

# MENGELOLA KOMPLAIN PELANGGAN

PEMASARAN JASA JENJANG D-3 SEMESTER  
GENAP 2015

# Apa yang dilakukan Pelanggan?

- Jika puas mereka **DIAM**
- Jika tidak puas mereka **MENGELUH**

# Siapa yg komplain?

- Konsumen/ Pelanggan
- Karyawan/ staf
- Pimpinan
- Dinas/Instansi lain
- Media Massa

# Komplain/Keluhan ?

Pengaduan/ penyampain ketidakpuasan, ketidaknyamanan, kejengkelan, dan kemarahan atas service jasa/ produk

# Komplain Konsumen

- Berkaitan dg produk/jasa & layanan.
- Penting diatasi
- Komplain yg tdk ditanggapi secara memuaskan bisa menyebabkan hubungan negatif/konflik

# Mengapa Konsumen Mengeluh?

- Mendapatkan pelayanan/ produk tidak sesuai biaya yang dikeluarkan
- Tidak puas pada pelayanan

# Komplain Media Massa

- Kesulitan akses data dinas/instansi
- Kesulitan konfirmasi

# Pentingnya Mengenali Keluhan Konsumen

- Mengenal karakter konsumen
- Mengklasifikasi keluhan
- Memudahkan memilih solusi
- Meningkatkan profesionalisme karyawan



# Bentuk & Jenis Komplain

- Mechanical Complaint / Technique Complaint

keluhan yang bersumber pada masalah teknik

- Attitudinal Complaint

komplain karena sikap negatif petugas pelayanan (melayani dg sikap curiga, sinis, tidak ramah, kasar, dsb)

- Service Related Complaint

komplain karena pelayanan yg kurang memuaskan (lama, berbelit, pungli, tidak sesuai dg spesifikasi yg diminta konsumen, dsb)

- Unusual Complain

komplain yg tdk biasa/aneh, dibuat-buat, dimunculkan konsumen untuk menarik perhatian.

konsumen yang secara psikologis kurang bahagia, hanya ingin didengar saja.

# Menghadapi Keluhan Konsumen

- Isolasi, bawa tamu ke tempat nyaman, hindari pengaruh negatif terhadap tamu lain yang merugikan image perusahaan.
- Tenang, kunci meredam kemarahan tamu, membantu berfikir jernih dalam menyelesaikan masalah.
- Hati-hati dg harga diri konsumen, jangan membuat tamu berfikir keluhannya diremehkan, tidak penting.
- Perhatian fokus pada tamu, khususnya keluhannya.  
Jangan melebarkan masalah ke hal lain, jangan menyalahkan tamu, apapun yang terjadi.
- Tawarkan solusi yang bisa kita lakukan untuk mereka. Biarkan konsumen memilih yang diinginkan.