

Tinjauan Atas Prosedur Penanganan Keluhan Pada PT Graha Andrasentra Propertindo Tbk

Sujana, Yoga Afilia Eka Chandra Putri, Sandy Wibisono
Program Studi Perbankan dan Keuangan, Institut Bisnis dan Informatika Kesatuan
Program Studi Bio Kewirausahaan, Institut Bisnis dan Informatika Kesatuan
Email: sujana@ibik.ac.id

ABSTRACT

This research was made to find out how the procedure for handling customer complaints at the Estate Management Division Office at PT Graha Andrasentra Propertindo. Because in a service company customer service has a very important role. For this reason, good customer complaint handling is needed. The theoretical basis for writing this final project is a book in which there is an understanding of procedures and complaints. The method used to describe the procedure for handling customer complaints is an activity that begins in accordance with the sequence of interrelated steps in completing a job that aims to obtain customer satisfaction again for something that is complained about by responding and handling complaints quickly, precisely and under control. The writing of this final project uses descriptive observations, namely observations that aim to describe and interpret carefully and systematically about activities or describe the conditions that occur at the place of observation. The sources of information used include sources, events, places, recordings and documents/archives in the company. While the information collection techniques used by the author are information reduction, information presentation and conclusion drawing. Based on the results of the observations, the authors provide suggestions that might help in the complaint handling procedure, namely the need to improve the performance of the Estate Management Division of PT Graha Andrasentra Propertindo involved in responding to customer complaints to make it more effective and efficient. It is necessary to recheck from the Estate Management regarding the correct meter numbers to the public and meter readers to avoid miscalculation of bills in water payments and in providing solutions, the Estate Management Division should not be convoluted and immediately provide certainty for problems submitted by customers.

Keywords: Customer Complaints, Complaint Service, Complaint Resolution Procedure

ABSTRAK

Penelitian ini dibuat bertujuan untuk mengetahui bagaimana prosedur penanganan keluhan pelanggan di Kantor Divisi Estate Managemen Pada PT Graha Andrasentra Propertindo. Karena dalam perusahaan jasa pelayanan pelanggan mempunyai peranan yang sangat penting. Untuk itu diperlukan penanganan keluhan pelanggan yang baik. Yang menjadi landasan teori dari penulisan tugas akhir ini adalah buku yang didalamnya terdapat pengertian mengenai prosedur dan keluhan. Metode yang digunakan mendeskripsikan tentang prosedur penanganan keluhan pelanggan adalah suatu aktivitas yang dimulai sesuai urutan dari langkah yang saling terkait dalam menyelesaikan suatu pekerjaan yang bertujuan untuk memperoleh kepuasan pelanggan kembali atas sesuatu yang dikeluhkan dengan cara menanggapi dan menangani keluhan secara cepat, tepat dan terkendali. Penulisan tugas akhir ini menggunakan jenis pengamatan deskriptif yaitu pengamatan yang bertujuan untuk mendeskripsikan dan menafsirkan secara cermat dan sistematis mengenai kegiatan atau menggambarkan keadaan yang terjadi di tempat pengamatan. Sumber informasi yang digunakan meliputi narasumber, peristiwa, tempat, rekaman dan dokumen/arsip yang ada di perusahaan. Sedangkan tehnik pengumpulan informasi yang digunakan oleh penulis adalah reduksi informasi, sajian informasi dan penarikan kesimpulan. Berdasarkan hasil pengamatan penulis memberikan saran yang mungkin dapat membantu dalam prosedur penanganan keluhan yaitu perlu adanya

perbaiki kinerja dari Divisi Estate Manajemen PT Graha Andrasentra Propertindo yang terkait dalam menanggapi keluhan pelanggan agar lebih efektif dan efisien. Perlu dilakukan pengecekan ulang dari pihak Estate Manajemen mengenai angka meter yang benar kepada masyarakat dan petugas pembaca meter untuk menghindari kesalahan perhitungan tagihan dalam pembayaran air serta dalam pemberian solusi pihak Divisi Estate Manajemen tidak boleh berbelit belit dan segera memberikan kepastian atas masalah yang disampaikan oleh pelanggan.

Kata Kunci : Keluhan Pelanggan, Pelayanan Keluhan, Prosedur Penyelesaian Keluhan

PENDAHULUAN

Setiap perusahaan besar yang menjalankan bisnis sudah pasti mendapatkan pelanggan yang berbeda-beda, oleh karena itu perusahaan harus bisa menjaga kesetiaan pelanggan perusahaan. Loyalitas pelanggan sangat penting untuk menjaga bisnis agar tetap berjalan, sebab pelanggan yang setia dalam bisnis bisa menjadi sumber bisnis perusahaan, karena seberat masalah apapun dan keluhan yang perusahaan terima dari konsumen, perusahaan harus tetap bisa menjaga dan menjamin produk dan kualitas pelayanan perusahaan dengan baik setiap saat. (Lintas Media Dinawa, 2020, <https://lintasmediadanawa.com/berita/customer-loyalty/>).

