

**PROSEDUR PENANGANAN KOMPLAIN PELANGGAN
(Studi Pada Resto Burger di Bekasi)****Idah Yuniasih**

Program Studi Administrasi Perkantoran, Universitas Bina Sarana Informatika

Jl. Jatiwaringin Raya No 18 Jakarta Timur

Email : idah.idy@bsi.ac.id

ABSTRAKSI

Industri minuman dan makanan akan bertahan lama dikarenakan makan dan minum merupakan kebutuhan dasar manusia sehingga industri ini akan selalu hidup. Berbagai inovasi dan pengembangan yang dilakukan oleh Pengusaha Resto untuk memberikan pengalaman kuliner yang menyenangkan bukan hanya rasa makanan namun juga suasana Resto hal ini dalam rangka memberikan pelayanan terbaik. Dalam kegiatan perdagangan tentu saja ada beberapa faktor yang menjadi penyebab pelanggan merasa tidak puas terhadap perusahaan sehingga dapat terjadinya komplain pelanggan, untuk itu dalam penanganan komplain pelanggan harus memiliki prosedur supaya penanganan dapat terarah dan dapat diselesaikan dengan baik tanpa merusak nama baik perusahaan. Penanganan komplain yang diterapkan yaitu LAST : (Listen) Mendengarkan, (Apologize) meminta maaf, (Smile) senyum, (Thank) Ucapkan Terimakasih. Penting sekali dilakukan selama pelanggan melakukan komplain karena dapat meredakan rasa kecewa pelanggan terhadap perusahaan agar dapat berkunjung kembali di kemudian hari.

ABSTRACT

The beverage and food industry will last a long time because eating and drinking is a basic human need, so this industry will always live. Various innovations and developments are carried out by Resto Entrepreneurs to provide a pleasant culinary experience, not only the taste of the food but also the atmosphere of the Resto, this is in order to provide the best service. In trading activities, of course, there are several factors that cause customers to feel dissatisfied with the company so that customer complaints can occur, for that in handling customer complaints there must be procedures so that handling can be directed and can be resolved properly without damaging the company's good name. Complaint handling applied is LAST: (Listen) Listen, (Apologize) apologize, (Smile) smile, (Thank) Say thank you. It is very important to do this as long as the customer makes a complaint because it can relieve the customer's disappointment with the company so that they can visit again in the future.

1. PENDAHULUAN

Pandemi Covid 19 membuat banyak perubahan pada sektor bisnis, banyak Perusahaan maupun UMKM tidak mampu bertahan dan harus gulung tikar. Tahun 2022 Pandemi mulai berangsur membaik, kegiatan bisnis mulai dijalankan dengan baik, khususnya kegiatan bisnis dalam jenis makanan semakin banyak inovasi yang diciptakan demi memperoleh peluang dan keuntungan besar.

Kepuasan pelanggan terutama penikmat kuliner bukan hanya ditentukan pada kualitas makanan, namun juga pada kualitas pelayanan yang diberikan kepada para pelanggan. Apabila terjadi kesalahan yang tidak diinginkan dalam penanganan pada pelanggan hal ini akan membuat pelanggan tidak puas dan tidak akan kembali lagi untuk membeli atau pun berkunjung.

Penanganan pelanggan yang baik ditentukan oleh bagaimana karyawan melakukan tindakan sesuai SOP yang berlaku di Perusahaan tersebut. Beberapa restoran cepat saji memiliki banyak prosedur di setiap

station kerja sehingga dapat menghasilkan pekerjaan yang sesuai dengan harapan perusahaan.

Restoran Burger memiliki SOP yang sama di semua outlet secara tertulis, namun tidak bisa dipungkiri bahwa dalam menjamu pelanggan agar dapat memberikan pelayanan yang nyaman untuk semua pelanggan burger king disetiap outlet tergantung pada bagaimana para karyawan di sana. Ada beberapa yang harus jadi perbaikan untuk restoran Burger untuk dapat mempertahankan pelanggan. Dikarenakan restoran cepat saji di burger lebih mengutamakan kecepatan dalam melayani pelanggan maka dari itu sering sekali terjadinya komplain dalam jumlah makanan yang kurang, atau salah memberikan produk, serta sering terjadinya kurang akurat dalam pemesanan, sehingga terjadinya berbagai macam komplain pelanggan.

