan dan kinerja yang dirasakan. Apabila komplain tidak ditangani dengan baik, maka dapat berdampak pada menurunnya tingkat kepuasan dan berpotensi mengurangi loyalitas pelanggan. Sejalan dengan itu, Tjiptono menyatakan bahwa penanganan komplain yang efektif dapat dijadikan peluang bagi perusahaan untuk memperbaiki kualitas layanan serta membangun hubungan jangka panjang dengan konsumen.

Dalam proses penyelesaian komplain, diperlukan pendekatan yang sistematis agar masalah tidak hanya diselesaikan secara sementara, tetapi juga dapat dicegah agar tidak terulang kembali. Salah satu pendekatan yang relevan adalah strategi problem solving, yaitu proses yang melibatkan identifikasi masalah, analisis penyebab, pengembangan alternatif solusi, pemilihan solusi terbaik, serta evaluasi hasil penyelesaian masalah. Dalam konteks pelayanan konsumen, terdapat beberapa kesalahan yang sering terjadi seperti retur barang yang memerlukan izin dari pemilik, prosedur yang belum tertata dengan baik, dan keterbatasan stok produk, sehingga strategi ini memungkinkan perusahaan untuk memahami akar permasalahan secara lebih mendalam dan memberikan solusi yang tepat.

Penelitian ini berfokus pada implementasi strategi problem solving dalam penanganan komplain konsumen di Toko Candi Elektronik 310 Surakarta, yang bergerak di bidang penjualan produk elektronik rumah tangga. Berdasarkan hasil pra-survei melalui observasi langsung dan wawancara awal, ditemukan bahwa komplain konsumen merupakan fenomena yang cukup sering terjadi, umumnya berkaitan dengan kerusakan produk setelah pembelian, ketidaksesuaian spesifikasi barang, proses klaim garansi, serta layanan pengiriman yang belum dapat menjamin kepastian waktu kedatangan barang. Hasil pengamatan awal ini menunjukkan adanya kemungkinan kesenjangan antara konsep problem solving yang bersifat sistematis sebagaimana dijelaskan dalam teori manajemen dengan praktik penanganan komplain yang terjadi di lapangan, karena penanganan komplain masih bergantung pada kebijakan situasional.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk: (1) mendeskripsikan implementasi strategi problem solving dalam penanganan komplain konsumen di Toko Candi Elektronik 310 Surakarta; (2) mengidentifikasi kendala yang dihadapi dalam penerapan strategi problem solving pada penanganan komplain konsumen; dan (3) menganalisis upaya peningkatan efektivitas penanganan komplain melalui strategi problem solving. Secara teoritis, penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu manajemen pelayanan, dan secara praktis dapat menjadi bahan evaluasi bagi Toko Candi Elektronik 310 Surakarta dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada konsumen.

2. METODOLOGI

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Pendekatan kualitatif dipilih karena bertujuan memahami permasalahan pada manusia atau lingkungan sosial secara menyeluruh dan memaparkannya dalam rangkaian kata berdasarkan sumber informasi yang terpercaya (Creswell dalam Roosinda et al., 2021). Penelitian deskriptif bertujuan menyajikan gambaran lengkap terkait pengaturan sosial atau mengeksplorasi suatu fenomena tanpa dimaksudkan untuk menarik generalisasi statistik (Roosinda et al., 2021). Penelitian dilakukan di Toko Candi Elektronik 310 Surakarta, Jl. Slamet Riyadi No. 310, Penumping, Kecamatan Laweyan, Kota Surakarta, pada periode April–Mei 2026.

Subjek penelitian ditentukan menggunakan teknik purposive sampling agar peneliti memperoleh informasi yang mendalam dengan segala kompleksitas terkait strategi problem solving dalam penanganan komplain konsumen. Informan dalam penelitian ini terdiri dari lima karyawan Toko Candi Elektronik 310 Surakarta sebagai representasi pelaksana kebijakan, serta lima konsumen sebagai representasi penerima layanan, yang dipilih berdasarkan kriteria keterlibatan langsung dalam proses pelayanan atau pengalaman komplain. Penentuan informan ini bertujuan membangun kerangka triangulasi sumber yang kuat guna memastikan keabsahan data melalui verifikasi silang antara prosedur internal perusahaan dan realita pengalaman konsumen di lapangan. Objek penelitian ini adalah implementasi strategi problem solving dalam penanganan komplain konsumen di Toko Candi Elektronik 310 Surakarta.

