

# Implementasi Nilai Dasar “AKHLAK” dalam *Handling Customer Complaint* di PT Jasamarga Tollroad Operator Ruas Tol Krian-Gresik

<sup>1</sup>Najunda Duhita Rahmadina Rosafa, <sup>2</sup>Mohammad Insan Romadhan,

<sup>3</sup>Ni Made Ida Pratiwi

<sup>1,2</sup>Ilmu Komunikasi, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

<sup>3</sup>Administrasi Niaga, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

[najundaduhitarr@gmail.com](mailto:najundaduhitarr@gmail.com)

## **Abstract**

*The customer service function in a complaint resolution system allows companies to establish communication with clients and maintain their revenue. "AKHLAK" stands for "Amanah", "Kompeten", "Harmonis", "Loyal", "Adaptif", and "Kolaboratif". Customer Service Guide provided to toll road operators to integrate these values. "AKHLAK" has an impact on the complaint resolution system on the Krian-Gresik toll road. This study aims to investigate and analyze how PT Jasamarga Tollroad Operator of the Krian-Gresik toll road section implements the core principles of "AKHLAK" in handling user complaints. In this study, qualitative and descriptive methods are being used. Information is collected through observation, planning, and intervention. Then, the information is analyzed using Crisis Management Theory, a type of public relations theory that is related to organizational management to overcome hindering situations or problems. Statistical analysis uses data reduction techniques, data presentation, and drawing conclusions. The results of the analysis show that in this study the customer service of PT Jasamarga Tollroad Operator of the Krian-Gresik toll road section implements the basic value of "AKHLAK" which is reflected through being honest in their duties, always implementing company SOPs, not being indifferent to the problems being faced by road users, always maintaining reputation of the company, adapting in dealing with various kinds of attitudes and character of drivers, and always working together and maintaining interactions with drivers and fellow customer service.*

**Keywords :** *Role, Customer service, Handling Complaint, Service*

## **Abstrak**

Fungsi pelayanan pelanggan dalam sistem penyelesaian keluhan memungkinkan perusahaan untuk menjalin komunikasi dengan klien dan menjaga pendapatan mereka. "AKHLAK" merupakan singkatan dari "Amanah", "Kompeten", "Harmonis", "Loyal", "Adaptif", dan "Kolaboratif". Panduan Pelayanan Pelanggan yang diberikan kepada operator jalan tol untuk mengintegrasikan nilai-nilai tersebut. "AKHLAK" memiliki dampak pada sistem penyelesaian keluhan di jalan tol Krian-Gresik. Penelitian ini bertujuan untuk menginvestigasi dan menganalisis bagaimana PT Jasamarga Tollroad Operator ruas tol Krian-Gresik menjalankan prinsip-prinsip inti "AKHLAK" dalam menangani keluhan pengguna. Dalam penelitian ini, metode kualitatif dan deskriptif sedang dipergunakan. Informasi dikumpulkan melalui pengamatan, perencanaan, dan intervensi. Kemudian, informasi dianalisis menggunakan Teori Manajemen Krisis, salah satu jenis teori PR yang terkait pengelolaan organisasi untuk mengatasi situasi atau masalah yang menghambat. Analisis statistik menggunakan teknik pengurangan data, presentasi data, dan pengambilan kesimpulan. Hasil analisis menunjukkan bahwa penelitian ini para *customer service* PT Jasamarga Tollroad Operator ruas tol Krian-Gresik berimplementasi terhadap nilai dasar "AKHLAK" dicerminkan melalui sikap jujur dalam bertugas, selalu melaksanakan SOP

perusahaan, tidak bersikap acuh terhadap permasalahan yang sedang dihadapi pengguna jalan, selalu menjaga nama baik perusahaan, beradaptasi dalam menghadapi berbagai macam sikap dan watak pengendara, serta selalu bekerja sama dan menjaga interaksi dengan pengendara maupun sesama *customer service*.

