

Strategi Penanganan Keluhan Pelanggan

Yulita¹ Ratna Sari Dewi² Ahmad Arwani³

¹ Politeknik Bina Madani, Manajemen Pemasaran Internasional

² Politeknik Bina Madani, Manajemen Pemasaran Internasional

³ Politeknik Bina Madani, Manajemen Pemasaran Internasional

* yulita.wibowo0579@gmail.com

ABSTRAK (10 PT)

Kata kunci:

Keluhan Pelanggan
Pengaduan
Bisnis

Keywords:

Customer Complaints
Complaints
Business

Dalam dunia bisnis, pelanggan merupakan elemen penting yang tidak terlepas dari keluhan terkait produk dan layanan. Perkembangan teknologi dan internet mempermudah pelanggan untuk menyampaikan pengalaman mereka, yang mencakup kritik. Keluhan pelanggan, meskipun sering dianggap negatif, sebenarnya merupakan peluang untuk perbaikan dan peningkatan kualitas layanan, serta penguatan loyalitas pelanggan. Siaran live TikTok “Strategi Penanganan Keluhan Pelanggan” bertujuan untuk memberikan panduan kepada pelaku bisnis mengenai cara mengelola keluhan pelanggan. Materi yang dibahas mencakup pemahaman keluhan pelanggan, cara penanganannya, hingga langkah-langkah pemulihan layanan. Kegiatan ini diharapkan dapat memperkuat hubungan antara perusahaan dan pelanggan, serta membantu bisnis untuk mempertahankan reputasi dan layanan yang baik. Di akhir, penting bagi perusahaan untuk menyusun prosedur penanganan keluhan yang komunikatif dan mudah diakses oleh pelanggan.

In the business world, customers are an essential element that cannot be separated from complaints regarding products and services. The development of technology and the internet has made it easier for customers to share their experiences, which includes criticism. Customer complaints, although often viewed negatively, are actually opportunities for improvement and enhancement of service quality, as well as strengthening customer loyalty. The live TikTok broadcast "Customer Complaint Handling Strategy" aims to provide guidance to business practitioners on how to manage customer complaints. The topics discussed include understanding customer complaints, how to handle them, and the steps for service recovery. This activity is expected to strengthen the relationship between the company and its customers, as well as help the business maintain a good reputation and service. In the end, it is important for companies to establish complaint-handling procedures that are communicative and easily accessible to customers.

*Ini adalah artikel akses terbuka di bawah lisensi
This is an open access article under the*

PENDAHULUAN

A. Analisis Situasi

Homepage:

Dalam dunia bisnis tentunya pelanggan merupakan salah satu elemen penting dalam proses berjalannya bisnis. Tentunya dalam proses bisnis dibutuhkan dengan adanya seseorang atau sekelompok orang yang akan membeli atau memakai barang dan atau jasa yang disediakan oleh perusahaan atau organisasi tersebut. Setiap organisasi atau perusahaan tidak dapat menghindari keluhan pelanggan. Dengan berkembangnya teknologi dan hadirnya internet, menjadi lebih mudah bagi pelanggan untuk berbagi pengalaman mereka dalam bisnis, termasuk memberikan kritik terhadap barang dan jasa yang telah mereka gunakan. Keluhan pelanggan tidak selalu mengakhiri hubungan dengan pelanggan, meskipun keluhan sering mengarah pada kesan negatif. Keluhan pelanggan dapat menjadi kesempatan untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas barang dan jasa serta meningkatkan loyalitas pelanggan kepada bisnis. Setiap organisasi atau perusahaan pasti memiliki metode untuk mengelola dan mempertahankan pelanggan. Dengan latarbelakang ini, siaran live TikTok “Strategi Penanganan Keluhan Pelanggan” menjadi upaya untuk memberikan informasi, panduan, dan saran kepada individu ataupun organisasi ataupun perusahaan bisnis dalam hal pelayanan. Live TikTok ini hadir dengan tujuan untuk membantu peserta memahami kebutuhan pelanggan yang diperlukan untuk menghadapi keluhan pelanggan yang mungkin timbul. Live Tiktok ini akan mencakup berbagai topik yang relevan, seperti pengertian dan pemahaman yang lebih luas mengenai keluhan pelanggan, alasan mengapa keluhan adalah sebuah hadiah dari pelanggan, apa yang dibutuhkan pelanggan ketika mereka membuat keluhan, cara penanganan keluhan pelanggan, dan juga cara untuk memulihkan pelayanan ketika level ekspektasi layanan tidak tercapai. Para peserta akan diberikan kesempatan untuk mendengarkan narasumber yang berpengalaman dalam bidang terkait, serta berbagi pengalaman dan pengetahuan dengan sesama peserta. Siaran live TikTok “Strategi Penanganan Keluhan Pelanggan” hadir sebagai media untuk berbagi pengetahuan, pengalaman, dan rekomendasi dari narasumber yang berpengalaman dalam menangani keluhan pelanggan. Oleh karena itu, peserta akan memiliki bekal yang lebih baik untuk membuat keputusan yang bijak, mengelola layanan pelanggan dengan baik, dan mendapatkan loyalitas dan kepuasan pelanggan. Siaran TikTok Live diharapkan dapat membantu individu dan kelompok usaha untuk meningkatkan layanan bisnis mereka dengan cara yang paling efisien dan efektif.