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penanganan Komplain

Penanganan komplain merupakan salah satu kegiatan pelayanan prima yang diberikan perusahaan kepada pelanggannya. Perusahaan dituntut untuk memberikan pelayanan yang prima agar pelanggan tidak komplain dan kecewa hingga akhirnya tidak menjadi pelanggan yang setia. Pelayanan merupakan salah satu pemecah permasalahan antara pelanggan dengan perusahaan (Savitri, n.d.) Penanganan komplain yang efektif akan mengubah pelanggan yang awalnya tidak puas menjadi puas (Afidah, 2013). Penanganan komplain menjadi penting manakala produk atau jasa tidak sesuai dengan value/nilai yang diharapkan oleh pelanggan. Karena tidak ada produk atau jasa yang sempurna tanpa ada kelemahan” (Malian & Darmajaya, 2017). Perusahaan jasa harus bersikap profesional, berpikir positif dan tidak menjadikan komplain pelanggan sebagai momok (Martwi et al., 2019). Oleh karenanya perusahaan harus mampu menangani komplain pelanggan dengan baik, secara cepat dan akurat jangan sampai memakan waktu yang lama yang nantinya akan membuat pelanggan harus menunggu dan akan kecewa karena pelanggan memiliki waktu yang terbatas.

Perilaku komplain pelanggan antara lain: 1) menghadapi perusahaan dengan cara tertentu, 2) menghindari perusahaan dan mempengaruhi konsumen lain untuk melakukan hal yang sama atau tidak complain, 3) mengambil tindakan terbuka yang melibatkan pihak ketiga seperti melalui lembaga konsumen, media dan sejenisnya atau melancarkan tindakan resmi untuk memperoleh ganti rugi, 4) memboikot perusahaan atau organisasi dan 5) menciptakan perusahaan alternatif sebagai pengganti menyediakan barang dan jasa yang sama. (Nugrohoseno & Charismini, 2008). Aspek dalam Menangani Komplain menurut Saleh dalam (Wahyuningsih, 2021) :

1. Good Will, yaitu Pimpinan Perusahaan membuat kebijakan sebagai dasar atau pedoman dalam menanggapi komplain dari pelanggan supaya tidak terulang kembali komplain tersebut.
2. Mekanisme, yaitu adanya alur dan prosedur yang sistematis dan jelas dalam mengelola komplain dari pelanggan sehingga terukur dalam memonitor.

3. Infrastruktur, yaitu sarana dan prasarana sebagai wadah pelanggan untuk memberikan saran atau kritik.
4. Attitude, yaitu sikap karyawan dalam memberikan pelayanan yaitu karyawan harus memiliki sikap yang baik dengan cara mendengarkan komplain pelanggan, menanggapi dengan sopan dan segera memproses ataupun memberikan solusi supaya pelanggan tidak kecewa.