**Kata kunci :** Peran, *Customer service*, Penanganan Keluhan, Pelayanan

## **Pendahuluan**

Di zaman yang sudah modern dan serba cepat ini menuntut kita sebagai manusia untuk menjadi pribadi yang serba cepat pula, namun dengan bertambahnya populasi dan meningkatnya gaya hidup masyarakat di Indonesia membuat adanya peningkatan pengguna kendaraan roda empat yang digunakan untuk pribadi yang semakin memperparah kemacetan di Indonesia. Karenanya, pemerintah sebagai pengawas memandang pembangunan infrastruktur jalan tol sebagai sarana untuk mendorong mobilitas penduduk Indonesia secara ekonomi dan sosial sebagai prioritas strategis. Konstruksi fasilitas jalan tol, terutama di wilayah yang memiliki potensi ekonomi yang signifikan, dapat mengurangi kemacetan lalu lintas, meningkatkan efisiensi perdagangan, dan mendukung pertumbuhan ekonomi lokal, dengan demikian meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Keterampilan yang berharga diperoleh. Ada beberapa perusahaan yang menyediakan layanan jalan tol di Indonesia, salah satunya adalah PT Jasamarga Tollroad yang menawarkan jasa dalam bidang tersebut.

Perusahaan ini bertanggung jawab atas pengelolaan dan operasional beragam jalur jalan tol di Indonesia yang dijalankan oleh PT Jasamarga Tollroad Operator, sebuah perusahaan yang berstatus swasta. PT Jasamarga Tollroad Operator membawahi bagian *Customer Service* dan *Mobile Customer Service*. Bagian *customer service* mempunyai tugas memberi informasi rute perjalanan, pelayanan top up saldo *e-toll*, dan menangani keluhan dari pengguna jalan sedangkan *mobile customer service* bertugas menangani permasalahan yang dialami oleh pengguna jalan selama perjalanan seperti pecah ban, mogok, kecelakaan, dll.

Menurut penelitian Zuner et al. (2015a), karena industri jalan tol beroperasi sebagai layanan yang tidak memiliki pesaing, operator jalan tol tidak mampu menyediakan perawatan yang memadai bagi pengguna jalan tol, dan kualitas perawatan jalan tol masih rendah, yang seringkali menyebabkan ketidakpuasan pengguna. Undang-Undang di Indonesia menyatakan bahwa pihak berwenang sebagai pengawas belum memenuhi harapan dan keinginan pengguna jalan berdasarkan tingkat layanan yang ditetapkan oleh regulator (Siti et al., 2017). Berbagai jenis masalah memerlukan pendekatan penanganan yang berbeda, yang memerlukan strategi yang khusus. Oleh karena itu dibutuhkan adanya *customer service* yang berkompeten guna meminimalisir komplain dari pengguna jalan (Sadono et al., 2023).

Salah satu permasalahan yang dihadapi oleh PT Jasamarga Tollroad Operator ruas tol Krian-Gresik adalah keluhan para pengguna jalan mengenai kesalahpahaman tata cara transaksi di jalan tol dengan sistem tertutup. Media sosial kerap menjadi jalan alternatif bagi pengguna jalan dalam mengunggah kekecewaannya, sehingga hal tersebut menjadi konsumsi publik yang dapat mengakibatkan kerugian materiil maupun non materiil. Dalam hal ini maka perusahaan harus siap dalam menghadapi krisis. *Customer service* PT Jasamarga Tollroad Operator ruas tol Krian-Gresik sebagai ujung tombak perusahaan selalu menjalankan standar operasional prosedur dengan penuh integritas serta diharapkan untuk selalu menjalankan core value Amanah, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, dan Kolaboratif saat menangani keluhan dari pengguna jalan. Namun, karena kurangnya pemahaman pengguna jalan dalam mengetahui sistem transaksi tertutup tentu dapat menyebabkan masalah dikemudian hari.