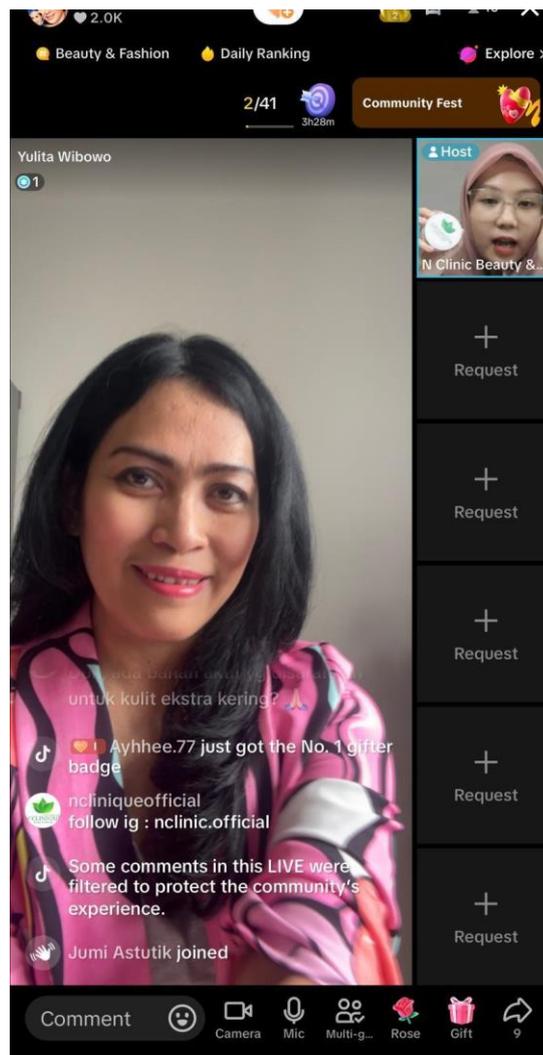
B. Permasalahan Peserta

Dalam siaran live TikTok berjudul "Strategi Penanganan Keluhan Pelanggan", mereka membahas masalah yang sering terjadi dalam pelayanan keluhan pelanggan di dunia bisnis, seperti:

1. Kurangnya pemahaman lanjutan terkait keluhan pelanggan, baik secara individual maupun yang berkaitan dengan keluhan itu sendiri.
2. Terkadang ada beberapa pelanggan yang cukup sulit untuk dihadapi. Hal ini memungkinkan pelaku bisnis melakukan kesalahan dalam melayani pelanggan.
3. Pelaku bisnis harus melakukan sesuatu untuk memperbaiki reputasi layanan mereka setelah melakukan kesalahan tersebut. Banyak orang yang tidak memahami hal berikut ini.

METODE PELAKSANAAN

A. Penjabaran Materi Live TikTok “Strategi Penanganan Keluhan Pelanggan”



Gambar 2.1 Dokumentasi Kegiatan
(Sumber, Dokumen Pribadi)

Keluhan adalah sebuah ekspresi dari ketidakpuasan yang dibuat untuk sebuah bisnis terkait produk atau layanan, atau proses penanganan complain itu sendiri di mana sebuah respon ataupun resolusi tidak memenuhi ekspektasi. Alasan mengapa adanya keluhan pelanggan hadir karena (1) ekspektasi mereka akan sebuah produk ataupun layanan tidak terpenuhi; (2) pelanggan menyalurkan rasa marah atas sebuah produk ataupun layanan yang ditawarkan sebuah Perusahaan menggunakan keluhan; (3) Sering kali keluhan pelanggan dapat membantu untuk meningkatkan layanan sebuah bisnis; (4) Keluhan pelanggan juga bisa muncul akibat rasa kepedulian akan orang lain yang sama-sama menggunakan layanan atau produk dari bisnis tersebut.

Kebanyakan keluhan pelanggan terkait kesalahan informasi yang diterima, buruknya layanan pelanggan, harga dari barang atau jasa yang ditawarkan terlalu mahal, kurangnya informasi yang memadai, ketersediaan layanan dan atau barang kurang baik sehingga terjadinya penundaan, kurang tanggapnya penyedia layanan, dan sebagainya.