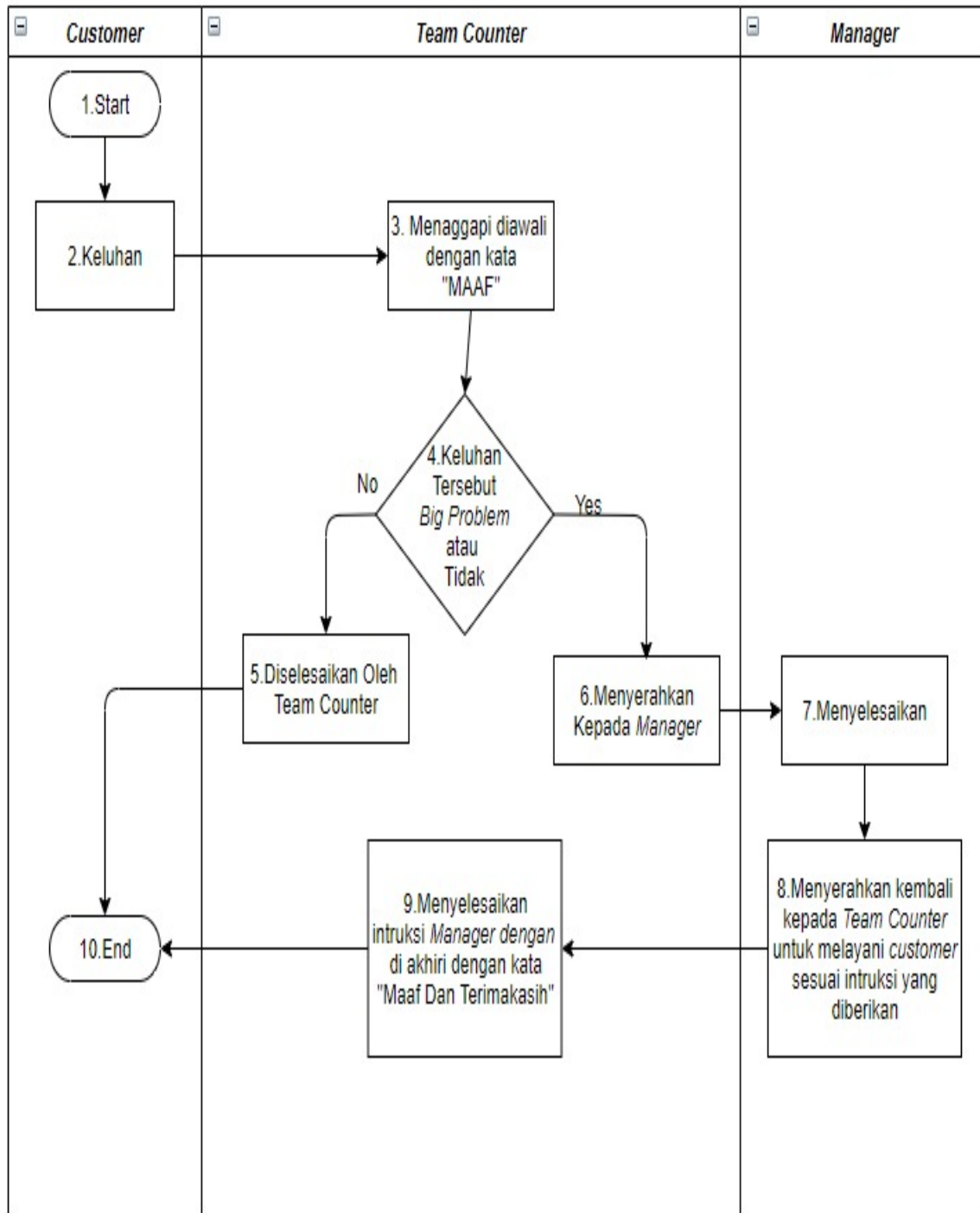
Kepuasan pelanggan berbeda-beda setiap orang hal ini dipengaruhi oleh perbandingan pelayanan yang dipahami dengan pelayanan yang diharapkan dan sebagai reaksi emosional jangka pendek pelanggan terhadap kinerja pelayanan tertentu. Kepuasan sendiri dipengaruhi oleh dua hal yaitu kepercayaan dan komplain (Nawangsih & Irwanto, 2020). Menurut Sunarto dalam (Rosita & Indrawijaya, 2015) ketika pelanggan kecewa karena pelayanan yang diberikan oleh Perusahaan tidak sesuai ekspektasi mereka maka Perusahaan harus cepat tanggap terutama Perusahaan Besar yang mampu menangani komplain pelanggan sebaik mungkin karena citra baik atau nama baik menjadi taruhan Perusahaan Besar. Apalagi apabila keluhan pelanggan tersebut dialami orang pelanggan yang memiliki nama besar atau seorang influencer yang mampu mempengaruhi pengikutnya.

3. METODOLOGI

Penelitian yang digunakan merupakan metode penelitian kualitatif dengan metode pengumpulan data observasi di Restoran Burger untuk melakukan pengamatan secara mendalam berkaitan dengan komplain pelanggan, wawancara dengan karyawan dan pelanggan resto dan Metode Dokumentasi.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berikut ini adalah flowchart dari Restoran Burger



Sumber: (Resto Burger Bekasi, 2022)

Gambar III.1. Flawchart Prosedur Penanganan Komplain Pelanggan

Keterangan :

1. Pelanggan datang menghampiri bagian *counter* depan.
2. Pelanggan melakukan *complaint* kepada *crew counter* depan.
3. Tim *counter* depan menanggapi pelanggan komplain dengan cara menyimak apa yang dikeluhkan.
4. Melakukan Pengecekan
Jika pelanggan komplain mengenai produk yang dipesan maka tim *Crew counter* depan melakukan pengecekan pada struk pembayaran pelanggan yaitu *complaint* yang dilakukan adalah masalah yang bisa diselesaikan oleh tim *counter* atau masalah yang harus diselesaikan oleh *manager*.
5. Diselesaikan oleh *team counter*
Jika permasalahan bisa ditangani oleh tim *counter* maka langsung diselesaikan oleh tim *counter*. *team crew counter* sudah mengetahui permasalahan yang disampaikan pelanggan dan harus diselesaikan oleh *manager* maka *crew* wajib memberikan info kepada *manager* untuk mendapatkan persetujuan dalam menindaklanjuti permasalahan agar tidak terjadinya kesalahan yang berkelanjutan.
6. Menyerahkan kepada *manager*
Diserahkan kepada *manager* jika terdapat *big problem* dan harus diselesaikan oleh *manager* dalam menindaklanjuti permasalahan agar tidak terjadinya kesalahan yang berkelanjutan.
7. Menyelesaikan
Manager membuat keputusan dan penyelesaian untuk menangani permasalahan secara bijak.
8. Menyerahkan kembali kepada *team counter*
Setelah dilakukan penyelesaian maka *manager* meminta *team crew counter* untuk melakukan intruksi yang diberikan sesuai dengan SOP diakhiri dengan permintaan maaf, tersenyum dan berterimakasih.
9. *End*
Meminta pelanggan untuk menyebutkan nama dan nomor telepon yang dapat dihubungi untuk data yang dikelola oleh *manager*.

