

MATERIAL AND SCRIPT

“HANDLING COMPLAINTS”

Supporting Lecturer:

Drs.Yon Rizal, M.Si.

Meyta Pritandhari,S.Pd, M.Pd.



COMPILED BY:

Group 8

1. Adea Aprilia (2313031034)
2. Muhammad Jibril Ramadhan (2313031045)
3. Nela Amelia (2313031050)

CLASS B

**ECONOMIC EDUCATION STUDY PROGRAM
FACULTY OF TEACHING TRAINING AND EDUCATION
UNIVERSITY OF LAMPUNG
BY 2025**

PENANGANAN KELUHAN

Penanganan Keluhan merupakan sebuah teknik penanganan atau pengelolaan keluhan pelanggan dengan cepat, tepat, dan memuaskan. Agar pelanggan merasa puas, sikap saat melakukan pelayanan harus diperhatikan dengan baik. Lihat complaint atau keluhan sebagai sebuah pembelajaran dan masukan bagi perusahaan.

Keluhan bisa menjadi tanda bahwa ada perbedaan antara apa yang diharapkan pelanggan dan apa yang diberikan oleh perusahaan. Terkadang hal ini terjadi karena ekspektasi yang berbeda, asumsi yang salah, atau memang ada kesalahan yang dilakukan oleh perusahaan.

Jenis-Jenis Complaint:

1. Mechanical Complaints

Jenis keluhan yang berkaitan dengan hal teknis. Contoh, seorang nasabah bank melaporkan bahwa mesin ATM tidak dapat digunakan.

2. Attitudinal Complaints

Jenis keluhan yang berkaitan dengan attitude. Contoh, seorang pelanggan melaporkan keluhan akibat sikap pelayan yang tidak ramah.

3. Service-Related Complaints

Jenis keluhan yang berkaitan dengan pelayanan. Contoh, seorang pelanggan melaporkan keluhan karena makanan yang disajikan memakan waktu yang lama.

4. Unusual Complaints

Jenis keluhan yang unik. Contoh, seorang pelanggan melaporkan keluhan karena tidak ada ruang merokok.

Faktor-Faktor Terjadinya Complaint:

Komplain biasanya terjadi karena rasa ketidakadilan, berikut adalah faktor yang bisa menyebabkan komplain terjadi:

1. Keadilan Prosedural.

Prosedur yang jelas dan dilakukan secara adil kepada seluruh pelanggan tentunya akan menghindari terjadinya komplain. Perbedaan perlakuan prosedural menyebabkan rasa kecewa karena perbedaan alur yang diberikan.

2. Keadilan Interaksional.

Interaksi antara pelanggan dan perusahaan tentunya penting dilakukan, apabila hal tersebut tidak terjadi dengan baik maka akan mendorong timbulnya komplain.

Misalnya ketika terjadi sebuah keterlambatan maka informasikan kepada pelanggan bahwa hal tersebut akan terjadi agar menghindari komplain.

3. Keadilan Distributor

Berkaitan dengan kompensasi yang dilakukan perusahaan kepada pelanggan. Misalnya, sebuah maskapai penerbangan gagal melakukan jadwal penerbangan maka harus melakukan kompensasi kepada pelanggannya.

Penyebab dan Alasan Munculnya Complaint:

- a) Adanya ketidakpuasan pelanggan atas produk atau jasa.
- b) Kegagalan pelayanan dalam memenuhi ekspektasi pelanggan.
- c) Rendahnya respon staf pelayanan atas keluhan pelanggan.
- d) Pelayanan yang tidak efisien.
- e) Banyaknya pelayanan yang tertunda.
- f) Sikap yang tidak ramah dan sopan kepada pelanggan.
- g) Pelayanan yang tidak responsif terhadap kebutuhan dan keinginan dan harapan pelanggan.

Cara Menangani Komplain dengan Baik:

1) Gali Lebih Dalam.

Cari tahu lebih dalam apa yang terjadi dengan pelanggan. Ajukan pertanyaan yang tepat untuk mengetahui keluhan, misalnya tanyakan "Apa yang terjadi pada Anda?," "Bisakah memberikan contoh....". Tanyakan juga pada dirimu "Apa informasi yang saya butuh kan? "Mengapa keluhan ini penting?." Apabila dirasa bukan orang yang tepat untuk membantu keluhan pelanggan maka berikan keluhan tersebut pada orang yang tepat.

2) Identifikasi Jenis Pelanggan.

Mengetahui jenis pelanggan akan memudahkan kita merespon mereka.