Keluhan tidak hanya bisa dilihat secara negatif, namun bisa juga dilihat sebagai “hadiah” dari pelanggan. Alasan mengapa keluhan bisa dibidang sebagai hadiah karena sebagai berikut:

1. Keluhan diberikan secara langsung dan gratis. Dalam hal ini memungkinkan pelaku bisnis dapat mengetahui keinginan pelanggan tanpa perlu melakukan survey pelanggan. Dengan mengatasi keluhan tersebut, pelaku bisnis secara tidak langsung melakukan riset pasar secara instan.
2. Dengan mengatasi keluhan secara baik dan efektif, pelaku bisnis dapat menumbuhkan kepercayaan pelanggan. Sehingga terjaminnya hubungan jangka lama dan mengamankan loyalitas pelanggan.
3. Keluhan yang diatasi dengan baik dan efektif dapat memperbaiki kesalahan atas layanan atau produk yang kurang memadai sebelumnya.

Pelanggan tentunya menginginkan keluhannya diatasi dengan cepat tanggap, adil, dan benar. Mereka mungkin menginginkan permintaan maaf atas kesalahan layanan atau produk pelaku bisnis. Sebagai individual, dengan membuat keluhan, pelanggan ingin didengar, dimengerti, dan dihormati sebagai individu.

Ketika mendapatkan keluhan pelanggan, beberapa orang mungkin bereaksi mengabaikan keluhan, menjadi defensif, marah, kesal, ataupun khawatir akan rusaknya reputasi bisnis mereka. Dan beberapa lainnya menganggap bahwa keluhan adalah sebuah penghalang, bahkan sebagian dari mereka tidak mempercayai pelanggan.

Dalam membuat keluhan biasanya pelanggan cenderung kurang bisa berkomunikasi dengan baik, kurang memahami keterbatasan pelaku bisnis, pelanggan terkadang gugup, kasar, emosional, dan tidak masuk akal. Cara untuk merespon keluhan pelanggan dengan baik adalah mendengarkan – mengulangi – meminta maaf – mengakui kesalahan – menjelaskan tindakan – berterimakasih – menindak lanjuti. Setiap keluhan yang dibuat pelanggan, pelaku bisnis harus bisa merespon dengan baik, dan tidak mengambil hati atas keluhan tersebut, tetap tenang dan fokus pada masalah yang dikeluhkan. Sebisa mungkin jadikan pelanggan marah menjadi pelanggan yang senang.

Langkah-langkah untuk penanganan keluhan di antaranya ialah:

1. Mengakui penerimaan keluhan. Sangat penting untuk pelaku bisnis untuk mengakui penerimaan semua pengaduan, baik lisan maupun tertulis. Sebaiknya berikan referensi nomor pengaduan dan sediakan pelanggan kontak untuk menindaklanjuti keluhan.
2. Catat informasi pengaduan secara akurat dan mudah diakses. Pastikan catatan pengaduan sesuai dengan apa yang dikatakan oleh pelanggan. Catatan pengaduan harus bisa diakses oleh seluruh divisi perusahaan yang mungkin akan dihubungi oleh pelanggan.
3. Lampirkan jangka waktu penyelesaian pengaduan. Perusahaan harus berupaya untuk menyelesaikan pengaduan pada kontak pertama. Namun jika tidak memungkinkan, maka pelaku bisnis harus bisa menyelesaikan pengaduan dalam beberapa hari tertentu, misalnya 30 hari.
4. Pelanggan harus diberitahu terkait keterlambatan dalam penyelesaian keluhan. Segera setelah mengetahui bahwa pengaduan tidak dapat diselesaikan dalam jangka waktu yang ditentukan, hubungi pelanggan dan informasikan untuk menetapkan jangka waktu baru untuk menyelesaikan keluhan tersebut.
5. Membuat seluruh staf mengetahui prosedur penanganan pengaduan. Prosedur penanganan keluhan ini harus menjadi bagian dari pelatihan rutin perusahaan.

6. Menginformasikan pelanggan terkait prosedur penanganan keluhan. Perusahaan dapat membuat brosur, website, postingan media sosial perusahaan terkait prosedur penanganan keluhan.

