



Growing and Learning Together

Kepada Yth,
Ibu Yohana Purnama Dharmawan

Di tempat

Re: Undangan menjadi pembicara pelatihan **Mengatasi Komplain Pelanggan**

Dengan Hormat,
Melalui surat ini kami ingin mengundang Ibu Yohana Purnama Dharmawan sebagai pembicara (trainer) untuk pelatihan **Mengatasi Komplain Pelanggan**.

Pelatihan ini akan diadakan pada

Tanggal: 11 Agustus 2022

Waktu: 09.00 – 15.00wib

Tempat: Di kantor Synergy Worldwide Ind

FX Sudirman, 7th floor, Senayan Jakarta 10270

Jakarta Selatan

Untuk informasi dan konfirmasi lebih lanjut dapat menghubungi Puri di 0818 118 914. Atas perhatian dan kerjasamanya, kami ucapkan banyak terima kasih.

Salam,
City Training

MENGATASI KOMPLAIN PELANGGAN



AGENDA

11 Agustus 2022



1. Mengapa pelanggan marah, tidak puas dengan pelayanan yang diberikan
2. Mengenali jenis keluhan pelanggan
3. Menangani keluhan pelanggan
4. Memanfaatkan *moment of truth* dari kekecewaan pelanggan







Peraturan pertama dalam sebuah pelayanan dan produktivitas yang berkualitas adalah:

**Lakukan dengan benar
pada kali pertama .**

'Menyampaikan Pengaduan/komplain'



- **Menyampaikan pengaduan:** mengungkapkan rasa tidak senang atau tidak puas akan hal-hal yang tidak begitu penting tetapi perlu diperhatikan - kbbs.

A **SERVICE FAILURE** is generally described as service performance that fails below a customer's expectations in such a way that leads to customer dissatisfaction.



SERVICE RECOVERY refers to the action taken by an organization in response to a service failure.

1

MENGAPA PELANGGAN MARAH, TIDAK PUAS dengan pelayanan yang diberikan





Ekspektasi

Kenyataan



Faktor penyebab:

1. Produk/jasa
2. Aspek manusia
3. Komunikasi internal
4. Komunikasi eksternal
5. Aspek sistim / proses pelayanan
6. Layanan





Produk/Jasa: kurang puas terhadap produk/jasa yang ditawarkan oleh toko, baik dari bahan baku yang kurang bagus, cacat produk, finishing kurang sempurna, hingga kualitas yang kurang memuaskan.

Aspek manusia: meliputi pegawai yang kurang tanggap dalam merespon keluhan dari pelanggan, bersikap negatif, tidak menepati janji, kurang profesional, kurang terampil dalam bekerja, dan kurang pengetahuan terhadap produk yang ditawarkan.

Komunikasi internal:

Keluhan ini diakibatkan oleh hubungan internal yang kurang baik di dalam perusahaan sehingga berdampak buruk pada pelanggan. Misalnya saja supervisor kurang menyampaikan memiliki komunikasi dengan customer service yang berakibat prosedur menangani masalah pelanggan menjadi tidak jelas.



Di samping komunikasi internal, keluhan juga bisa berupa **komunikasi eksternal**. Jenis ini biasanya disebabkan oleh penerapan strategi pemasaran yang tidak tepat sasaran dan dukungan bagian pemasaran yang kurang optimal. Sebagai dampaknya, terjadi kekurangan informasi dan ketidakpuasan pada pelanggan.

Sistim/Proses: terjadinya kesalahan dalam proses, seperti proses persiapan produk, transaksi, hingga evaluasi.

Layanan: pelayanan kurang memuaskan, tidak berorientasi pada pelanggan, kurang cepat menangani masalah pelanggan, serta sebatas pada slogan perusahaan.

Kenapa terjadi gap?

Riset:

Pemahaman tentang keinginan dan kebutuhan customer

Manajemen Komplain:

Komplain yang masuk tidak dimanajemen dengan baik

SDM/People:

Pelatihan SDM - tidak ada, kurang, kurang tepat

Motivasi SDM - kurang dimotivasi,
Supervisi

Komunikasi:

Internal
Eksternal

KENAPA KOMPLAIN HARUS DITANGANI dan DIMANAJEMEN DENGAN BAIK?







