

Manajemen Komplain Divisi Humas PT. Mubina Fifa Mandiri Sidoarjo dalam Menangani Keluhan Jamaah Umroh

Vidya Prasetyaningrum, Nur Maghfira Aesthetika
Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Sidoarjo, Indonesia
Email korespondensi: Fira@umsida.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini menjelaskan manajemen komplain yang dilakukan oleh divisi Humas di PT Mubina Fifa Mandiri cabang Sidoarjo pada tahun 2019. Jenis penelitian ini merupakan penelitian kualitatif. Teknik Analisis data pada penelitian ini menggunakan teknik analisis data menurut Miles dan Huberman yaitu reduksi data, penyajian data dan pengambilan kesimpulan. Hasil penelitian yaitu PT Mubina Fifa Mandiri Sidoarjo dalam menyelesaikan keluhan jemaahnya telah menerapkan 4 aspek penanganan complain menurut Tjiptono dengan baik. Selain itu, PT Mubina Fifa Mandiri Sidoarjo juga telah melaksanakan langkah-langkah efektif untuk menangani keluhan yaitu mengucapkan terima kasih, menjelaskan betapa kita menghargai keluhannya, meminta maaf untuk kesalahan yang kita perbuat, berjanji untuk melakukan sesuatu terhadap keluhan / masalah tersebut secepatnya, menanyakan mengenai informasi yang diperlukan, mengoreksi kepuasan pelanggan, memeriksa kepuasan pelanggan, mencegah kesalahan yang akan datang.

Kata-kata Kunci: Manajemen komplain; Pelanggan; Humas; PT Mubina Fifa Mandiri

ABSTRACT

This research explains about the complaint management conducted by the Public Relations staff at PT Mubina Fifa Mandiri Sidoarjo branch in 2019. This type of research is a qualitative study. Data analysis techniques in this study using data analysis techniques according to Miles and Huberman, namely data reduction, data presentation and conclusion. The results of the study, namely PT Mubina Fifa Mandiri Sidoarjo in resolving complaints the congregation has implemented 4 aspects of handling complaints according to Tjiptono properly. In addition, PT Mubina Fifa Mandiri Sidoarjo has also implemented effective steps to deal with complaints, namely saying thank you, explaining how much we appreciate the complaint, apologizing for the mistakes we made, promising to do something about the complaint / problem as soon as possible, asking about information needed, correct customer satisfaction, check customer satisfaction, prevent future errors.

Keywords: Complaint management; Customers; Public Realties; PT Mubina Fifa Mandiri

Korespondensi: Nur Maghfirah Aesthetika, M.Med.Kom. Universitas Muhammadiyah Sidoarjo. Jl. Mojopahit 666B Sidoarjo Kode Pos. 61215. fira@umsida.ac.id

PENDAHULUAN

Penelitian ini menganalisis manajemen komplain yang dilakukan divisi humas PT Mubina Fifa Mandiri Sidoarjo mengenai segala macam keluhan yang disampaikan oleh jemaah terkait dengan kecepatan merespon pesan jemaah, kesalahan pengiriman perlengkapan, perubahan peraturan dan kebijakan, dan beberapa kesalahan lain mengenai perubahan jadwal penerbangan oleh maskapai. Penyebab terjadinya keluhan tersebut dikarenakan komunikasi kepada jemaah dilakukan melalui aplikasi *chatting*, sehingga dapat menimbulkan bias dan kesalahan persepsi karena tidak saling bertatap muka ketika berbicara. Dibawah ini adalah tabel jumlah komplain yang didapat oleh PT Mubina Fifa Mandiri Sidoarjo tahun 2019.

Tabel 1. Komplain Jemaah Umroh PT Mubina Fifa Mandiri Sidoarjo tahun 2019

No.	Jenis Komplain	Jumlah Komplain	Tingkat Kesulitan	Waktu Penyelesaian	Hasil
1	Customer Service lamban membalas pesan jemaah	158	Ringan	1 – 24 jam	158
2	Kepercayaan jemaah karena tidak bertatap muka secara langsung	98	Ringan	1-24 jam	98
3	Kesalahan dan keterlambatan pengiriman perlengkapan	17	Sedang	1-3 hari	17
4	Keberangkatan (handling bandara)	15	Ringan	1- 24 jam	15
5	Perubahan kebijakan pemerintah dan maskapai	67	Berat	3 – 14 hari	67
6	Kepulangan (zamzam dan bagasi hilang)	12	Sedang	1-3 hari	12