Pembahasan mengenai penanganan dalam perusahaan menjadi sangat penting karena berpengaruh terhadap citra perusahaan, terutama dengan kemajuan internet dan media sosial yang ada saat ini. Pelanggan adalah orang yang membeli produk yang perusahaan jual, sedangkan keluhan pelanggan merupakan ketidakpuasan yang tidak diharapkan oleh seorang pelanggan, keluhan pelanggan memang masalah, tapi ini bisa memberikan perusahaan kesempatan untuk memperbaiki bisnis perusahaan agar tidak terjadi lagi dan akan membantu perusahaan untuk memahami dimana letak kelemahan bisnis. (e-journal Acta Diurna Volume VI. No. 1, 2017, <https://media.neliti.com>)

Penanganan keluhan pelanggan yang tepat dengan cara identifikasikan masalah, mencari sumber masalah sampai menghadapi dan menyelesaikan keluhan pelanggan dengan cara yang tepat dapat membuat para pelanggan atau pengguna jasa dapat merasakan pengalaman yang baik karena telah berlangganan dan menggunakan pelayanan tersebut, karena dengan memberikan pelayanan yang sangat baik itu akan membuat perusahaan mudah diingat oleh pelanggan perusahaan, pelayanan yang sangat baik pun menunjukkan bahwa perusahaan sudah melakukan salah satu strategi bisnis yang baik. Karena kepedulian perusahaan terhadap para pelanggan akan berdampak pada bisnis dan dengan mudah mendapat pelanggan baru karena pelayanan yang diberikan sangat baik.

Pelanggan memiliki banyak tipe salah satunya adalah tipe yang suka terus mengeluh. Pelanggan ini tidak akan pernah puas. Mereka akan terus mengeluh walau diberikan solusi apapun. Tipe pelanggan seperti ini kemungkinan besar akan tetap mengeluh ke depannya. Bisa dengan keluhan yang sama atau keluhan baru. Mereka akan menghargai usaha dalam memberi solusi. Biasanya mereka juga akan memberi tau orang lain mengenai pengalaman positif mereka.

Cara mengatasi tipe pelanggan yang terus-menerus mengeluh hanya ada satu, yaitu sabar. Keadaan seperti ini bisa membuat frustrasi. Tapi sebagai pemilik usaha atau tim *customer support*, sudah menjadi kewajiban mengatasi keluhan pelanggan. Maka dengarkan keluhan dengan baik dan beri solusi dengan tulus.

PT Graha Andrasentra Propertindo Tbk merupakan perusahaan pengembang dan pengelola *real estate*/properti serta pengelola taman hiburan yang berlokasi di Bogor. Yang dimana memiliki sebuah divisi estate manajemen bertugas untuk memperhatikan kebutuhan, kenyamanan, dan keamanan para penghuninya termasuk didalamnya menerima dan menangani keluhan penghuni.

Penanganan keluhan jika tidak dijalankan dengan baik akan berdampak perusahaan juga dideskripsikan tidak baik, perusahaan biasanya hanya menyediakan tempat untuk

menampung keluhan (kotak saran), kekecewaan, dan sumpah sarapah nasabah tetapi tidak dicarikan solusi terbaik, manajemen tidak pernah secara terjadwal dan *continue* membahas keluhan konsumen. Perusahaan hanya pura-pura menyediakan tempat keluhan tetapi hanya sekedar ada atau pelengkap saja, bahkan di kotak saran seluruh surat keluhan masih menumpuk dan malah menjadi tempat sampah.

Pada era internet atau *online* perusahaan yang tidak betul-betul peduli pada pelanggannya biasanya hanya menyediakan keluhan ditempatkan pada *website* perusahaan, keluhan tidak pernah dibaca apalagi dicari solusi terbaik atas keluhan tersebut, dan bahkan lebih parah lagi *websitenya* tidak pernah di-*update*, jika ini terjadi maka tunggulah saatnya konsumen akan kecewa, dengan kecewa maka konsumen akan berpindah ke perusahaan lain yang menjadi *competitor* bahkan konsumen akan menyebar cerita tidak baik kepada seluruh calon pelanggan perusahaan. Peristiwa ini merupakan fenomena baru dalam dunia pergaulan antara konsumen dengan pemilik produk atau *principal*. (Nunung Ghoniyah, 2012, <http://ejurnal.stiedharmaputra-smg.ac.id>)