customer kecewa



Penanganan Komplain yang BURUK



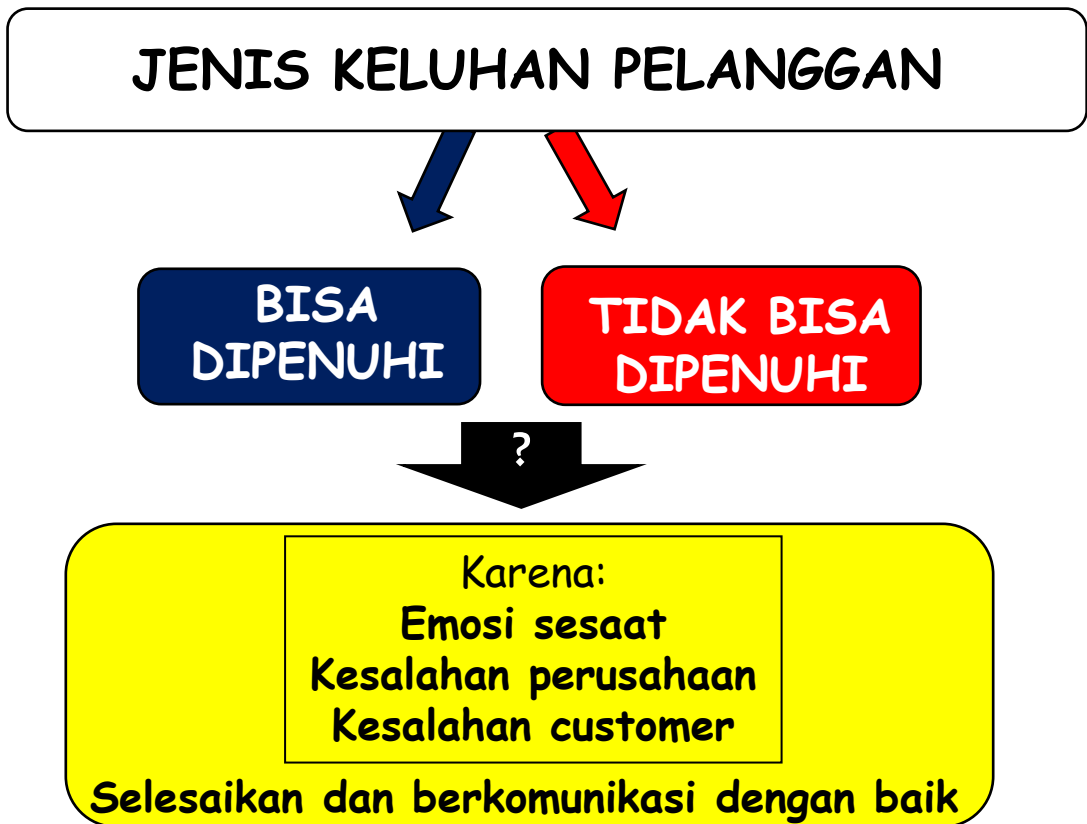
Bila ditangani dan dimaajemen dengan BAIK...