- Pelanggan yang secara terang-terangan menampilkan kekesalannya. Hindari perilaku konfrontatif, sebaiknya bereaksilah dengan sopan dan tegas.
- Pelanggan yang membayar dengan baik dan menuntut dukungan premium. Pertimbangkan untuk membantu alur yang mudah untuk menanggapi keluhan mereka.
- Pelanggan yang sering menghubungi. Hindari terlihat frustrasi dan layani

dengan sabar.

3) Respon Pelanggan dengan Cepat.

Ketika pelanggan merasakan ketidakpuasan, segera tangani dengan cepat dan tepat agar mereka merasa dihargai dan tidak diabaikan. Jelaskan waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan keluhan.

4) Berikan Solusi dan Verifikasi Bahwa Masalahnya Akan Segera terselesaikan.

Setelah mengidentifikasi akar penyebab keluhan pelanggan, lalu temukan solusi dan kirimkan solusi tersebut kepada pelanggan. Penting untuk memverifikasi bahwa solusi yang diusulkan benar-benar menyelesaikan masalah.

5) Catat Keluhan agar Dapat Terlacak Nanti.

Ketika mendapatkan keluhan penting mencatat keluhan tersebut agar nanti dapat terlacak apabila keluhan yang sama terjadi atau bahkan terulang. Hal ini akan mempermudah melacak keluhan apa yang pernah terjadi.

Pelayanan Kualitas Customer Service

Pelayanan kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungannya yang memenuhi atau melebihi harapan.

Sedangkan pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Secara singkat dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas layanan, yaitu jasa yang diharapkan (expected service) dan jasa yang dirasakan (perceived service)

3) Dimensi Kualitas Pelayanan:

a) Tangibles

Kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak internal.

b) Reliability

Kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.

c) Responsiveness

Ketanggapan suatu perusahaan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat bagi pelanggan.

Kesimpulan dan Pelajaran yang Bisa Diambil dari Hasil Video Kelompok 8

Kesimpulan:

Video ini menunjukkan contoh nyata pelayanan pelanggan yang baik dalam menghadapi keluhan. Dengan komunikasi yang sopan, tindakan cepat, dan pemberian solusi yang memuaskan, masalah dapat diselesaikan tanpa konflik. Hasil akhirnya adalah pelanggan merasa puas dan kepercayaan terhadap layanan tetap terjaga.

Pelajaran yang Bisa Diambil:

1. Respons cepat dan sopan sangat penting dalam menghadapi keluhan pelanggan.
2. Kerja sama tim (antara petugas, teknisi, dan staf lain) dapat mempercepat penyelesaian masalah.
3. Memberikan kompensasi yang adil, seperti mencetak ulang secara gratis, menunjukkan tanggung jawab dan kepedulian terhadap kepuasan pelanggan.
4. Sikap ramah dan profesional membantu menciptakan pengalaman layanan yang positif meskipun awalnya ada masalah.
5. Perawatan mesin secara berkala juga penting untuk mencegah masalah teknis yang dapat merugikan pelanggan dan usaha.

IN ENGLISH

HANDLING COMPLAINTS

Handling complaint is a technique for handling or managing customer complaints quickly, accurately, and satisfactorily. In order for customers to feel satisfied, the attitude when providing service must be considered properly. See complaints as a learning experience and input for the company.

Complaints can be a sign that there is a gap between what customers expect and what the company delivers. Sometimes this is due to different expectations, incorrect assumptions, or simply because the company made a mistake.

Types of Complaints:

1. Mechanical Complaints

Types of complaints related to technical matters. For example, a bank customer reports that the ATM machine cannot be used.

2. Attitudinal Complaints

Types of complaints related to attitude. For example, a customer reports a complaint due to the unfriendly attitude of the waiter.

3. Service-Related Complaints

Types of complaints related to service. For example, a customer reports a complaint because the food served takes a long time.

4. Unusual Complaints

Types of unique complaints. For example, a customer reports a complaint because there is no smoking room.

Factors Causing Complaints:

Complaints usually occur because of a sense of injustice, here are factors that can cause complaints to occur:

1. Procedural Justice.

A clear procedure that is carried out fairly to all customers will certainly avoid complaints. Differences in procedural treatment cause disappointment because of the different flows provided.

2. Interactional Justice.

Interaction between customers and companies is certainly important, if this does not

happen properly it will encourage complaints. For example, when there is a delay, inform the customer that this will happen in order to avoid complaints.

3. Distributor Justice

Related to compensation made by the company to customers. For example, an airline fails to carry out a flight schedule, it must compensate its customers.

Causes and Reasons for Complaints:

- a) Customer dissatisfaction with products or services.
- b) Failure of service to meet customer expectations.
- c) Low response of service staff to customer complaints.
- d) Inefficient service.
- e) Many delayed services.
- f) Unfriendly and impolite attitude towards customers.
- g) Service that is not responsive to customer needs, desires and expectations.