Maka dari itu, dengan banyaknya penghuni pada kawasan perumahan Bogor Nirwana Residen (BNR) tersebut, kepuasan dan ketentraman penghuni merupakan hal yang paling utama, karena ada kalanya seorang penghuni merasakan layanan, dari pelayanan yang diberikan pada perusahaan tersebut, hal ini bisa berupa apa saja dan umum terjadi. Oleh karena itu apakah perusahaan tersebut sudah bisa mengatasi segala macam keluhan para penghuni, baik saran atau masukan dari para pelanggan atau pengguna produk yang disampaikan dalam bentuk lisan, maupun tulisan mengenai kinerja dari perusahaan tersebut atau mengenai produk yang dikeluarkan oleh divisi estate manajemen tersebut, sehingga tidak menjadi masalah yang lebih besar. Berkaitan dengan hal di atas maka dari itu penulis melakukan pembahasan dengan judul “Tinjauan Atas Prosedur Penanganan Keluhan pada PT Graha Andrasentra Propertindo Tbk”.

Berdasarkan latar belakang yang sudah diuraikan di atas maka dapat di definisikan beberapa permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimana pelaksanaan penanganan keluhan pelanggan oleh PT Graha Andrasentra Propertindo Tbk?
2. Hambatan-hambatan apa saja yang dirasakan oleh PT Graha Andrasentra Propertindo Tbk dalam menangani keluhan pelanggan?
3. Masalah-masalah apa saja yang ada pada PT Graha Andrasentra Propertindo Tbk?

METODE PENELITIAN

Tempat penulis melaksanakan praktik kerja adalah di PT Graha Andrasentra Propertindo Tbk yang berlokasi di jalan Bogor Nirwana Raya (Dereded-Pahlawan) Kota Bogor. Dengan waktu pelaksanaan praktik kerja dimulai pada tanggal 24 Januari 2022 sampai 24 April 2022. Setiap hari Senin sampai Rabu, dimulai pukul 09.00 WIB sampai dengan 16.30 WIB.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelaksanaan penanganan keluhan pelanggan oleh PT Graha Andrasentra Propertindo Tbk

PT Graha Andrasentra Propertindo adalah perusahaan yang mengelola kawasan sebuah perumahan elite yang target pasarnya adalah untuk kalangan menengah keatas. Yang dimana dalam pembuatan huniannya PT Graha Andrasentra Propertindo ini menggunakan metode indent. Indent itu sendiri merupakan proyek hunian yang masih berupa rancangan dan belum siap untuk dihuni serta pembangunannya akan terhenti apabila pihak pembeli belum/tidak memenuhi syarat yang diberikan oleh PT Graha Andrasentra Propertindo ini. Lama masa pembangunan ini bisa mencapai 12 hingga 24 bulan.

Setelah pembangunan selesai dikerjakan, pihak penanggung jawab lapangan dengan pihak pembeli bertemu untuk mengecek kembali apakah masih ada yang tidak sesuai atau adanya kerusakan pada bangunan tersebut. Untuk penanganan keluhan pada bangunan,

pihak perusahaan menggunakan form list komplain untuk mencatat semua kerusakan yang ada pada bangunan sebelum dilepas tangankan kepada pembeli.

Lalu untuk penanganan keluhan pada PAM dan IPL, PT Graha Andrasentra Propertindo menganganinya secara spontan dalam bentuk via telfon atau bertemu langsung dengan pelanggan untuk memberikan solusi pada permasalahan yang ada. Untuk pihak yang menangani keluhan PAM dan IPL ini adalah dari pihak staff sampai kepala dari kantor estate manajemen itu sendiri.

Berikut ini adalah langkah-langkah atau prosedur pada divisi estate manajemen dalam menangani sebuah keluhan:

1. Melakukan Standar Mengawali Layanan
Yaitu *customer service* menyambut pelanggan yang datang dengan mengucapkan salam dan tersenyum.
2. Mendengarkan keluhan pelanggan dengan baik.
Ini adalah salah satu langkah yang harus dilakukan oleh pihak perusahaan, baik melalui saluran telepon maupun bertatap muka langsung dengan pelanggan. Dan sebaik mungkin berusaha untuk tidak memotong pembicaraan pelanggan yang sedang mengutarakan keluhannya,
3. Menunjukkan rasa empati dan berkomunikasi dengan baik
Langkah ini dilakukan agar pelanggan merasa diperhatikan dan tidak terbawa emosi, sehingga dapat dibicarakan dengan baik-baik.
4. Memetakan masalah keluhan
Langkah ini dilakukan agar pelanggan memahami situasi dari masalah yang pelanggan keluhkan.
5. Meminta maaf kepada pelanggan
Dengan menunjukkan rasa penyesalan atau rasa bersalah kepada pelanggan tentang apa yang terjadi lalu meminta maaf ranpa menyalahkan pihak lain.
6. Menangani komplain dengan cepat
Agar pelanggan puas dengan pelayanan serta penanganan yang diberikan oleh pihak perusahaan.
7. Memberikan solusi terbaik
Dimana solusi yang terbaik diberikan agar kedua belah pihak sama-sama puas agar tidak terjadinya keluhan yang berkepanjangan.
8. Melakukan standar mengakhiri layanan.
Tentunya tetap dengan wajah yang penuh perhatian dan tersenyum kepada nasabah. Ucapkan maaf dan terimakasih.

Langkah ini merupakan langkah yang sangat vital, karena menentukan keefektifan langkah selanjutnya. Masalah tersebut harus segera diatasi agar tidak terulang kembali. Jika pelanggan tidak puas dengan cara keluhannya diselesaikan, ini dapat menyebabkan sikap buruk terhadap perusahaan. Yang terpenting bagi pelanggan adalah perusahaan menunjukkan rasa kepedulian, kepedulian, dan penyesalan atas ketidakpuasan pelanggan terhadap perusahaan dan berusaha memperbaiki keadaan yang terjadi.

Hambatan-hambatan yang dilalui dalam menangani keluhan pelanggan oleh PT Graha Andrasentra Propertindo Tbk

Hambatan adalah sesuatu yang dapat menghalangi pencapaian suatu hal. Pencapaian yang dimaksud disini adalah pencapaian untuk menangani keluhan pada pelanggan. Sebuah perusahaan tentu saja pernah mengalami sebuah hambatan yang membuat perusahaan itu terhalang untuk tercapainya suatu hal. Tidak terkecuali pada PT Graha Andrasentra Propertindo ini. Pada saat pihak perusahaan seperti divisi estate manajemen ini menangani sebuah keluhan yang ada, divisi estate manajemen ini memiliki kendala sebagai berikut:

1. Kendala Internal
Kendala Internal yang dihadapi oleh divisi estate manajemen adalah saat mengatasi masalah yang berasal pada sistem yang ada di divisi estate manajemen itu sendiri, sehingga tidak semua masalah yang dialami oleh pelanggan dapat diselesaikan saat itu juga.

2. Kendala Eksternal

Kendala eksternal yang dihadapi oleh divisi estate manajemen adalah saat mengatasi pelanggan yang mengalami masalah pada angka meter air namun saat dijelaskan pelanggan merasa belum mengerti sehingga harus mengulang hingga pelanggan mengerti.

Perusahaan harus bisa memahami dan berempati dengan karakter unik setiap pelanggan. Hal ini karena setiap pelanggan memiliki karakteristik yang berbeda, seperti daerah asal, agama, pendidikan, pengalaman, dan budaya. Pelanggan memiliki keinginan dan kebutuhan yang sama, yaitu puas dengan apa yang mereka beli.

Dalam menangani sebuah keluhan pihak estate manajemen ini menangani dengan sangat baik. Tidak semua pelanggan yang memberikan keluhan pada divisi estate manajemen ini memiliki karakter yang *friendly*. Ada juga yang memiliki karakter yang keras, namun pihak estate manajemen menangani itu dengan sopan dan santun.

Solusi untuk hambatan-hambatan yang dialami oleh pihak divisi estate management sendiri adalah perlunya dilakukan pengecekan kembali agar tidak ada masalah yang timbul untuk kedepannya.

Masalah-masalah apa saja yang ada pada PT Graha Andrasentra Propertindo

Masalah yang dihadapi oleh PT Graha Andrasentra Propertindo khususnya divisi estate management ini yaitu dalam bidang properti serta PAM dan IPL. Untuk dalam bidang properti disini PT Graha Andrasentra Propertindo mengalami masalah pada saat dibangunnya sebuah bangunan yang berupa rumah. Seperti yang terlampir pada lampiran 1, dimana PT Graha Andrasentra Propertindo ini menggunakan sebuah formulir list komplain yang berisikan masalah yang ada pada suatu bangunan setelah dilakukannya pengecekan ulang.

