

5 LANGKAH TEPAT MENANGANI KELUHAN

Dr. Rudi Bastaman, S.Kep, MKM
Widyaiswara Madya BBPK Ciloto



Mengapa keluhan Pelanggan harus ditangani?

Tidak ada pelayanan yang sempurna, karena kesempurnaan hanya milik Allah SWT. Demikian juga dalam pelayanan selalu ada kekurangan atau kesalahan yang dapat mengakibatkan pelanggan mengeluh atau complain. Kekurangan atau kesalahan dalam pelayanan bisa diakibatkan karena faktor manusia atau peralatan yang rusak serta gangguan operasional.

Penanganan keluhan pelanggan sangat penting dan harus ditangani segera, karena bisa menyebabkan pelanggan kecewa, tidak puas, bahkan bisa kabur, sehingga organisasi akan kehilangan pelanggan, akhirnya mengalami kerugian. Bahkan tidak sedikit organisasi tutup atau bangkrut karena ditinggalkan pelanggan.

Apa Keluhan itu?

Keluhan pelanggan (*customer complaints*) adalah umpan balik (*feedback*) dari pelanggan yang ditunjukkan kepada perusahaan yang cenderung bersifat negatif (Bell & Luddington, 2006)

Umpan balik dari pelanggan yang ditujukan kepada organisasi yang dapat dilakukan secara tertulis maupun lisan

Penyebab Keluhan Pelanggan

Terdapat beberapa hal yang dapat menyebabkan pelanggan mengeluh, diantaranya respon lambat, pelayanan yang tidak teliti, sikap acuh atau kasar, kurangnya kemampuan komunikasi, ekspresi wajah yang tak ramah, kata-kata yang tak menyenangkan, sikap yang lebih mengutamakan keuntungan daripada memanusiaikan customer. (Mayangsari, A)

Prinsip dalam menangani keluhan Pelanggan

1. Pelanggan yang mengeluh bukanlah MUSUH
Pelanggan yang mengeluh sebaiknya segera diterima, jangan di jauhi dan jangan merasa sakit hati kalau dikritik. Ada tujuan mulia, ketika ada pelanggan yang mengeluh, bisa jadi mereka memang menderita akibat kesalahan kita karena buruknya kualitas pelayanan (*Justified complaints*) atau kesalahan mereka sendiri akibat salah pemahaman (*Unjustified Complaint*).
2. Pelanggan adalah GURU
Kekurangan kita bisa dilihat oleh orang lain secara obyektif sementara kita belum tentu bisa bersikap obyektif. Pelanggan yang mengeluh adalah guru yang tidak dibayar yang bersedia dengan sukarela memberi tahu letak kekurangan dan permasalahan kita yang sesungguhnya.
3. Pelanggan adalah TEMAN SETIA
Ketika kita menangani keluhan pelanggan dan memberikan solusi, itu kebahagiaan tersendiri bagi pelanggan, karena mereka merasa mendapat perhatian. Mereka merasa dihargai merasa dihormati. Jangan kaget jika efeknya mereka dengan sukarela mempromosikan jasa atau produk layanan kita.

5 Langkah TEPAT menangani keluhan Pelanggan

1. Terima dan Dengarkan
 - Saat pelanggan mengeluh, petugas wajib untuk menerima dengan sikap terbuka, tidak defensif
 - Berusaha mengajak pelanggan duduk, bisa disediakan minuman
 - Dengarkan keluhan pelanggan dengan penuh perhatian
 - Catat dengan jelas apa yang dikeluhkan
2. Empati dan Klarifikasi
 - Bersikap empati, yaitu merasakan apa yang dirasakan pelanggan dengan memosisikan kita sebagai pelanggan
 - Menyamakan persepsi kita dengan pelanggan
 - Klarifikasi terhadap apa yang dikeluhkan pelanggan untuk mencegah kesalahan dalam penanganan keluhan dengan cara bertanya 5W1H (Siapa, Apa, Kapan, Dimana, Mengapa, Bagaimana)
3. Permintaan Maaf
 - Meminta maaf tidak selalu berarti kita yang salah, tapi mengambil tanggungjawab yang lebih besar

- Dalam organisasi bisa jadi rekan kerja yang salah, namun tetap kalau pelanggan mengeluh kepada kita, kita minta maaf atas nama organisasi
- Prinsip organisasi satu tubuh
- Meminta maaf atas ketidaknyamanan yang terjadi, bukan kesalahan

4. Atasi dan solusi

- Inti dari penanganan keluhan adalah mengatasi keluhan dengan memberikan solusi terbaik
- Menurut riset *Academy Accor Hospitality*, setiap masalah itu ada solusinya. Bahkan 85% masalah minimal punya 2 solusi. Sisanya 10% masalah punya 1 solusi, hanya 5% yang tidak ada solusi.

5. Terima Kasih & Tindak Lanjut

- Pelanggan yang mengeluh adalah guru dan teman kita, yang memberitahu letak kekurangan kita, calon *loyal customer* kita. Maka jangan lupa di langkah terakhir ucapkan terimakasih
- Tahap terakhir dari penanganan keluhan adalah tindak lanjut, dimana tahap ini merupakan tahap yang sering dilupakan ataupun sengaja dilupakan oleh pihak organisasi

Referensi:

- Anwar, Ners. 2019. *Rahasia Servis*. Malang. PT Litera Mediatama
- Kaihatu, Thomas S. 2015. *Manajemen Komplain*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Mayangsari, Agni. 2015. *Hearty Complaint Handling*. Jakarta. PT. Gramedia