Berbagai masalah yang berbeda diklasifikasikan dan ditangani dengan pendekatan yang berbeda, yang memerlukan taktik yang berbeda untuk memenuhi kebutuhan pengguna jalan. Oleh karena itu, peran *customer service* yang memiliki karakteristik hubungan

masyarakat sangatlah penting dan krusial untuk meminimalkan dan mencegah terjadinya insiden yang sama, dengan tujuan untuk mengembalikan kepercayaan pengguna jalan tol Krian-Gresik. Studi ini bertujuan untuk mencari jawaban terhadap pertanyaan-pertanyaan yang muncul, serta memahami alasan di baliknya terkait “Bagaimana implementasi nilai dasar “AKHLAK” dalam *handling customer complaint* di PT Jasamarga Tollroad Operator di Ruas Tol Krian-Gresik.”

Penelitian terkait *handling complaint* telah dibahas oleh (Ardiana & Dwiputra, 2019) dengan judul “Sistem Informasi Penanganan Keluhan Pelanggan di Rumah Sakit Umum Surya Husadha Denpasar Berbasis Web”. Penelitian dengan metode model waterfall ini menitikberatkan bahwasanya penanganan keluhan pelanggan yang masih dilakukan secara manual dengan cara menulis di atas kertas dianggap tidak efektif sehingga lahirlah sistem informasi berbasis web untuk memproses keluhan pelanggan yang dianggap lebih efisien.

Penelitian sejenis juga dilakukan oleh (Meutia & Subriadi, 2021) yang berjudul “Effective Factors Influencing the Intention to Use Citizens Complaint Handling System”. Penelitian tersebut menjelaskan bahwa pelaksanaan program Smart City pada Kota Mataram dianggap kurang maksimal karena masih banyak warga Mataram yang belum menggunakan aplikasi Mataramku Lapor sehingga banyak komplain yang tidak tertangani. Setelah dilakukan pendekatan fenomenologis muncul kesadaran warga, pengaruh sosial, persepsi kegunaan, dan kepercayaan yang terbukti dapat meningkatkan minat warga untuk menggunakan aplikasi Mataramku Lapor.

Di bidang Perbankan penelitian *handling complaint* juga dilakukan oleh (Mail Hilian Batin1, 2019) yang berjudul “Pengaruh Citra Bank, Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Nasabah, Penanganan Keluhan, dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank Sumsel Babel Kantor Capem Syariah UIN Raden Fatah Palembang”. Penelitian tersebut menjelaskan bahwa adanya penurunan citra Bank yang disebabkan karena beberapa pegawai kurang ramah bahkan kurang sopan dalam melayani nasabah. Penelitian tersebut membahas bagaimana pengaruh citra bank, kualitas pelayanan, kepercayaan nasabah, penanganan keluhan, dan kepuasan terhadap loyalitas nasabah. Hasilnya menunjukkan bahwa secara uji simultan dan parsial, semua variabel yang diajukan secara positif berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah bank dengan nilai koefisien determinasi sebesar 84,7%.

Sementara itu, (Saputra & Wijoyo, 2022) dalam penelitiannya yang berjudul “Strategi Penanganan Komplain Petugas Call Center untuk Mempertahankan Citra Transjakarta” hasilnya menyebutkan bahwa Public Relations berperan sangat penting dalam suatu perusahaan guna mempertahankan citra perusahaan. Dalam praktiknya, petugas call center Transjakarta menjalankan prosedur *handling complaint* dengan tepat dengan cara menyesuaikan ritme berbicara, jeda, dan perilaku verbal lainnya pada saat menangani komplain dari pelanggan.

Selain itu, penelitian *handling complaint* di bidang pariwisata dilakukan oleh (Pirastyo et al., 2020) dengan judul “Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan di Alinea Catering” menerangkan bahwa kualitas pelayanan pada Alinea Catering belum sepenuhnya baik yang disebabkan karena belum adanya Standart Operating Procedure. Penelitian ini menggambarkan dengan jelas tentang strategi peningkatan kepuasan pelanggan. Public relations Alinea Catering mengupayakan peningkatan pelayanan dengan cara membuat Standart Operating Procedure, meningkatkan standar pendidikan dalam perekrutan karyawan, dan meningkatkan pelayanan dari segi penampilan dengan melakukan pembaharuan seragam setiap enam bulan sekali.

