

Mengelola Komplain

Oleh:
Rachmat Kriyantono, Ph.D
HP: 082142538278
Email: rachmat_kr@ub.ac.id

- ▶ Apakah anda merasa senang jika ada komplain dari pelanggan?
- ▶ Apakah perusahaan anda mempunyai sebuah sistem/prosedur tertulis untuk mengelola komplain?
- ▶ Jika perusahaan anda mempunyai sebuah sistem tertulis, apakah anda memahami sistem/prosedur tersebut?
- ▶ Apakah sistem prosedur tsb dipublikasikan ke pelanggan?
- ▶ Apakah perusahaan memberikan insentif khusus untuk meningkatkan komitmen anda terhadap kepuasan pelanggan?
- ▶ Apakah pelanggan mempunyai akses luas menyampaikan komplain?
- ▶ Apakah ada pelatihan khusus kpd staf terkait manajemen komplain?
- ▶ Apakah scr regular, anda mensurvei kepuasan pelanggan?

Bisakah Tidak Ada Komplain?

Rachmat K, Ph.D –Dosen
Komunikasi UB Malang dan Penulis
Buku Komunikasi & Public
Relations

06/02/2013

Mengapa Penting?

- ▶ Bagian tak terpisahkan dari pelayanan
- ▶ Aplikasi CRM (Consumer Relationship Management)
- ▶ Faktor citra: Positif atau negatif

Bagian dari Sistem Pelayanan

- ▶ Nobody perfect, komplain adalah feedback
 - memperbaiki masalah dg segera
 - mendorong ide-ide konstruktif unt menambah kualitas produk
 - menyesuaikan strategi marketing
 - upgrading pelayanan
 - memodifikasi material promosi dan informasi produk
- ▶ Heterogenitas pelanggan
- ▶ Pelanggan adalah ‘human-being’:
 - berpotensi mengeluh/komplain
 - bad thing say it, keep good one in mind

Aplikasi CRM (Consumer Relationship Management)

- ▶ Pelayanan berbasis kepuasan konsumen
- ▶ Konsumen yang komplain cenderung tetap berinteraksi dengan perusahaan jika mereka yakin komplain mereka diatasi dengan baik.
- ▶ Wujud sense of belonging & kepercayaan pelanggan: Konsumen memberikan peluang bagi perusahaan untuk mengatasi masalah segera dan mengembangkan goodwill.
Hasil riset:
 - komplain hanya dilakukan oleh konsumen yang tidak puas
 - Jika konsumen merasa skeptis, mereka tidak menyampaikan komplain jika mereka skeptis. Mereka lebih memilih memutuskan interaksi dan mengkritisi lewat word of mouth communication

Contoh konsumen percaya kpd perusahaan krn telah handle komplainnya

Mi ABC Bercampur Semut Merah

Saya menyampaikan keluhan kepada produsen mi instan (cup noodle) ABC atas kelalaian produknya. Pada 4 Agustus 2008, saya membeli mi ABC kemasan cup rasa kari di Indomart di Jalan Kalidami. Ketika saya membuka kemasan (bersegel), ternyata di dalamnya bercampur banyak semut merah kecil. Kejadian itu sangat mengganggu. Beberapa bulan sebelumnya, saya juga membeli mi cup ABC rasa semur pedas. Kemasannya berlubang dan di dalamnya bumbu minyak lengket. Padahal tanda expired date masih berlaku. Saya sangat menyukai mi ABC. Namun, kejadian itu membuat saya jera. Mohon tanggapan.

INAYAH, Kalidami 26 Surabaya,
telp.71172121

Mi ABC dan Indomaret Langsung Merespons

Sehubungan dengan keluhan saya kepada produsen mi cup ABC dan Indomaret yang telah dimuat di Metropolis Watch edisi 8 Agustus 2008, bersama ini saya menyampaikan terima kasih atas tanggapan yang telah diberikan. Saya sangat menghargai kedua pihak karena memproses dengan sangat baik pada hari itu juga. Bahkan produsen mi ABC maupun Indomaret menindaklanjuti dengan cekatan atas kasus kelalaian tersebut. Semoga sukses dan jaya selalu kepada mi ABC dan Indomaret.

INAYAH, Surabaya

Citra

- ▶ Komplain = negative feedback
- ▶ Citra positif: Jika perusahaan mengelola komplain dg baik
- ▶ Citra negatif: jika gagal mengelola komplain dg baik
- ▶ *“A good recovery can turn angry, frustrated customers into loyal ones.”*
- ▶ Prinsip: early warning & lokalisir masalah
- ▶ Semakin berat tantangan akibat perkembangan teknologi komunikasi: Internet dan social media (one to mass).

Bagaimana mengelola komplain?