2

MENGENALI JENIS KELUHAN PELANGGAN



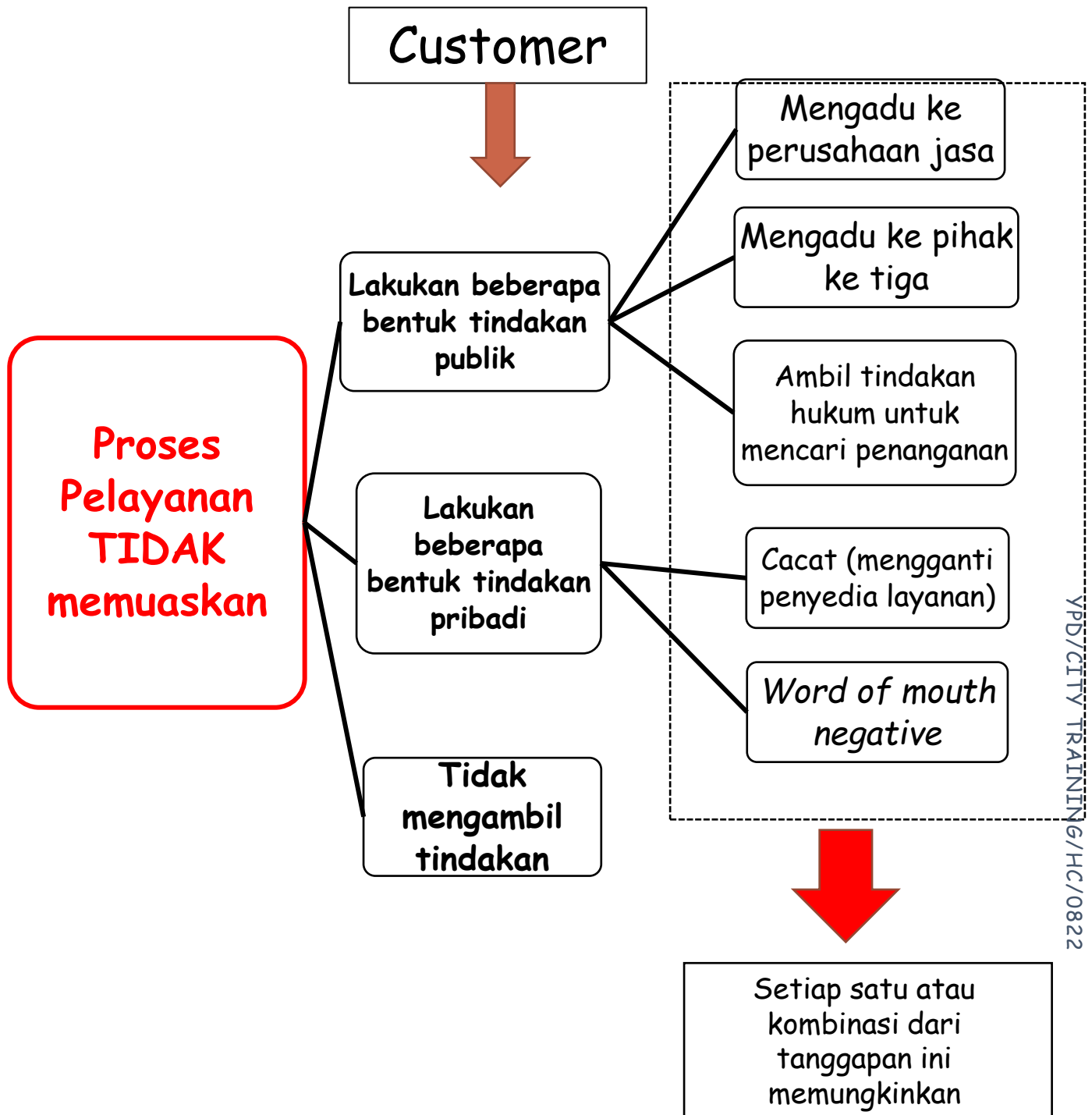


PERILAKU PENYALAHGUNAAN DAN OPORTUNISTIK DARI PELANGGAN

Tujuh Jenis *JAYCUSTOMER*

1. *The cheat* (penipu)
2. *The thief* (pencuri)
3. *The rulebreaker* (pelanggar)
4. *The belligerent* (penyulut)
5. *The family feuders* (peseteru keluarga)
6. *The vandal* (perusak)
7. *The deadbeat* (gagal bayar)





Customer Complaints



Lakukan beberapa bentuk tindakan publik



Lakukan beberapa bentuk tindakan pribadi



Tidak mengambil tindakan



Harus sedermawan apa sebuah kompensasi?

- Bagaimanakah positioning perusahaan?
- Seberapa parah kegagalan layanan?
- Siapa pelanggan yang terkena dampak?

