

MITIGASI PENANGANAN PENGADUAN DI ERA PERUBAHAN IKLIM

Rabu, 31 Mei 2023 - Fauziah Kurniati

Akhir-akhir ini di pelbagai wilayah di Indonesia tengah mengalami cuaca panas sehingga berdampak pada perubahan pola perilaku manusia dan bahkan sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik. Bagaimana bisa?

Dilansir dari laman bmkg.go.id mengenai prakiraan musim kemarau 2023 di Indonesia, sebagian besar wilayah diprakirakan mengawali awal musim kemarau 2023 pada kisaran April hingga Juni 2023, sementara puncak musim kemarau terjadi pada Juli dan Agustus 2023. Cuaca panas yang tengah terjadi di Indonesia saat ini menandakan bahwa kita telah memasuki musim kemarau. Selanjutnya, terdapat fakta menarik terkait cuaca panas yang erat kaitannya dengan perubahan pada perilaku manusia. Seperti halnya menurut Molitor, "Cuaca yang panas berkaitan dengan peningkatan agresivitas, kekerasan, sekaligus menurunkan mood manusia," bahkan menurut penelitian yang dilakukan oleh University of California mengatakan bahwa tingkat kekerasan dan kriminalitas ikut naik seiring meningkatnya suhu menjadi panas.

Kaitannya dengan kualitas pelayanan publik, ketika cuaca panas mendera, dan jika tidak dilakukan upaya mitigasi yang baik maka dapat menyebabkan tindakan negatif yang dilakukan oleh petugas pengelola pengaduan kepada masyarakat sehingga dapat memengaruhi indeks kepuasan pelanggan terhadap produk layanan yang kita miliki. Lalu, bagaimana cara memitigasi *complaint handling* (penanganan keluhan atau pengaduan) yang baik ketika perubahan iklim ini terjadi?

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), mitigasi adalah tindakan mengurangi dampak bencana, sementara menurut Kamus Oxford, mitigasi adalah tindakan mengurangi keparahan, keseriusan atau penderitaan dari sesuatu. Sebelum kita membahas mengenai upaya mitigasi terhadap *complaint handling* maka kita perlu mengetahui terlebih dahulu tipe-tipe *complaints* yang biasa dilakukan oleh masyarakat. Menurut buku yang berjudul "*Hearty Complaint Handling*" karya Agni S. Mayangsari menyebutkan terdapat dua tipe *complaints*, yaitu *justified complaints* dan *unjustified complaints*.

Justified complaints dimaknakan sebagai komplain yang dibenarkan karena memang akibat dari kesalahan kita sebagai penyelenggara pelayanan publik, misalnya meliputi prosedur yang tidak disampaikan, kualitas produk yang rendah, dan bahkan harapan masyarakat yang tidak terpenuhi. Sementara *unjustified complaints* diartikan sebagai komplain yang diajukan oleh masyarakat karena mereka berpikir kita yang melakukan kesalahan, padahal sebenarnya mereka yang salah. Hal tersebut dapat terjadi karena masyarakat tidak mengerti/lupa hal-hal yang menjadi tanggung jawabnya yang sudah di luar tanggung jawab kita.

Tipe-tipe *complaints* tersebut sebenarnya dapat menjadi bumerang sekaligus peluang positif, sebab pertama, masyarakat komplain karena menderita akibat pelayanan kita yang buruk. Kedua, komplain merupakan cara masyarakat mengajari kita melihat peluang untuk memperbaiki kualitas layanan. Ketiga, bukti bahwa masyarakat menghargai kita dengan menyampaikan perasaannya, tak sekadar meninggalkan produk layanan kita tanpa berita. Dan keempat, ketika terjadi komplain namun kita tangani dengan baik maka dapat menjadi *next loyal customer* sekaligus sebagai *word of mouth marketing* atas produk layanan kita.

Hasil survei menunjukkan bahwa 96% pelanggan kecewa memilih untuk diam dan tidak mengajukan keluhan, 91% di antara mereka memilih pindah ke lain hati dan tidak kembali. Bahkan dari bukunya Ruby Newell Legner yang bertajuk "*Understanding Customer*" mengungkapkan bahwa butuh 12 kali pengalaman positif untuk memperbaiki satu kali pengalaman negatif untuk pelanggan tersebut dapat percaya kembali.