Untuk pengumpulan data merujuk pada Tapa et al. (2026), pengumpulan data kualitatif dapat dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi, dan analisis dokumen. Penelitian ini menggunakan wawancara mendalam untuk menggali sudut pandang dan pengalaman informan secara langsung, observasi untuk mencatat perilaku, interaksi, dan konteks sosial di lokasi penelitian, serta analisis dokumen terhadap materi tertulis seperti komplain pada Google Maps dan WhatsApp untuk memahami detail yang relevan dengan topik penelitian. Sementara untuk teknik analisis data kualitatif dalam penelitian ini mengacu pada Huberman dan Saldana dalam Nirmala et al. (2025) yang memandang analisis kualitatif sebagai tiga aliran kegiatan yang saling terjalin, yaitu reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi. Reduksi data dilakukan dengan memilih, memfokuskan, dan menyederhanakan data mentah melalui pembacaan berulang, pemberian kode, serta pengelompokan informasi ke dalam kategori atau subtema. Penyajian data dilakukan dengan menata informasi agar mudah dipahami sehingga pola, celah, dan perbedaan dapat teridentifikasi. Penarikan kesimpulan dilakukan dengan mengevaluasi pola atau hubungan yang muncul dari data, merumuskan penjelasan yang logis, kemudian membandingkannya dengan data baru untuk memastikan konsistensi dan keakuratan. Keabsahan data diuji melalui teknik triangulasi sumber (Nurfaidah et al., 2025), yaitu dengan membandingkan dan mencocokkan hasil wawancara, hasil observasi, dan dokumentasi.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Implementasi Strategi Problem Solving dalam Penanganan Komplain Konsumen

Candi Elektronik merupakan salah satu ritel dan grosir elektronik terbesar dan terpercaya di Solo, Jawa Tengah, yang berdiri sejak 7 Juli 2011 dan memiliki beberapa cabang, termasuk Toko Candi Elektronik 310 Surakarta. Toko ini menyediakan aneka produk elektronik rumah tangga dan dikenal sebagai salah satu toko elektronik dengan pangsa pasar terbesar di Solo. Berdasarkan hasil wawancara dengan karyawan dan konsumen, penanganan komplain di toko ini bervariasi tergantung tingkat masalah yang dihadapi, sebagaimana diungkapkan berikut.

"Komplain konsumen sering kali terjadi, baik secara online maupun offline. Cara penanganannya pun kerap kali berbeda, tergantung tingkat masalah yang dihadapi. Setiap promotor atau SPV mempunyai problem solving yang berbeda-beda. Penanganan komplain biasanya dilakukan 1-3 hari dari pengajuan komplain, tergantung tingkat kerusakan atau masalah yang dihadapi" (Renda, Mei 2026)

Tahapan awal yang dilakukan karyawan adalah mengidentifikasi masalah melalui pendekatan empati sebelum mencari solusi teknis, sebagaimana diungkapkan oleh Nandang (Mei 2026), "kami selalu mencoba mendengarkan komplain konsumen terlebih dahulu untuk mengidentifikasi akar masalahnya", meskipun keputusan untuk retur atau pengembalian dana masih menunggu persetujuan pimpinan toko. Untuk komplain teknis, karyawan memberikan edukasi produk secara langsung dan membantu proses klaim garansi, sementara untuk komplain keterbatasan stok, karyawan menawarkan alternatif produk dengan spesifikasi setara. Salah satu konsumen, Ayu (Mei 2026), menyampaikan bahwa sikap karyawan sopan dan responsif, namun realisasi solusi di bagian pengiriman masih menyisakan ketidakpastian waktu kedatangan barang.