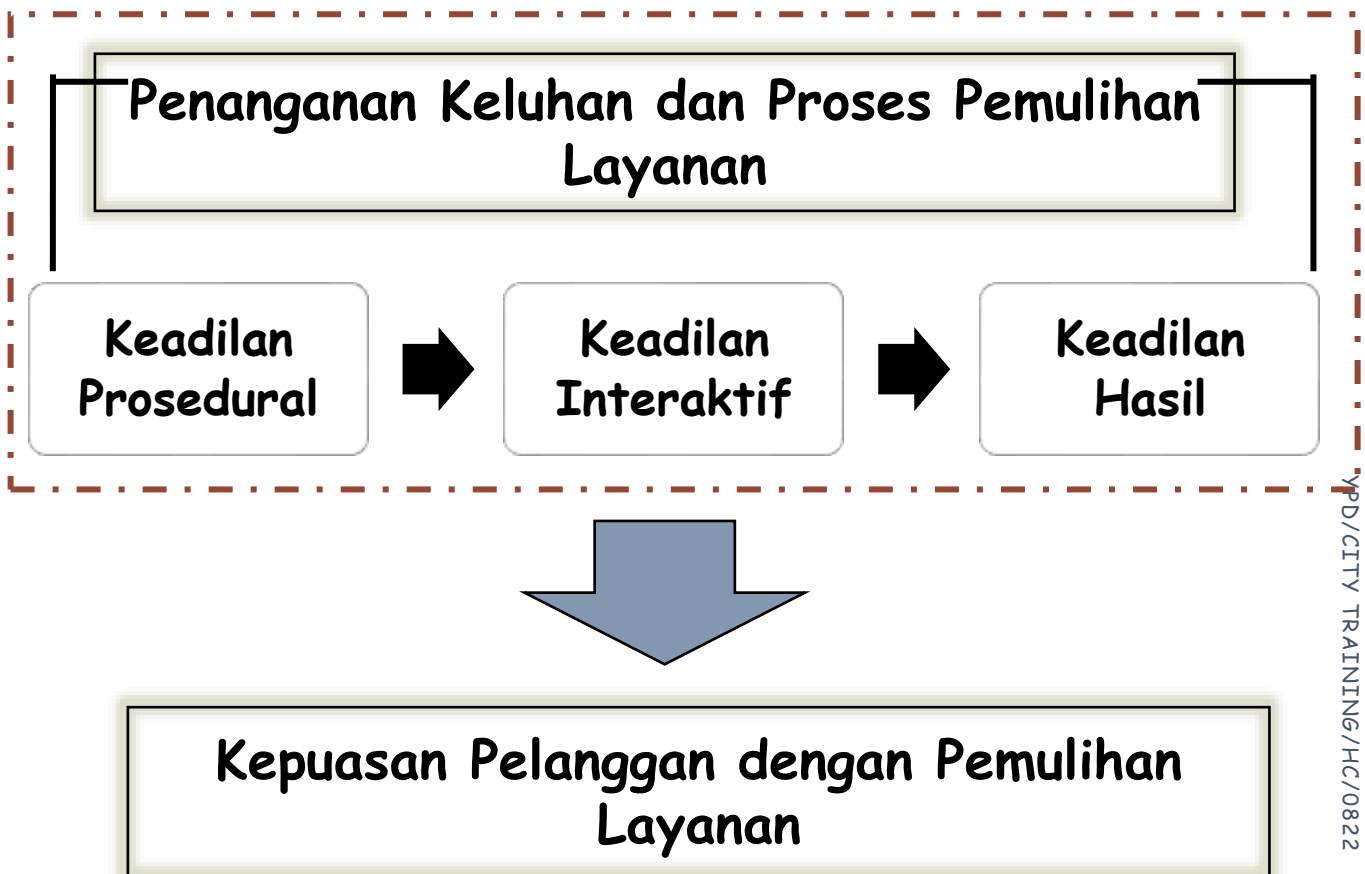


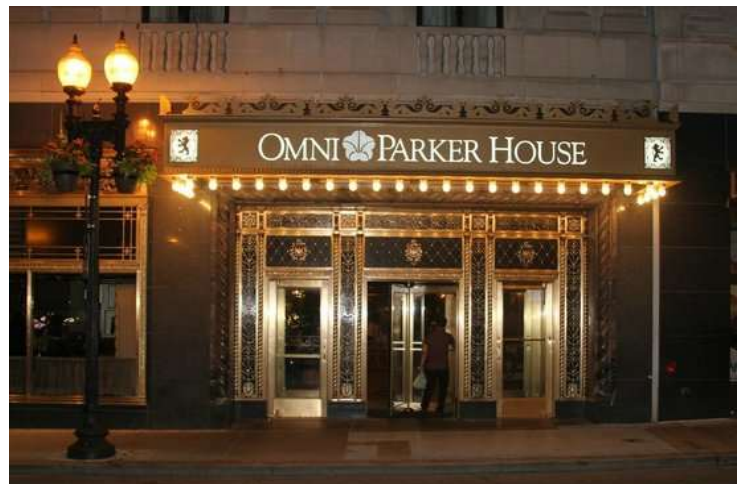
3

MENANGANI KELUHAN/KOMPLAIN PELANGGAN

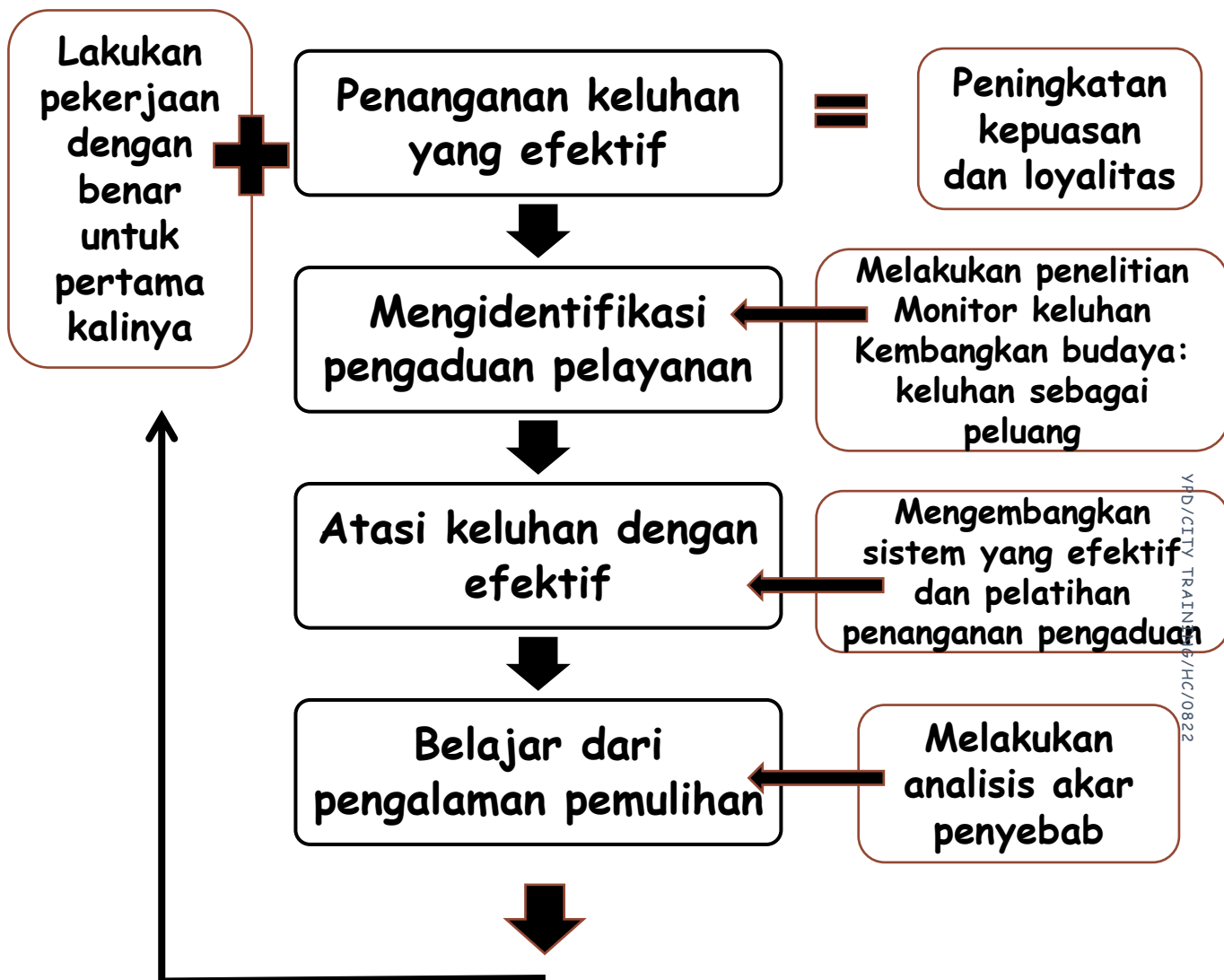


APA YANG PELANGGAN HARAPKAN SETELAH MENGAJUKAN KELUHAN





Komponen Sistem Pemulihan Yang Efektif



CARA MEREKA KOMPLAIN

Transactional Analysis - Ego State Model

- **Parent Complainer**

- Konstruktif
- Mengkritik
- Posisi Otoriter
- Menggunakan Verbal dan Nonverbal

- **Adult Complainer**

- Profesional
- Tetap pada objektifnya
- Bertanya
- Membandingkan
- Melihat kenyataan
- Paham akan perasaannya dan tidak menunjukkan emosinya secara berlebihan

- **Child Complainer**

- Menunjukkan emosinya: agresif atau pasif
- Diam
- Tidak kontak mata
- Mengancam

CARA ANDA MENGHADAPI MEREKA:

STAYING in ADULT !!

- Pahami perasaan customer dan cara mereka melakukan komplain (parent atau child)
- Jaga emosi Anda, jangan biarkan Anda terpengaruh menjadi parent atau child
- Hitung sampai 10 untuk merespon spontan atau secara otomatis → = tunda komentar/jawaban Anda
- Jangan mengatakan sesuatu bila Anda tidak yakin dengan dampak yang akan terjadi