Adapun beberapa masalah yang ada pada saat pengecekan ulang bangunan tersebut sebelum dipindah tangankan kepada pembeli yaitu sebagai berikut:

- a. Kurang rapih
Misalnya pada pemasangan plafon, *overflow ac*, lubang untuk kunci, pemasangan permintaan pembeli.
- b. Tidak simetris
Misalnya pada pemasangan keramik dan plinan kamar mandi.
- c. Adanya keretakan
Misalnya keretaka pada opening pintu, dan dinding.
- d. Adanya permohonan dari pembeli agar dibuatkan sesuatu
Seperti pemasangan hiasan pada taman rumah.
- e. Pengecatan yang belum rata
Masalah ini terjadi pada dinding rumah.

Kira-kira seperti itulah beberapa masalah dalam bidang properti. Sedangkan untuk bidan PAM dan IPL sendiri masalah yang timbul berupa adanya kesalahan saat pencatatan angka meter PAM sehingga menimbulkan ketidaksamaan data.

Dalam kawasan Bogor Nirwana Residence meiliki banyak cluster didalamnya yang dimana tentu saja pihak divisi estat manajemen ini banyak menerima masalah-masalah dalam hal properti itu sendiri. Berikut data jumlah penghuni cluster yang ada pada kawasan Bogor Nirwana Residence:

Tabel 3.3 Jumlah Penghuni Bogor Nirwana Residence Tahun 2022

No	Perumahan	Jumlah Penghuni
1	Harmony 1	186
2	Harmony 2	366
3	Harmony 3	383
4	Harmony 5	152
5	Casa Harmony	168
6	The Cliff	284
7	Boulevard Harmony	243

Sumber: Divisi Estate Management PT Graha Andrasentra Propertindo (2022)

Seperti yang terlampir pada tabel diatas banyaknya penghuni pada kawasan Bogor Nirwana Residence ini lebih dari seribu lima ratus penghuni. Dan tentu saja pihak divisi estat manajemen ini menangani masalah dalam bidang properti serta PAM dan IPL penghuninya.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan dengan hasil tinjauan yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut: Pegawai di Kantor Divisi Estate Manajemen, telah memberikan pelayanan yang *excellent* kepada para nasabahnya, hal ini dibuktikan dengan para karyawan yang bertugas sebagai *frontliner* sudah mengikuti ketentuan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP); Hambatan-hambatan yang terjadi saat penanganan keluhan lebih banyak dari internal yang berasal dari kantor divisi estate manajemen itu sendiri yang berupa ketidaksamaan data yang ada anatara pihak kantor dengan pihak lapangan; Dan masalah yang dialami oleh pihak divisi estat manajemen ini yaitu untuk bidang properti berasal dari pembangunan para calon penghuni perumahan tersebut sedangkan untuk bidang PAM dan IPL ini masalah berasal dari ketidaksamaannya pencatatan angka meter yang ada.

Mempertahankan dan terus meningkatkan kualitas pelayanan dengan memberikan *service excellence* kepada para nasabah, sehingga secara langsung akan membuat para nasabah menjadi loyal serta merasa puas. Perlu adanya perbaikan kinerja dari Divisi Estate Manajemen PT Graha Andrasentra Propertindo yang terkait dalam menanggapi keluhan pelanggan agar lebih efektif dan efisien. Perlu dilakukan pengecekan ulang dari pihak Estate Manajemen mengenai angka meter yang benar kepada masyarakat dan petugas pembaca meter untuk menghindari kesalahan perhitungan tagihan dalam pembayaran air serta dalam pemberian solusi pihak Divisi Estate Manajemen tidak boleh berbelit belit dan segera memberikan kepastian atas masalah yang disampaikan oleh pelanggan

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Kasmir, 2004, *Pemasaran Bank*, Jakarta: Prenada Media.
- [2] Wahjono, Sentot Imam, 2013, *Manajemen Pemasaran Bank*, Yogyakarta: Graha Ilmu.
- [3] Kasmir. 2010. *Etika Customer Service*. Jakarta: Raja Wali Pers.
- [4] Kasmir. 2015. *Manajemen Perbankan: Edisi Revisi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- [5] Rangkuti, Freddy. 2016. *Customer Care Excellence*. Jakarta: Penerbit PT Gramedia Pustaka Utama.
- [6] Saleh, Munaik. 2010. *Manajemen Pelayanan*. Jakarta: Pustaka Pelajar.
- [7] Solikin, Muhammad. 2011. *Pelayanan Prima: Melampaui Harapan Tamu*. Jakarta: Inti Prima Promosindo.
- [8] Tjiptono, Fandy. 2016. *Service Management: Mewujudkan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Andi Offset.
- [9] Daryanto dan Setiabudi, Ismanto. 2010. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media.
- [10] Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa Prinsip, Penerapan dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi Offset.