Dapat disimpulkan bahwa implementasi strategi problem solving di Candi Elektronik 310 Surakarta dilakukan melalui pendekatan interaktif yang mengedepankan empati dan komunikasi langsung, mencakup identifikasi masalah secara mendalam, koordinasi teknis dan edukasi produk, serta pemberian alternatif solusi berbasis ketersediaan produk. Hal ini sejalan dengan teori Anderson dan Krathwohl serta Adair

dalam Wahyuni et al. (2026), yang menekankan bahwa pemecahan masalah yang efektif melibatkan proses sistematis mulai dari pemahaman konseptual hingga penerapan pengetahuan prosedural. Temuan ini juga konsisten dengan penelitian Oktaviani et al. (2025) yang menunjukkan bahwa penanganan keluhan yang responsif berperan penting dalam meningkatkan kepercayaan dan loyalitas pelanggan. Meskipun demikian, strategi yang diterapkan masih bersifat situasional karena belum adanya prosedur baku (SOP) yang terdokumentasi secara formal, sehingga efektivitas penyelesaian masalah masih sangat bergantung pada tingkat kerumitan kasus dan koordinasi dengan pimpinan.

3.2 Kendala dalam Penerapan Strategi Problem Solving

Meskipun strategi problem solving telah dijalankan, terdapat beberapa hambatan internal yang menyebabkan proses pemecahan masalah belum mencapai efisiensi maksimal. Kendala pertama adalah sentralisasi pengambilan keputusan, sebagaimana diungkapkan Renda (Mei 2026):

"Kendala utama kami adalah dalam hal pengambilan keputusan. Untuk komplain yang meminta retur barang, kami harus menunggu izin langsung dari pemilik toko. Hal ini sering kali membuat proses penanganan menjadi terhambat" (Renda, Mei 2026)

Kendala kedua adalah ketiadaan prosedur baku yang terdokumentasi, sehingga cara penanganan antar karyawan bervariasi dan bersifat situasional (Nandang, Mei 2026). Kendala ketiga adalah keterbatasan armada pengiriman dan ketersediaan stok barang di gudang, yang menyebabkan toko belum mampu menerapkan layanan one day service dan tidak dapat memberikan kepastian waktu kedatangan barang secara spesifik (Diki, Mei 2026; Soni, Mei 2026). Hal ini dikonfirmasi oleh konsumen Reza (Mei 2026) dan Imas (Mei 2026), yang mengeluhkan lamanya proses persetujuan pimpinan untuk penukaran unit serta ketidakpastian jadwal pengiriman akibat antrean armada.

Temuan ini sejalan dengan pandangan Kuncoro dalam Mahulae (2022) bahwa strategi merupakan proses bertahap yang saling berkaitan; ketiadaan SOP formal dan keterbatasan wewenang karyawan menyebabkan rantai implementasi strategi terputus pada tahap eksekusi. Hambatan birokrasi internal ini turut memperparah kondisi "kepercayaan sosial yang retak" sebagaimana dijelaskan Tax, Brown, dan Chandrashekar dalam Djakasaputra et al. (2025), dan mengonfirmasi pandangan Tjiptono bahwa penanganan komplain yang tidak maksimal akibat kendala struktural dapat menjadi penghalang nyata bagi keberhasilan strategi problem solving di sektor ritel elektronik.