## **Metode Penelitian**

Dalam studi ini, peneliti mengadopsi pendekatan penelitian kualitatif. Metode penelitian kualitatif adalah suatu proses penelitian yang menghasilkan pemahaman,

pengalaman, dan pengetahuan peneliti dalam bentuk struktural apa pun, kemudian menganalisisnya, dan mengumpulkan data yang faktual. Lokasi penelitian dilakukan di lapangan (Moleong, 2017). Menurut Sugiyono (2021), pendekatan penelitian deskriptif digunakan untuk mengungkap keberadaan variabel bebas (variabel yang memiliki pengaruh tunggal, serta beberapa variabel lainnya). Dalam studi kualitatif yang bersifat deskriptif ini, tidak ada manipulasi variabel yang dilakukan, tetapi hanya berfokus pada deskripsi kondisi itu sendiri. Peneliti memilih metode ini karena ingin memperoleh pemahaman yang mendalam dan komprehensif tentang berbagai cara dalam menangani masalah layanan pelanggan berdasarkan definisi "AKHLAK" pada ruas jalan Krian-Gresik yang dikelola oleh PT Jasamarga. Studi ini menghasilkan tanggapan yang mencakup tindakan, sikap, perilaku, dan interaksi partisipan yang terlibat dalam layanan pelanggan dan hubungan pelanggan yang berlangsung di jalan tol PT Jasamarga Tol Krian-Gresik. Data dikumpulkan melalui metode yang menghasilkan narasi, observasi, dan catatan. Dalam penelitian ini, metode Pengujian kredibilitas digunakan untuk menguji kepercayaan data. Analisis variasi data dilakukan dengan mengkonseptualisasikan berbagai sumber yang berbeda, seperti data yang diperoleh melalui wawancara dan observasi.

## Hasil dan Pembahasan

Dalam pembahasan ini peneliti akan menyajikan hasil dari perolehan data mengenai bagaimana *customer service* mengimplementasikan nilai dasar "AKHLAK" dalam menangani keluhan dari pengguna jalan di PT Jasamarga Tollroad Operator ruas tol Krian-Gresik. Yang pertama yakni Identifikasi Masalah, merupakan proses dimana *customer service* menelusuri sebab-sebab terjadinya krisis di perusahaan yang dilakukan dengan mengumpulkan data-data kronologi keluhan yang dialami oleh pengguna jalan. Ketika terdapat komplain yang masuk, *customer service* perlu memastikan terlebih dahulu apakah keluhan yang diajukan disebabkan oleh kesalahan mesin atau karena kesalahan dari pengguna jalan. Jika memang komplain tersebut terjadi karena kesalahan pengguna jalan, maka *customer service* akan melakukan sosialisasi terkait kesalahan yang telah dilakukan oleh pengguna jalan agar tidak terulang lagi di kemudian hari. Dalam melakukan aktivitas identifikasi masalah keluhan pengguna jalan, *customer service* PT Jasamarga Tollroad Operator ruas tol Krian-Gresik bersikap Amanah yang dicerminkan melalui sikap berani memohon maaf dan mengakui kesalahan mesin, berani mengganti kerugian dari pengguna jalan, serta tidak menerima gratifikasi dari pengguna jalan. Selain itu, *customer service* PT Jasamarga Tollroad Operator juga bersikap Kompeten yang dicerminkan melalui sikap solutif terhadap permasalahan yang sedang dihadapi oleh pengguna jalan serta selalu mengedepankan Standar Operasional Prosedur perusahaan.

Kedua adalah Analisis Krisis, merupakan proses dimana *customer service* menganalisa keluhan yang sedang terjadi dengan tujuan mengetahui sampai mana perkembangan dari keluhan tersebut. Tahap ini merupakan perluasan dari pengenalan permasalahan, yang melibatkan elemen 5W+1H, yang membantu dalam menjelaskan penyebab krisis dan langkah-langkah yang harus diambil. *Customer service* PT Jasamarga Tollroad Operator ruas tol Krian-Gresik dalam menangani keluhan melakukan analisis krisis terlebih dahulu sebelum berkomunikasi dengan pengguna jalan yang menyampaikan komplain.