Secara umum, Menangani pelanggan yang mengeluh/komplain

1. Bertindak cepat
2. Memahami perasaan pelanggan
3. Jangan berdebat dengan pelanggan
4. Tunjukkan 'memahami masalah dari sudut pandang pelanggan'
5. Klarifikasi kebenaran dan memilah penyebabnya
6. Mempercayai 'pelanggan bermaksud baik'
7. Mengusulkan Langkah yang diperlukan untuk memecahkan masalah
8. Memberitahukan pelanggan tentang kemajuan yang terjadi
9. Pertimbangkan kompensasi
10. Bertahan untuk mendapatkan kembali *goodwill* pelanggan
11. Memeriksa system pelayanan dan mengejar keunggulan

Gunakan Metode **LAST**

Listen	Mendengarkan Jangan berasumsi - cari akar permasalahannya
Apologize	Minta maaf dengan tulus Hargai emosi mereka - empati
Solve	Gunakan nama pihak pengadu (dengan benar) Tunjukkan bahwa pemenuhan kebutuhan pelanggan adalah prioritas di perusahaan - <i>Jangan lip service</i> Tindaklanjuti apa yang telah dijanjikan, tepat janji Komunikasikan tindaklanjut yang telah dilakukan atau perkembangan penyelesaian pengaduan.
Thank	Ucapkan terima kasih secara tulus



5 Tipe Pengadu/komplainer yang sulit



The Know-It All
 "I know everything- you know nothing!"