Customer Service with Heart: Kiat Jitu Customer Intimacy di Era Perubahan Iklim.

Upaya mitigasi *complaint handling* ini dilakukan dengan metode HEART. Dilansir dari laman therealtime.com pada

tajuk "How to use the HEART method to improve customer satisfaction" disebutkan bahwa HEART merupakan akronim dari *Heart out, Emphatize, Apologize, Resolve and Thank*. *Hear out* diartikan sebagai pelayanan yang bukan sekadar "hear" atau mendengarkan saja, namun dalam menangani komplain pastikan bahwa kita melakukan "hear out", yaitu mendengarkan sampai tuntas, detail, dan bahkan bertindak sebagai pendengar dengan perhatian penuh dalam arti sekaligus menggunakan mata dan hati.

Emphatize atau berempati adalah kemampuan profesional dalam memahami suatu situasi dari sudut pandang pelanggan untuk bisa melihat segala sesuatu dari perspektif pelanggan dan bisa membayangkan apa yang dirasakan oleh pelanggan tersebut. Untuk berempati kepada pelanggan kita harus memulainya dengan melihat bahwa pelanggan itu benar dan memiliki hal yang valid untuk dikomplainkan, bukan hal yang dibuat-buat dan ingin membuat kita repot.

Selanjutnya, *apologize* atau meminta maaf bukanlah selalu tentang pengakuan bahwa kitalah yang bersalah. Meminta maaf merupakan sebuah bentuk dari perilaku baik dan sopan. Dalam konteks pelayanan, ketika terjadi kelalaian dari sisi pelanggan dan kita melakukan tindakan *apologize* maka hal tersebut dapat menjadi nilai plus bagi kesantunan kita sebagai penyelenggara pelayanan publik.

Resolve atau menyelesaikan, jangan langsung mengambil "jalan hadiah" seperti memberikan ganti rugi, membebaskan tagihan, atau memberikan voucher, meskipun kadang diperlukan tapi memperbaiki proses adalah upaya terbaik untuk berbenah dan mampu menyelesaikan komplain dengan memberikan alternatif solusi.

Terakhir, *thank* (berterima kasih), mengapa hal ini penting? Sebab, pelanggan telah menyisihkan waktu, uang, dan tenaganya untuk memberi tahu kepada kita bahwa dalam produk layanan kita ada masalah, dan yang perlu diperhatikan adalah saat kita menyampaikan ucapan terima kasih tersebut haruslah dengan sepenuh hati, dengan menggunakan bahasa tubuh yang terbuka dan intonasi yang hangat saat mengucapkannya.

Tangani Komplain dengan Analogi Pemadam Kebakaran

Andi Sijabat selaku *Quality Assurance Manager* berpendapat bahwa emosi yang terjadi pada masyarakat diibaratkan sebagai api. Jika emosi tersebut kita balas dengan emosi kemarahan yang serupa maka apinya semakin membesar dan semakin besar sehingga cara memadamkan api paling efektif, yaitu dengan menyiramkan air. Air yang dimaksud adalah sikap kita yang tenang, berempati, dan berbicara dengan lembut. Dalam istilah pemadam kebakaran ada yang disebut sebagai "hot spot" atau titik fokus api, untuk memadamkan api tersebut kita hanya perlu menyemprot air kepada beberapa titik fokus api saja sehingga jangan terfokus pada emosi pelanggan namun lebih kepada isi dan inti permasalahan yang disampaikan.

Selain itu, dalam pemadam kebakaran juga terdapat istilah isolasi, di mana saat kompor sumbu di rumah terbakar, maka kita langsung mengambil kain basah dan meletakkan kain tersebut ke atas api. Demikian juga dengan emosi pelanggan, maka ketika terjadi amarah yang sudah tidak dapat dibendung, kita dapat mengajak pelanggan tersebut ke suatu ruangan khusus tentu dengan perlakuan yang khusus pula agar dapat menurunkan emosinya.