Ketiga adalah Mengatasi dan Menanggulangi Krisis, merupakan proses dimana *customer service* mulai bertindak dalam mengatasi keluhan yang sedang terjadi. Untuk mendukung penyediaan perawatan berkualitas terhadap masalah, diperlukan panduan atau rekan kerja yang berfungsi sebagai acuan dalam memberikan layanan pelanggan. Di PT Jasamarga Tollroad, perusahaan yang bertanggung jawab atas pembangunan jalan tol Krian-Gresik, terdapat rekomendasi yang dikenal sebagai "AKHLAK", yang mewakili

sifat-sifat seperti "terpercaya, terampil, responsif, dan berkomitmen dalam melayani pelanggan sehari-hari", dan panduan ini selalu digunakan oleh pihak ketiga yang terlibat dalam pembangunan jalan tol tersebut.

Pada kasus saldo *e-toll* yang belum ter *update*, *customer service* akan membantu mengupdate di mesin *Electronic Data Capture (EDC)* yang disediakan pada setiap gerbang tol. Namun jika masih tetap gagal maka *customer service* akan mengarahkan pengguna jalan untuk segera melaporkan kejadian tersebut ke bank pemilik *e-toll* tersebut. Dari permasalahan tersebut dapat dilihat bahwa *customer service* PT Jasamarga Tollroad Operator bersikap Kompeten karena telah memberikan solusi terhadap permasalahan pengguna jalan dan Harmonis karena telah bersikap tidak acuh dan menolong permasalahan pengguna jalan. Pada kasus *double deduct* biasanya pengguna jalan akan marah-marah, dalam menanggapi hal tersebut *customer service* sudah pasti melakukan permohonan maaf dan segera melakukan pengecekan terlebih dahulu di sistem peralatan tol serta melakukan pengecekan *history* transaksi melalui mesin *Electronic Data Capture (EDC)* dan *Virtual Machine (VM)*. Setelah terbukti *double deduct*, maka *customer service* akan melakukan pengembalian uang (*refund*) yang sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang dapat dilihat bahwa *customer service* PT Jasamarga Tollroad Operator ruas tol Krian-Gresik telah bersikap Amanah karena telah berpedoman dengan kejujuran, moral, dan etika yakni tidak menerima gratifikasi dan kecurangan dalam bentuk apapun. Pada kasus *e-toll invalid*, langkah pertama yang dilakukan oleh *customer service* adalah menanyakan kepada pengguna jalan apakah menggunakan *e-toll* lebih dari satu atau tidak, jika menggunakan satu *e-toll* dan tetap *invalid* maka *customer service* akan melakukan *pelacakan serial number e-toll*, mengecek *Close Circuit Television (CCTV)* serta berkoordinasi dengan *customer service* dari asal gerbang pengguna jalan mengenai kebenaran data *invalid* tersebut. Jika memang benar menggunakan satu kartu dan tetap *invalid*, maka *customer service* menginformasikan kepada pengguna jalan bahwa transaksi terpaksa dilakukan secara manual atau menggunakan uang tunai. Pada beberapa kejadian, pengguna jalan tidak mau membayar menggunakan uang tunai, namun pihak *customer service* tetap melakukan negosiasi dengan menggunakan kalimat yang baik, sopan dan mudah dimengerti serta mengatur intonasi dan ritme berbicara agar pengguna jalan mau melakukan pembayaran tunai sejalan terhadap Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ada. Sikap *customer service* yang sabar dan telaten dalam menangani keluhan dari pengguna jalan ini sesuai dengan nilai dasar Harmonis. Lalu untuk sikap *customer service* yang pantang menyerah dalam bernegosiasi dengan pengguna jalan merupakan cerminan dari nilai dasar Adaptif.