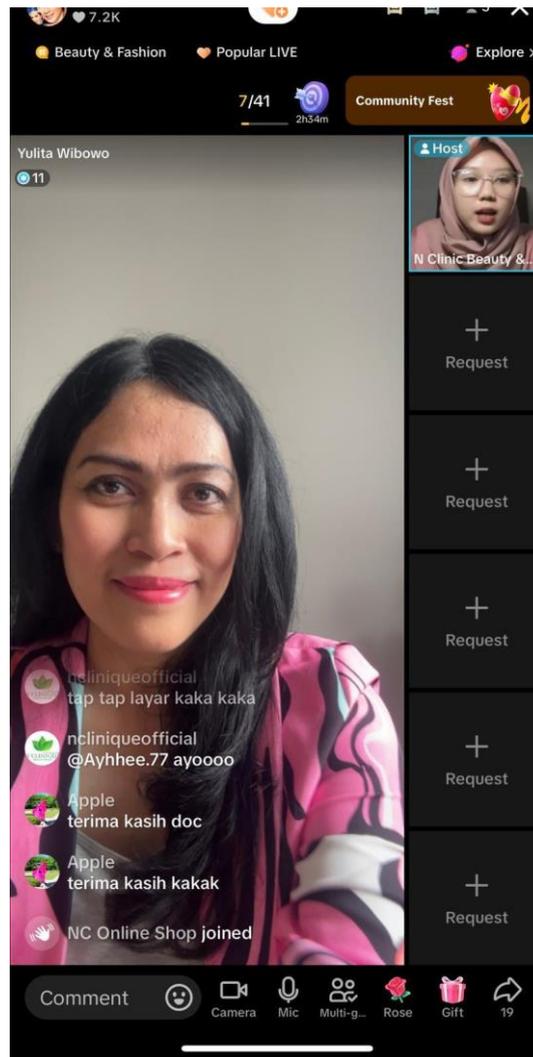
Service recovery atau pemulihan layanan adalah cara pelaku bisnis memperbaiki layanan yang gagal dengan pelanggan. Dalam kata lain menarik pelanggan dari pengalaman buruk ke pengalaman menakjubkan terkait bisnis mereka dengan waktu yang singkat. *Service recovery* meliputi permintaan maaf, penyelesaian masalah, dan memberikan pelanggan kompensasi.

Kadang ada beberapa pelanggan sulit untuk dihadapi. Pelanggan yang cenderung membuat pengaduan secara tidak menyenangkan, menuntut, sarkastik, kritis, bicara tanpa henti, dan argumentative biasanya sulit dihadapi. Mereka sering mengekspresikan keinginan mereka dengan cara yang kurang pantas dan tidak sopan, mereka yang sulit dihadapi biasanya punya alasan tersendiri. Alasan umum beberapa pelanggan sulit dihadapi di antaranya Lelah atau frustrasi, bingung atau kewalahan, membela ego mereka, tidak terbiasa dengan situasi, merasa diabaikan, dalam pengaruh minuman atau obat-obatan, tidak menegerti, dalam suasana hati yang buruk, sedang terburu-buru, dan sebagainya.

Cara terbaik untuk menghadapi pelanggan jenis ini ada dua cara, yaitu:

1. Dekati mereka secara profesional dan bukan secara pribadi. Melakukan pendekatan secara pribadi dapat merusak reputasi profesional bisnis. Dalam menangani keluhan dengan pelanggan sulit ini, pelaku bisnis harus selalu berhati-hati dalam bertindak.
2. Cek sikap dalam pelayanan pelanggan. Sikap atau perilaku adalah kunci kesuksesan. Sikap adalah posisi mental terhadap fakta atau secara sederhana bisa diartikan sebagai cara diri untuk memandang suatu masalah.

B. Hasil Kegiatan Live TikTok “Strategi Penanganan Keluhan Pelanggan”



Gambar 2.2 Dokumentasi Kegiatan
(Sumber, Dokumen Pribadi)

Mereka yang mengikuti kegiatan siaran live Tiktok "Strategi Penanganan Keluhan Pelanggan" akan lebih memahami elemen penting dalam menangani pengaduan pelanggan. Pelaku bisnis diharapkan dapat memahami pentingnya menangani keluhan pelanggan dengan baik dan efektif setelah mengikuti kegiatan siaran live Tiktok "Strategi Penanganan Keluhan Pelanggan". Mereka juga diharapkan dapat mengembangkan keterampilan dan sikap yang baik dalam menangani keluhan pelanggan. Startegi penanganan pengaduan pelanggan ini diharapkan menciptakan hubungan yang lebih baik antara bisnis dan pelanggan, yang akan menghasilkan lingkungan bisnis yang lebih baik.

SIMPULAN

A. Kesimpulan

Dari seluruh penjelasan yang telah dijabarkan diatas dapat disimpulkan bahwa sangatlah penting untuk sebuah bisnis untuk mengetahui cara untuk menangani keluhan pelanggan dengan tepat. Perusahaan juga harus membuat prosedur penanganan keluhan pelanggan dan membuat prosedur ini sebagai latihan rutin untuk seluruh karyawan serta memberikan informasi terkait prosedur dan kontak pengaduan serta membuatnya mudah diakses untuk seluruh pelanggan. Dengan adanya kegiatan live TikTok ini pelaku usaha baik individu maupun organisasi atau Perusahaan dapat mempersiapkan dan mematangkan layanan bisnisnya dengan baik, serta menciptakan hubungan jangka panjang dengan pelanggannya.