How to Handle Complaints Properly:

1) Dig Deeper.

Find out more about what happened to the customer. Ask the right questions to find out the complaint, for example ask "What happened to you?," "Can you give an example ". Also ask yourself "What information do I need?" "Why is this complaint important?" If you feel that you are not the right person to help with customer complaints, then give the complaint to the right person.

2) Identify Customer Types.

Knowing the types of customers will make it easier for us to respond to them.

- Customers who openly display their annoyance. Avoid confrontational behavior, instead react politely and firmly.
- Customers who pay well and demand premium support. Consider helping an easy flow to respond to their complaints.
- Customers who contact frequently. Avoid looking frustrated and serve patiently.

3) Respond to Customers Quickly.

When customers feel dissatisfied, immediately handle it quickly and appropriately so that they feel appreciated and not ignored. Explain the time needed to resolve the

complaint.

4) **Provide a Solution and Verify That the Problem Will Be Resolved Soon.**

After identifying the root cause of the customer complaint, then find a solution and send the solution to the customer. It is important to verify that the proposed solution actually solves the problem.

5) **Record Complaints so They Can Be Tracked Later.**

When receiving a complaint, it is important to record the complaint so that it can be tracked later if the same complaint occurs or even recurs. This will make it easier to track what complaints have occurred.

Customer Service Quality Service

Quality service is a dynamic condition related to products, services, people, processes and their environment that meet or exceed expectations.

While service is the level of expected excellence and control over that excellence to meet customer desires. Briefly, two main factors that influence service quality, namely expected service and perceived service.

3 Dimensions of Service Quality:

a) **Tangibles**

The ability of a company to show its existence to internal parties.

b) **Reliability**

The ability of a company to provide services as promised accurately and reliably.

c) **Responsiveness**

The responsiveness of a company to provide fast and precise services to customers

Conclusion and Lessons Learned from Group 8's Video

Conclusion:

This video presents a real example of good customer service in handling complaints. Through polite communication, quick action, and the provision of satisfying solutions, problems can be resolved without conflict. The result is a satisfied customer and maintained trust in the service.

Lessons Learned:

1. A quick and polite response is essential when dealing with customer complaints.
2. Teamwork (among staff, technicians, and other personnel) can accelerate problem resolution.
3. Offering fair compensation, such as reprinting for free, demonstrates accountability and care for customer satisfaction.
4. A friendly and professional attitude helps create a positive service experience, even when problems arise.
5. Regular maintenance of machines is also crucial to prevent technical issues that could harm both customers and the business.

SCRIPT

Adea: Excuse me! There is anyone, I can talk about my item?

(Permisi! Ada yang bisa saya ajak bicara tentang barang saya?)

Jibril: Yes miss. What happened? Can I help you

(iya, mba. Ada apa? Bisa saya bantu?)

Adea: I just photocopied my task but the result was blurry

(Saya baru saja memfotokopi tugas saya tetapi hasilnya buram)

Jibril: Oh no, I'm really sorry about that, Mis. Let me check this first. I'll call our technician right now.

(Oh tidak, saya benar-benar minta maaf soal itu, Nona. Coba saya periksa dulu. Saya akan panggil teknisi kami sekarang juga.)

Jibril: Can you check machine number 2? The customer says the copies are blurry.

(Bisakah Anda memeriksa mesin nomor 2? Pelanggan mengatakan salinannya buram)

Are: Sure, I'll take a look. Let me clean it up.

(Tentu, saya akan memeriksanya. Biar saya yang membersihkannya.)

Adea: Please hurry, okay? I'm on a deadline.

(Tolong cepat, oke? Aku dikejar tenggat waktu.)

Nela: I'm sorry miss. We'll reprint everything for free, and if you like.

(Maaf, Mba. Kami akan mencetak ulang semuanya secara gratis, dan jika Anda suka.)

Adea: That's very kind of you. Thank you. I'll just wait here

(Itu sangat baik darimu. Terima kasih. Aku akan menunggu di sini saja.)

Are: (fixes the machine) All done! Please try it again.

((memperbaiki mesin) Selesai! Silakan coba lagi.)

(Jibril starts reprinting. The new copies come out clear and sharp)

Jibril: Here are the new copies, Mis. I hope these are okay now.

(Ini salinan barunya, Bu. Saya harap sekarang sudah baik-baik saja.)

Adea: Yes, these are perfect. Thank you so much, everyone.

(Ya, ini sempurna. Terima kasih banyak, semuanya.)

GROUP 8 VIDEO LINK

<https://youtu.be/pgBUaFFD6fI?si=ji94IrjxzgVrxtyZ>