Dokumen yang dibutuhkan untuk melakukan komplain:

1. Struk pembayaran akan membantu dalam pengecekan karena akan di ketahui melalui nomor orderan yang tertera pada struk pembayaran, kemudian setelah terjadinya penanganan pihak pelanggan bisa mengunjungi website yang terdapat di struk pembayaran
2. Form Penanganan Komplain wajib diisi ketika terjadinya *big problem* untuk dijadikan sebuah acuan bahwa setiap bulannya ada berapa banyak

terjadinya komplain yang terjadi untuk menjadi bahan introspeksi perusahaan untuk lebih teliti dan lebih baik dalam pelayanan

Jenis Pelanggan Yang Komplain

1. Pelanggan Dine-in

Berdasarkan data hasil wawancara biasanya terjadi komplain pada pelanggan dine-in yaitu :

- a. Tim konter *Crew* memberikan produk yang tidak sesuai oleh produk yang dipesan pelanggan.
- b. Tim konter *Crew* Tidak memberikan penjelasan untuk prosedur pengambilan makanan kepada pelanggan ketidak selesai melakukan pembayaran, sehingga pelanggan menunggu sampai mendatangi kembali tim konter.

2. Pelanggan Take-Away

Berdasarkan data hasil wawancara biasanya terjadi komplain pada pelanggan Take-Away yaitu :

- a. Tim konter *Crew* tidak menginfokan nomor order kepada pelanggan sehingga pelanggan menunggu lama sampai mendatangi kembali tim konter.
- b. Kurang amannya dalam pengemasan produk sehingga terjadinya produk rusak.

3. Pelanggan Drive-Thru

Berdasarkan data hasil wawancara biasanya terjadi komplain pada pelanggan Drive-Thru yaitu: Tim konter *Crew* yang terlalu lama menyiapkan produk sehingga terjadinya antrian panjang di area Drive-Thru yang mengakibatkan pelanggan Drive-Thru yang lain menunggu lama dalam antrian

5. KESIMPULAN DAN SARAN

1. Perusahaan telah menjalankan prosedur pelayanan dengan baik dan telah menjadikan komplain pelanggan sebagai koreksi perusahaan agar tidak terjadinya kesalahan yang sama.
2. Memberikan pelatihan rutin kepada karyawan supaya dapat menjalankan pekerjaan sesuai dengan prosedur perusahaan.
3. Karyawan harus sebaik mungkin dalam menangani komplain pelanggan bila perlu berikan free item supaya pelanggan tidak merasa trauma dan dapat berkunjung kembali.

REFERENSI

- Afidah, H. N. (2013). Keefektifan Pelaksanaan Mekanisme Komplain Dalam Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Umum Haji Surabaya. *Kebijakan Dan Manajemen Publik*, 1(1), 167–172.
- Malian, M., & Darmajaya, J. B. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Penanganan Komplain, Citra Dan Kepuasan Terhadap Bank Bri Unit Kebun Bunga Palembang. *Jurnal Bisnis Darmajaya*, 2(2), 52–61.
- Martiwi, R., Ryad, A., & Karlina, E. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Penanganan Komplain Terhadap Kepuasan Serta Loyalitas Pelanggan Pada Auto 2000 Cabang Ciledug Jakarta. *Jurnal Perspektif*, 17(1), 28–38. <https://doi.org/10.31294/jp.v17i1.5210>
- Nawangsih, N., & Irwanto, J. (2020). Pengaruh Kepercayaan dan Komplain terhadap Kepuasan Pelanggan di J&T Express Lumajang. *Journal of Organization and Business Management*, 3(1), 17–24. <http://jkm.stiewidyagamalumajang.ac.id/index.php/jrm/article/view/302>
- Nugrohoseno, D., & Charismini, H. (2008). Jurnal Bisnis Dan Manajemen. *Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, 1(031), 13–21.
- Rosita, B., & Indrawijaya, S. (2015). Pengaruh Penanganan Komplain Terhadap Kepuasan Nasabah. *Digest Marketing Journal*, 1(1), 1–7.
- Savitri, N. (n.d.). *Studi deskriptif tentang kualitas pelayanan dalam penanganan komplain pelanggan di perusahaan daerah air minum kabupaten sidoarjo*.
- Wahyuningsih, Y. (2021). *Strategi Humas dalam Menangani Komplain Pelanggan pada PDAM “Tirta Satria” Banyumas*.