Tingkatkan Kapasitas melalui *Master The Knowledge* dan *Master Yourself*

Agni S. Mayangsari dalam bukunya berjudul "*Hearty Complaint Handling*" menyampaikan bahwa untuk meningkatkan kapasitas seorang *customer service* dapat dilakukan melalui *master the knowledge* dan *master yourself*.

Master the knowledge dapat dilakukan melalui mekanisme *induction training* yang diberikan sebagai bekal kepada para petugas pengelola pengaduan agar mereka menguasai *product knowledge*, mengenal *flow chart* kerja, *communication channel* hingga mekanisme *complaint handling* melalui pemberian *factsheet* untuk membantu mereka mengingat *product knowledge* atas beberapa produk layanan kita.

Sementara *master yourself* merupakan kemampuan menguasai perasaan pribadi kita secara mandiri dalam menangani komplain. *Master yourself* dapat dilakukan dengan tiga pendekatan *healty service*, yaitu *manage mind*, *manage energy*, dan *manage heart*.

Guna mempermudah mempelajari *manage mind*, Agni S. Mayangsari menggunakan perumpamaan sebagai manusia lebah dan manusia lalat. Manusia lebah adalah manusia yang sangat selektif, memilih pikiran mana saja yang diperbolehkan masuk dalam dirinya, seperti lebah yang hanya akan memakan sari bunga, begitupun dengan manusia lebah, ketika berurusan dengan orang yang tidak baik, ia akan senantiasa mampu mencari sisi positif orang tersebut. Berbeda dengan manusia lebah, manusia lalat justru tidak pernah selektif dalam memilih pikirannya. Ibarat lalat yang akan memakan apa saja yang ada di hadapannya, ia tidak peduli apakah itu baik atau buruk, bersih atau kotor. Bahkan manusia lalat lebih

bertendensi untuk berkuat dengan kotoran, mereka senang melihat orang lain gagal atau istilah bekennya SMS (Susah Melihat orang Senang).

Selanjutnya, *manage energy* dibutuhkan ketika kondisi jiwa kita telah lelah, bukan hanya mengelola energi secara fisik namun juga secara jiwa. Mengelola energi secara fisik biasa diidentikkan dengan istirahat atau libur atau tidur seharian, sementara mengelola energi secara jiwa biasa diidentikkan dengan *refreshing*.

Manage heart, kata *heart* yang dimaksud adalah organ tubuh kita, yaitu jantung bukan hati. Para ilmuan di bidang *neurocardiology* menemukan bahwa ternyata jantung memiliki susunan syaraf tersendiri yang biasa disebut "*heart brain*", susunan syaraf ini memiliki kemampuan untuk merasakan, membuat keputusan, bahkan memilili tipe belajar dan memori tersendiri. Dari penelitian tersebut juga ditemukan bahwa ternyata jantung tidak hanya merespons emosi, namun sinyal yang dihasilkan dari ritme jantung kitalah yang sebenarnya berpengaruh secara dominan terhadap kualitas pengalaman emosional kita, dengan mengelola jantung maka kita dapat mengelola emosi kita dengan baik ketika komplain melanda.

Berdasarkan tiga mitigasi *complaint handling* di atas, maka penulis berharap di era perubahan iklim yang ekstrem ini agar para penyelenggara pelayanan publik dapat dengan benar-benar memperhatikan kualitas layanan kepada masyarakat agar tingkat kepuasan pelanggan pun secara eksponensial mengalami peningkatan, terlebih faktor cuaca dapat menjadi pemicu utama hadirnya komplain jika tidak ditangani dengan baik. Mengapa hal tersebut penting? Sebab, dalam bukunya Prof. Dr. PM. Budi Haryono yang berjudul "*How to Win Customer Through Customer Service with Heart*" disebutkan bahwa dengan memberikan layanan yang memuaskan dapat menumbuhkan kesetiaan pelanggan.

Begitu pun dengan laporan Twilio 2023 tentang laporan status keterlibatan pelanggan, disebutkan bahwa untuk menghasilkan pengalaman pelanggan yang luar biasa maka diperlukan kepuasan, keunggulan, dan kepercayaan, dengan memperhatikan secara seksama tren yang saat ini terjadi, di mana pelanggan menginginkan adanya personalisasi secara *real time* ketika terjadi komplain.

Fauziah Kurniati - Calas Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Bengkulu