Selain itu, dalam situasi di mana beberapa individu melaporkan ketidakrataan atau kerusakan pada jalan, tim layanan pelanggan akan mengungkapkan permintaan maaf atas ketidaknyamanan yang dirasakan serta mengucapkan terima kasih kepada para pengguna jalan yang telah melaporkan melalui hotline yang tersedia. Setelah itu pihak *customer service* akan melakukan koordinasi dengan pihak ketertiban agar segera melakukan perbaikan pada titik lokasi yg dikeluhkan oleh pengguna jalan tersebut, kemudian *customer service* juga akan terus berusaha untuk menjaga kondisi jalan yg lain agar tetap nyaman dilalui oleh pengguna jalan. Dari uraian kasus ini dapat dilihat bahwa *customer service* PT Jasamarga Tollroad Operator ruas tol Krian-Gresik bersikap Loyal yang dicerminkan melalui aktivitas menjaga nama baik perusahaan dengan cara berterima kasih atas informasi yang telah disampaikan oleh pengguna jalan dan berkomitmen untuk selalu menjaga kondisi jalan agar tetap nyaman dilalui oleh pengguna jalan. Bantuan yang diberikan oleh layanan pelanggan kepada pelanggannya mencerminkan tindakan yang diambil. Dari penjelasan di atas, dapat diamati bahwa layanan pelanggan menunjukkan perilaku yang dapat dipercaya, terampil, selaras, setia, dan adaptif saat menangani keluhan dari pengguna jalan.

Keempat adalah Evaluasi Krisis, yakni proses dimana *customer service* melakukan evaluasi terhadap data-data keluhan yang sering diajukan oleh pengguna jalan dengan tujuan untuk melihat sejauh mana perkembangan komplain yang terjadi, apakah komplain tersebut berjalan dengan cepat atau lambat serta bagaimana bentuk dan jenis dari komplain tersebut. Pada tahapan ini pula *customer service* berpikir bahwa krisis kecil yang disepelekan semakin lama akan besar dan dapat menjadi kontroversi karena didramatisasi oleh oknum di media *online*, agar menghindarinya sehingga dibutuhkan isolasi krisis agar isu yang tersebar dapat terkendali. Selain tidak menyepelekan komplain, para *customer service* juga akan selalu melihat perkembangan keluhan melalui media sosial dan laporan pengaduan harian. Dan juga para *customer service* akan rutin menyampaikan sosialisasi mengenai informasi yang kerap menjadi biang komplain, seperti sosialisasi mengenai sistem tol tertutup yang mengharuskan satu *e-toll* satu kendaraan. Cara seorang *customer service* dalam mengolah dan mengemas informasi terhadap pengguna jalan juga dinilai sangat penting dalam penyebaran informasi pada khalayak publik atau masyarakat, hal ini bertujuan agar informasi tersebut dapat disampaikan dengan tepat tanpa adanya miskomunikasi maupun salah persepsi oleh masyarakat. Pemilihan kata yang santun serta penggunaan intonasi suara dan kecepatan berbicara menjadi salah satu faktor penting dalam mengolah maupun mengemas informasi yang akan ditujukan kepada pengguna jalan.

Kemudian setelah menyampaikan informasi dan sosialisasi terhadap pengguna jalan, para *customer service* PT Jasamarga Tollroad Operator juga melakukan evaluasi apakah cara-cara menangani komplain berdasarkan “AKHLAK” ini sudah berjalan maksimal atau belum. Di sisi lain, *customer service* juga harus selalu berkolaborasi dengan cara melakukan evaluasi dengan pihak Teknisi mengenai permasalahan yang sering terjadi di mesin mereka agar tidak merugikan pengguna jalan di kemudian hari.

## **Penutup**

PT Jasamarga memiliki kapabilitas untuk menyediakan layanan berkualitas yang meliputi "kepercayaan, keterampilan, harmoni, loyalitas, dan adaptabilitas" saat menangani masalah. Temuan ini merekomendasikan pendekatan yang dapat diandalkan untuk memberitahu pelanggan bahwa mereka perlu menunggu hingga mereka merasa lebih baik, selalu bekerja sesuai Standar Operasional Prosedur Perusahaan, tidak bersikap acuh terhadap permasalahan yang sedang dihadapi pengguna jalan, selalu menjaga nama baik perusahaan, beradaptasi dalam menghadapi pengguna jalan dengan berbagai macam sikap dan watak, serta selalu bekerja sama dan menjaga interaksi dengan pengguna jalan maupun dengan sesama *customer service*. Manajemen krisis adalah teori yang tepat untuk digunakan pada strategi penanganan keluhan pengguna jalan serta dapat memberikan gambaran perencanaan kepada *customer service*, karena keluhan atau komplain adalah sebuah krisis yang harus segera ditangani.