The Escalator
 "I'm upset and I'm getting more upset!"



The Champagne Taster
 "You are NOT meeting my expectations!"



The Co-operator
 "I'm angry, but let's resolve this together."



The "I'm Done"
 "This is the seventh time I've contacted you."

The know it all

Merasa dirinya tau segalanya dan dapat bekerja lebih baik dari Anda.



Akui saja kemampuan dan pengetahuannya (kalau benar), dan selesaikan permasalahannya

The Escalator



Datang dengan kesal dan menggunakan segala yang Anda katakan sebagai bahan bakar untuk menjadi lebih kesal lagi

Cari akar permasalahan yang membuat customer frustrasi. Bersikap tenang, jangan terpancing emosi.

The Champagne Taster



Ekspektasi tinggi,
tidak toleransi dengan
kesalahan sekecil apapun dan
menuntut jaminan.

Selesaikan masalah mereka
dalam satu interaksi

The Cooperator



Menginginkan segala
sesuatunya berjalan dengan
baik, mengawali pembicaraan
dengan tenang dan lama-lama
bisa menjadi 'naik' selama
pembicaraan.

Bersikap empati, mereka ingin masalahnya
selesai. Pastikan customer paham dengan apa
yang Anda sampaikan dan selesaikan masalahnya
dengan baik.

The I'm DONE



Customer telah melakukan berbagai cara dan menghubungi beberapa pihak untuk menyelesaikan masalahnya, tapi tidak selesai juga dan sekarang ingin masalahnya cepat selesai.

Ketahui akar permasalahannya, karena pemahaman yang dangkal tidak akan menyelesaikan masalah. Minta maaf dan selesaikan 'secepatnya'.

4



**MEMANFAATKAN
MOMENT OF
TRUTH DARI
KEKECEWAAN
PELANGGAN**



What, Who,
Why, When,
How



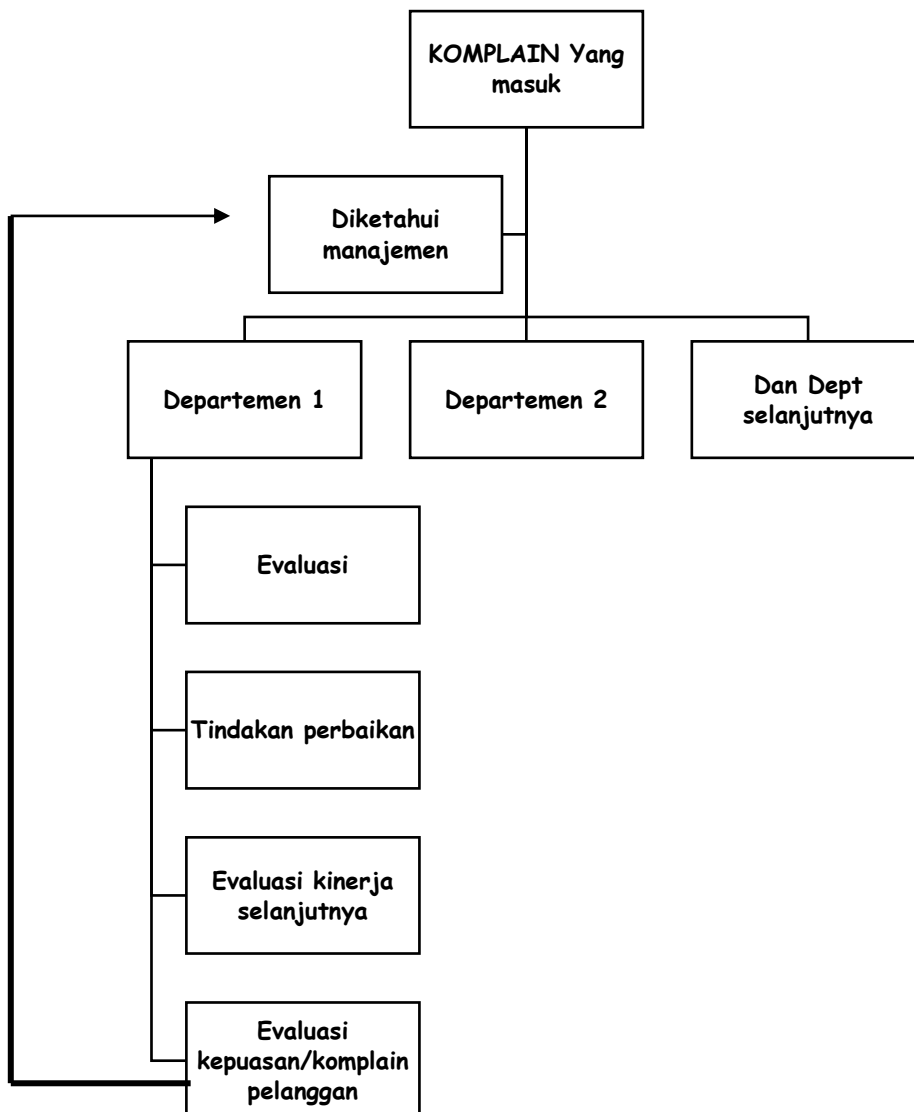
"So, as you can see, customer satisfaction is up considerably since phasing out the complaint forms."