3.3 Upaya Peningkatan Efektivitas Penanganan Komplain Konsumen

Berdasarkan kendala yang ditemukan, Toko Candi Elektronik 310 Surakarta merumuskan beberapa langkah strategis untuk mengoptimalkan penanganan komplain. Pertama, formalisasi SOP yang sistematis dan terintegrasi, mencakup alur identifikasi awal, klasifikasi tingkat kerusakan, hingga prosedur solusi akhir, sebagaimana diungkapkan Renda (Mei 2026): "kami berupaya untuk merumuskan standar operasional prosedur (SOP) yang terdokumentasi secara formal". Kedua, delegasi wewenang terbatas bagi pemimpin toko untuk mengambil keputusan pada kasus mendesak tanpa harus menunggu izin pemilik, sebagaimana disampaikan Nandang (Mei 2026). Ketiga, digitalisasi manajemen pengiriman melalui sistem spreadsheet untuk mengatur jadwal armada berdasarkan zona wilayah dan estimasi waktu tempuh secara lebih akurat (Diki, Mei 2026). Keempat, optimalisasi WhatsApp Business sebagai media informasi transparan mengenai status perbaikan atau pengiriman barang (Kamal, Mei 2026). Kelima, penerapan problem solving berbasis data komplain untuk mengevaluasi pola kerusakan produk dan mencegah stok kosong di masa depan (Soni, Mei 2026). Harapan serupa juga disampaikan konsumen Fadhila (Mei 2026), yang menginginkan sistem informasi lebih terbuka agar kepastian dan kepercayaan konsumen tetap terjaga.

Langkah-langkah ini sejalan dengan penelitian Oktaviani et al. (2025) dalam hal pemanfaatan teknologi komunikasi dan problem solving berbasis data, namun berbeda dari penelitian Surianto dan Nandini (2022) yang lebih menekankan jalur pengaduan konvensional seperti call center. Penelitian ini menunjukkan bahwa integrasi antara standarisasi prosedur internal dan manajemen logistik berbasis data dapat memberikan manfaat nyata dalam meningkatkan kualitas pelayanan, sejalan dengan pandangan Tjiptono bahwa penanganan komplain yang efektif merupakan peluang bagi perusahaan untuk memperbaiki kualitas layanan sekaligus membangun hubungan jangka panjang yang kokoh dengan konsumen.

4. KESIMPULAN

Implementasi strategi problem solving di Toko Candi Elektronik 310 Surakarta telah mengedepankan aspek empati dan pendekatan interaktif dalam menghadapi komplain pelanggan, melalui identifikasi awal akar permasalahan dan pemberian penjelasan teknis yang spesifik. Namun, strategi tersebut secara keseluruhan masih bersifat situasional karena belum adanya SOP yang terdokumentasi secara formal, sehingga efektivitas solusi sangat bergantung pada koordinasi harian dengan pimpinan. Kendala utama yang menghambat efektivitas strategi problem solving meliputi sentralisasi pengambilan keputusan, ketiadaan SOP formal yang menyebabkan penanganan komplain tidak seragam, serta keterbatasan stok barang dan kendala logistik armada pengiriman yang membuat durasi penyelesaian masalah tidak pasti. Upaya peningkatan efektivitas dilakukan melalui transformasi sistem kerja yang lebih terstruktur, meliputi formalisasi SOP sistematis, delegasi wewenang terbatas bagi pemimpin toko, digitalisasi penjadwalan armada berbasis spreadsheet, dan optimalisasi WhatsApp Business sebagai media komunikasi transparan.

Bagi manajemen Toko Candi Elektronik 310 Surakarta, disarankan untuk segera meresmikan dan mensosialisasikan SOP penanganan komplain yang telah dirumuskan, serta mendukung penyediaan infrastruktur digital seperti sistem penjadwalan berbasis spreadsheet dan stok cadangan. Bagi sales promotor dan karyawan, disarankan untuk terus mengasah kemampuan product knowledge dan komunikasi berbasis empati, serta memaksimalkan penggunaan sistem informasi transparan. Bagi pimpinan atau supervisor toko, disarankan untuk menjalankan delegasi wewenang secara bertanggung jawab guna mempercepat pengambilan keputusan pada kasus mendesak. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk mengembangkan penelitian mengenai manajemen komplain dan loyalitas pelanggan dengan cakupan yang lebih luas, termasuk penggunaan metode kuantitatif serta analisis penerapan sistem Customer Relationship Management (CRM) yang lebih terintegrasi untuk mengevaluasi bagaimana otomatisasi data dapat meminimalkan kendala stok dan logistik yang teridentifikasi dalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Benyamin, Qohar, A., & Sulandra, I. M. (2021). Analisis Kemampuan Berpikir Kritis Siswa SMA Kelas X Dalam Memecahkan Masalah SPLTV. *Jurnal Cendekia: Jurnal Pendidikan Matematika*, 5(2), 910. <https://doi.org/10.31004/cendekia.v5i2.574>
- Djakasaputra, A., Juliana, & Pramezwary, A. (2025). *Small Business Marketing: Strategi Efektif untuk Usaha Kecil dan Menengah* (Y. Iskandar, Ed.). PT Arunika Aksa Karya.
- Elliyana, E., Yuliani, Marlinah, L., Mohdari, H., Gazali, H., Dwita, F., Rachman, S., & Bachtiar, N. K. (2022). *Dasar-dasar Pemasaran* (Yayuk Umaya, Ed.). Ahli Media Press.
- Farid, A. (2024). *Manajemen Komplain dan Customer Care: Dalam Administrasi Rumah Sakit* (M. I. Aryandhita, Ed.). Penerbit Andi.
- Istanti, E., & GS, A. D. (2023). *Perilaku Konsumen*. Unitomo Press.
- Mahulae, D. Y. D. (2022). *Pengantar Manajemen* (Nurhalimatussadiyah, Ed.). PT Inovasi Pratama Internasional.