Dalam menangani keluhan, para *customer service* PT Jasamarga Tollroad Operator ruas tol Krian-Gresik melakukan identifikasi masalah, menganalisis krisis komplain, mengatasi dan menanggulangi krisis serta mengevaluasi krisis dengan tetap menerapkan nilai-nilai Amanah, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, dan Kolaboratif. *Customer service* PT Jasamarga Tollroad Operator ruas tol Krian-Gresik juga selalu melakukan evaluasi terhadap keluhan-keluhan yang diajukan oleh pengguna jalan agar menjadi lebih baik kedepannya.

Berdasarkan temuan yang telah diungkapkan sebelumnya, kami dapat menyajikan beberapa saran atau rekomendasi.

1. Sebaiknya *customer service* berupaya lebih maksimal lagi dalam melakukan sosialisasi terhadap pengguna jalan mengenai sistem tertutup dan tata cara

- transaksi *e-toll* yang baik dan benar dengan cara lebih aktif dalam membuat konten *digital* maupun berinteraksi secara langsung dengan pengguna jalan untuk meminimalisir komplain yang diakibatkan oleh kesalahan dari pengguna jalan itu sendiri.
2. Pihak manajemen juga perlu melakukan *refreshment* atau *meeting* minimal dua minggu sekali untuk melakukan evaluasi mengenai keluhan yang sering terjadi di ruas tol Krian-Gresik.
  3. Pada penelitian selanjutnya yang mengangkat topik serupa, peneliti menyarankan agar lebih menjelaskan lagi secara menyeluruh mengenai tahapan apa saja yang telah berhasil dilakukan oleh *customer service* PT Jasamarga Tollroad Operator Ruas Tol Krian-Gresik dan menjelaskan bagaimana proses tahapan penanganan keluhan yang dilakukan oleh perusahaan tersebut.

### **Daftar Pustaka**

- Ardiana, D., & Dwiputra, I. M. (2019). *Sistem informasi penanganan keluhan pelanggan di rumah sakit umum surya husadha denpasar berbasis web*. 18(2), 257–267.
- Mail Hilian Batinl. (2019). Bank, Pengaruh Citra Pelayanan, Kualitas Nasabah, Kepercayaan Keluhan, Penanganan Terhadap, Kepuasan Nasabah, Loyalitas Bank, Pada. *Bank, Pengaruh Citra Pelayanan, Kualitas Nasabah, Kepercayaan Keluhan, Penanganan Terhadap, Kepuasan Nasabah, Loyalitas Bank, Pada*, 3(1), 45–58.
- Meutia, N. S., & Subriadi, A. P. (2021). *Effective Factors Influencing the Intention to Use Citizens Complaint Handling System*. 5(2), 120–129.
- Moleong, L. J. (2017). *Metodologi Penelitian Kualitatif (Revisi)*. Remaja Rosdakarya.
- Pirastyo, S. P., Putra, A. A., & Kristiutami, Y. P. (2020). *UPAYA PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN DI ALINEA CATERING*. 3(2), 97–103.
- Sadono, T. P., Romadhan, M. I., & Komunikasi, I. (2023). *Peran Public Relations Agency PT Prudential Life Assurance Cabang Surabaya dalam Meningkatkan Kepercayaan Nasabah*.
- Saputra, A., & Wijoyo, F. (2022). Strategi Penanganan Komplain Petugas Call Center untuk Mempertahankan Citra Transjakarta Alfian. *Jurnal Pendidikan Dan Konseling*, 4, 4857–4864.
- Siti, R., Cahyati, N., & Setiawardani, M. (2017). *Service Quality dan Implikasinya Terhadap Kepuasan Pelanggan*.
- Sugiyono. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Sutopo (ed.); Dua). Alfabeta.