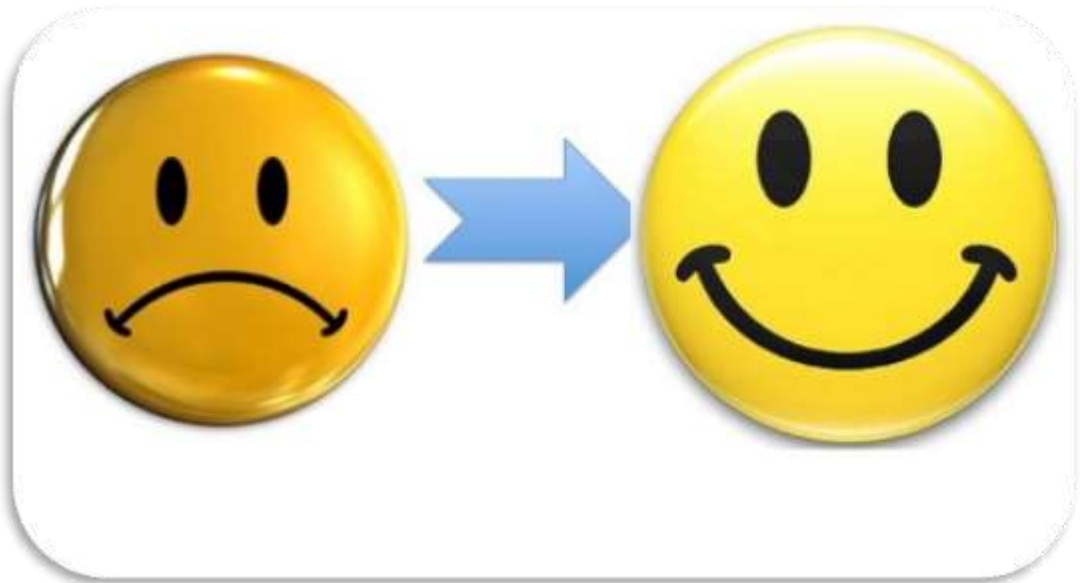
Manajemen dengan baik



Manajemen Komplain:

Secara umum adalah suatu system untuk memonitor sikap dan kepuasan para pelanggan, penyalur, dan partisipan lain dalam system pemasaran, sehingga manajemen dapat mengambil Langkah yang lebih cepat untuk menyelesaikan masalah (Tjiptono, F)





Complain

PRINSIP-PRINSIP PEMULIHAN SISTEM LAYANAN YANG EFEKTIF

- Buatlah agar pelanggan mudah memberikan komentar (masukan)
- Memungkinkan pemulihan layanan yang efektif
- Pemulihan layanan harus PROAKTIF
- Pemulihan prosedur perlu direncanakan
- Keterampilan pemulihan harus diajarkan
- Pemulihan membutuhkan karyawan yang diberdayakan

- Perhatikan: Respon pelanggan terhadap pemulihan pelayanan yang efektif
- Lihat dampak pemulihan layanan yang efektif terhadap loyalitas pelanggan



Diskusi

1. Analisa faktor penyebab komplain pelanggan dan tindakan apa yang dilakukan (kasus 'Klaim Asuransi'- terlampir)
2. Tuliskan komplain yang pernah dialami

Apakah Klaim Asuransi Saya Benar Diproses atau Sengaja Dipersulit?