- Marditama, T., Pratiwi, N. P., Samoedra, A. D. A., Suhud, R. C., Trismiyanto, H. H., & Anwar, T. A. (2025). Manajemen Komplain dan Customer Service Menuju Pelayanan Prima di Rumah Sakit. CV Eureka Media Aksara.
- Nirmala, W., Pratama, L., Tambunan, A. A., SN, U., Rahmawati, W., Rahman, M. H., Masta, P. K., Agus, C., Ainun, N. A., Umar, U., & Muda, F. P. (2025). Metode Penelitian Kualitatif (Ukas, Ed.). CV. Gita Lentera.
- Nugraha, K., Arief, Abdinagoro, S. B., & Heriyati, P. (2023). Peran Incumbent Holding Effects dalam Praktik Bank Syariah di Indonesia (T. C. Kurniatun, Ed.). Indonesia Emas Group.
- Nurfaidah, Kasita, S. D., Adra, S., Sarliana, Ali, M., S, R., & Aqil, M. (2025). Instrumen Penelitian Kualitatif (M. H. Maruapey, Ed.). Penerbit KBM Indonesia.
- Oktaviani, W., Mulyana, C. A., Widianita, R., & Rais, M. (2025). Analisis Strategi Customer Service dalam Menangani Keluhan Nasabah (Studi Kasus BMT Al-Hijrah Bukittinggi). Jurnal Inovasi Manajemen dan Kewirausahaan, 6(4), 136-153.
- Rohmani, A. F., Hidayatullah, M. F., & Sudrajat, A. (2024). Implementasi Strategi Problem Solving dalam Pembelajaran PAI Untuk Membentuk Karakter Kepemimpinan Siswa di SMP As-Shodiq Bululawang. Jurnal Pendidikan Islam, 9(6). <http://riset.unisma.ac.id/index.php/fai/index>
- Roosinda, F. W., Lestari, N. S., Utama, A. A. G. S., Anisah, H. U., Siahaan, A. L. S., Islamiati, S. H. D., Astiti, K. A., Hikmah, N., & Fasa, M. I. (2021). Metode Penelitian Kualitatif. Zahir Publishing.
- Setiawati, F. (2020). Manajemen Strategi untuk Meningkatkan Kualitas Pendidikan. Jurnal STAI Syamsul 'Ulum, 30, 57-66.
- Surianto, M. A., & Nandini, E. S. (2022). Analisis Strategi Penanganan Keluhan Pelanggan Pada PT. Panahmas Dwitama Distrindo. Eqien - Jurnal Ekonomi dan Bisnis, 11(04), 466-473. <https://doi.org/10.34308/eqien.v11i04.1316>
- Tapa, I. G. F. S., Putri, A. N., Rohima, S., & Pratomo, B. (2026). Buku Ajar Metode Penelitian. Media Nusa Creative (MNC Publishing).