- ▶ Komitmen manajemen
- ▶ Perlu adanya bagian/divisi komplain
- ▶ Membangun Sistem Manajemen Komplain:

Komitmen Manajemen

- ▶ Meningkatkan motivasi dan insentif kpd staf agar berorientasi pelanggan
- ▶ Membangun sistem mengatasi komplain, mencakup kebijakan & prosedur tertulis yg dikomunikasikan kpd seluruh staf
- ▶ Mengevaluasi scr berkala

Sistem Manajemen Komplain

- * sistem early warning (screening potensi komplain)
 - environmental scanning, khususnya lewat social media.
 - membangun akses menyampaikan komplain, termasuk menyebarkan cara-cara menyampaikan komplain

- membangun SOP menerima dan melayani komplain
- evaluasi periodik, misal survei kepuasan pelanggan
- Pelatihan staf untuk menghandel komplain
- Staf hrs paham segala operasional perusahaan

SOP Menerima & Mengelola Komplain

1. Ciptakan komunikasi interpersonal yang akrab
 - ▶ Hargai pelanggan (elevate & raise them up)
 - ▶ Dengarkan deskripsi pelanggan dengan hati & pikiran terbuka:
 - (a) dengarkan dengan sabar penjelasan pelanggan dengan positive thinking, yaitu tanpa banyak menginterupsi dan meragukan kebenaran komplain.
 - (b) Ulangi penjelasan pelanggan dengan bahasa anda sehingga pelanggan merasa anda telah mendengarkan, memperhatikan, menerima komplainnya dengan baik serta merasa bahwa anda memahami posisi yang dialami pelanggan.

- (a) Sebelum anda berbicara untuk menanggapi, pastikan anda benar-benar memahami masalahnya dan mengerti mengapa pelanggan komplain.
- (b) Berempati dan meyakinkan bahwa anda akan membantu. Hal yang pertama anda sampaikan yaitu “dari penjelasan Bpk/Ibu/saudara, rasanya saya juga merasa tidak nyaman juga, jika saya sebagai anda. Coba kita lihat, apa yang bisa saya lakukan. Saya akan mengecek hal ini, mohon tunggu sebentar”
- (c) Jika anda butuh waktu untuk mencari solusi dengan atasan, maka mintalah pelanggan untuk menutup telepon/pulang/menunggu beberapa waktu. Berjanjilah untuk menjawab. Jawaban bisa lewat telepon, email atau surat.

2. Analisis dan investigasi materi komplain

- bersikaplah fair & objektif
- cover both sides

3. Atasi komplain sesuai policy perusahaan

- Jika ada hal yang tidak dapat anda jelaskan, minta waktu untuk menyampaikan kepada pimpinan yang berwenang. Komplain bisa menjadi sarana masukan bagi penyempurnaan SOP di masa datang.
- usahakan pelanggan tetap diberi informasi /progress-report.
- beritahu dg cepat solusi yg anda tawarkan

- ▶ Sadari (acknowledge, admitt)

Jika memang ada yang salah dari pelayanan, maka akuilah, minta maaf, dan berjanji memperbaiki serta memberikan kompensasi atas kerugian yang dialami pelanggan. "An apologize is an opportunity to further agreement." Jika anda benar (tidak ada sesuatu yang salah, tetapi pelanggan yang keliru) maka nyatakan simpati dan empati anda, tidak usah membesarkan masalah.

- ▶ Menindaklanjuti upaya menjawab komplain
 - cek apakah pelanggan puas
 - bila perlu, merujuk kpd pihak ketiga
 - koordinasi dg pihak ketiga tsb

Case 1

Pada akhir November 2006, Khoe Seng Seng menulis dua pucuk surat pembaca yang dimuat di Harian Kompas dan Suara Pembaruan. Isi surat pembaca tersebut menanyakan ketidakjelasan status tanah ruko yang dibelinya di pertokohan ITC Mangga Dua Jakarta dari PT Duta pertiwi, anak perusahaan Sinar Mas Group. Khoe Seng Seng merasa dirugikan karena status tanahnya bukan hak milik sebagaimana dijanjikan ketika jual-beli.

Pihak perusahaan mengadukan Khoe Seng ke polisi. Khoe Seng menyatakan, tahun 2007, ia diperiksa Polda metro Jaya dan langsung ditetapkan sebagai tersangka. Padahal, dalam pemeriksaan tersebut, masih ada kesalahan dalam pengejaan nama. Karena merasa tidak bersalah, Khoe memenuhi panggilan pemeriksaan itu. Khoe menuturkan, setelah penyidikan dilakukan, polisi menyatakan tidak ada penipuan yang dilakukan PT Duta Pertiwi. Vonis final sudah diketuk. Mahkamah Agung menilai Khoe bersalah dan dihukum satu tahun penjara dengan masa percobaan enam bulan.

(www.tempo.co/read/news/2012/05/29/063406881/Pasal-Pencemaran-Nama-Baik-Ketinggalan-Zaman, diakses pada 31 Oktober 2012).

Case 2

- ▶ Kasus Prita dengan Rumah Sakit Omni Internasional Jakarta pada tahun 2008. Prita dianggap mencemarkan nama baik karena menulis surat keluhan kepada temannya melalui e-mail dan ternyata e-mail tersebut bocor dan diketahui oleh berbagai pihak.

TERIMA KASIH

Rachmat Kriyantono, Ph.D

Rachmat K, Ph.D -Dosen
Komunikasi UB Malang dan Penulis
Buku Komunikasi & Public
Relations

06/02/2013