<https://mediakonsumen.com/2022/07/29/surat-pembaca/apakah-klaim-asuransi-saya-benar-diproses-atau-sengaja-dipersulit>
29 Juli 2022

Saya Haerul, nasabah Bank BNI sejak 2005 dengan no rekening 0115994***, sekaligus nasabah BNI Life dengan nomor polis: BBP2015111508 sejak dari Mei 2015. Saya merasa sangat kecewa terhadap manajemen BNI Life, karena dari tanggal 26 Juni 2022 saya mengajukan proses klaim manfaat 2018 dan 2021 serta sekaligus penutupan asuransi, tapi sampai saat surat ini terbit belum diproses. Sedangkan perjanjiannya paling lama 14 hari kerja. Berikut kronologinya:

Tanggal 26 Juni 2022, saya datang ke BNI cabang Tambun Selatan, untuk menanyakan prosedur penutupan. Saya diterima oleh agen berinisial Ibu AS. Karena polis fisik ada kendala (hancur saat musibah banjir) plus KTP waktu pendaftaran asuransi (SIAK) dan KTP elektrik ada perbedaan huruf pada nama, maka Ibu AS menanyakan ke pusat syarat-syarat yang harus saya penuhi, yaitu:

1. Surat keterangan dari RT/RW setempat bahwa saya korban banjir.
2. Surat keterangan dari kelurahan/kecamatan yang menyatakan bahwa KTP SIAK dan KTP Elektrik adalah orang yang sama.

Sementara surat keterangan dari kepolisian tidak diperlukan. Keesokan harinya saya kembali ke BNI membawa syarat-syarat tersebut dan langsung diproses dan dikirim ke pusat.

Tanggal 4 Juli 2022, saya WhatsApp Ibu AS, apa ada kendala dalam proses? Ibu AS balas katanya ada surat lagi yang harus dipenuhi, yaitu surat kehilangan dari kepolisian. Padahal pada tanggal 26 Juni 2022, beliau mengatakan tidak perlu surat kehilangan dari kepolisian.

Karena saya di luar kota, akhirnya saya memberikan surat kuasa ke istri saya untuk mengurus surat kehilangan di kepolisian. Setelah beres, saya menanyakan lagi ke Ibu AS apakah masih ada yang harus dipenuhi, kata beliau cukup.

Tanggal 15 Juli 2022 saya kontak Ibu AS lagi, katanya berkas belum diterima oleh pusat. Apa tidak salah? Jakarta-Bekasi butuh berapa hari pengiriman? Dari tanggal 4 s.d. 15 Juli berkas belum diterima?? Akhirnya Ibu AS mengkonfirmasi lewat email dan telepon, tapi tidak ada tanggapan. Saya juga coba menghubungi 1500045, tapi telepon sibuk terus.

Tanggal 25 Juli 2022, saya kontak Ibu AS, lagi tapi tidak mendapat balasan. Karena kebetulan sudah di Bekasi, saya ke kantor cabang BNI Tambun Selatan ingin langsung ketemu Ibu AS, ternyata hasilnya nihil, Ibu AS tidak masuk kerja. Saya kontak dia, katanya besok masuk kerja.

Keesokan harinya saya mendapat info lagi dari Ibu AS, katanya ada berkas yang masih kurang, yaitu fotokopi ijazah terakhir dan akta kelahiran. *What???* Di sini saya mulai curiga, klaim saya ini apakah benar diproses atau memang sengaja dipersulit? Dari awal, prosedur sudah saya penuhi dan menanyakan apakah sudah cukup, tapi ternyata kurang terus.

Akhirnya saya tidak memenuhi syarat terakhir, karena saya merasa hanya buang waktu dan dipermainkan oleh pihak BNI Life. Waktu mendaftar asuransi, saya tidak menggunakan ijazah atau akta, hanya KTP saja. Manajemen BNI Life tidak ada prihatin terhadap keadaan nasabah, padahal dana ini kami perlukan untuk pendidikan anak kami yang sudah jatuh tempo.

Tolong pihak BNI Life hargai nasabah, jangan mempersulit. Karena kami gabung ke asuransi BNI life bukan kemauan kami, tapi iming-iming dari agen Anda makanya kami tertarik. Lagian ini dana kami sendiri yang di simpan di Anda, bukan uang Anda yang kami ambil. Tolong OJK lebih diperketat lagi pengawasannya terhadap BNI Life, karena kasus seperti saya ini sudah banyak.

Terima kasih kepada mediakonsumen.com yang telah memfasilitasi kami dalam mengeluarkan unek-unek kami sebagai orang yang dirugikan oleh pihak BNI Life.

Haerul Mashur
Bekasi, Jawa Barat

Artikel ini adalah buatan pengguna dan menjadi tanggung jawab penulisnya.

Sukses Terima kasih



Yohana Purnama Dharmawan



Certificate

OF APPRECIATION

THIS CERTIFICATE IS PROUDLY PRESENTED TO

Yohana Purnama Dharmawan

For sharing her valuable knowledge as a Trainer
during Training Handling Complaint on 11th August 2022 in Jakarta

Puri Budi Yanti

COO City Training