Sumber : dokumentasi komplain divisi humas PT Mubina Fifa Mandiri Sidoarjo

Berdasarkan tabel di atas, menunjukkan bahwa komplain yang paling banyak disampaikan adalah mengenai lambannya *customer service* dalam membalas chat jemaah. Dan untuk komplain yang paling sedikit disampaikan oleh jemaah yaitu mengenai kesalahan dan keterlambatan pengiriman perlengkapan. Peneliti memfokuskan penelitian pada salah satu anak cabang PT. Mubina Fifa Mandiri yang diberi mandat perusahaan untuk menjalankan program umrah yang dikhususkan untuk jemaah yang cenderung memiliki biaya terbatas namun ingin pergi ke tanah suci. Pada program ini, PT. Mubina Fifa Mandiri mendirikan cabang biro umrah bernama Komunitas Umrah Mandiri yang menyediakan paket umrah merakyat. Program Komunitas Umrah Mandiri telah diadakan sejak akhir November tahun 2017 dan telah berhasil menarik jemaah dari berbagai lapisan masyarakat dan berbagai daerah hingga ribuan jemaah. Karena keberhasilan program Komunitas Umrah Mandiri tersebut, hingga kini program tersebut masih menjadi program andalan yang disediakan oleh PT. Mubina Fifa Mandiri.

Selain itu, PT Mubina Fifa Mandiri Sidoarjo juga telah terdapat berbagai divisi untuk mengurus segala keperluan pemberangkatan jemaah, salah satunya yaitu divisi humas sebagai staff yang menangani komplain jemaah. Humas di PT. Mubina Fifa Mandiri Sidoarjo memiliki tugas untuk menangani komplain, mulai dari mengidentifikasi komplain, menklasifikasikan komplain berdasarkan dengan tingkat rumit dan waktu penanganan komplain, dan juga memberikan arahan pada customer service dan marketing untuk menyampaikan solusi kepada jemaah agar jemaah tetap puas dengan pelayanan dari PT. Mubina Fifa Mandiri Sidoarjo.

Untuk meneliti setiap masalah tersebut diatas peneliti akan menggunakan menggunakan konsep manajemen komplain milik Tjiptono. Tjiptono (2000) mengemukakan bahwa manajemen komplain adalah bentuk penanganan atau penataan, pengaturan yang dilakukan oleh suatu perusahaan dalam menyelesaikan atau mengatasi sanggahan atau reaksi ketidakpuasan atau ketidaksetujuan konsumen terhadap kegiatan – kegiatan fungsi manajemen yang dilakukan tidak efisien dan efektif oleh perusahaan tersebut. Tjiptono dalam buku yang berjudul Prinsip-Prinsip *Total Quality Service (TQS)* menentukan bahwa ada empat aspek dalam penanganan keluhan, yaitu: Empati terhadap pelanggan yang marah, kecepatan dalam penanganan keluhan, kewajaran atau keadilan dalam memecahkan keluhan, kemudahan bagi pelanggan untuk menghubungi perusahaan.

METODE PENELITIAN

Pendekatan penelitian ini adalah penelitian kualitatif dan dasar penelitiannya yaitu analisis manajemen komplain yang dilakukan oleh divisi humas dalam menangani keluhan jemaah umrah PT Mubina Fifa Mandiri Sidoarjo pada tahun 2019, dimana ditemukan fakta bahwa divisi humas PT Mubina Fifa Mandiri Sidoarjo menerima sebanyak 367 keluhan jemaah sepanjang tahun 2019.

Lokasi penelitian ini dilakukan PT Mubina Fifa Mandiri Sidoarjo. PPIU ini terletak di Jl Raya Lingkar Timur, Ruko Pesona Permata Gading 1 Blok D-29. Bluru Kidul, Kabupaten Sidoarjo. Subjek pada penelitian ini adalah divisi Humas (public relations) dari perusahaan penyelenggara umrah dan haji PT Mubina Fifa Mandiri cabang Sidoarjo. Objek dari penelitian ini adalah para jemaah haji dan umroh di PT Mubina Fifa Mandiri cabang Sidoarjo mengenai kurang maksimalnya pelayanan yang diberikan oleh perusahaan

Informan dari penelitian ini berjumlah 6 orang, yaitu karyawan PT Mubina Fifa Mandiri Sidoarjo dan jemaah umrah yang menggunakan jasa PT Mubina Fifa Mandiri Sidoarjo. Teknik penentuan informan menggunakan teknik purposive sampling yaitu peneliti memilih informan yang mengetahui dengan baik seluk beluk sejarah pendirian PT Mubina Fifa Mandiri Sidoarjo dan pernah menangani complain dalam perusahaan. Peneliti menggunakan teknik wawancara mendalam, observasi pra penelitian dan telaah dokumen untuk mengumpulkan data. Teknik Analisis data pada penelitian ini menggunakan teknik analisis data menurut Miles dan Huberman yaitu reduksi data, penyajian data dan pengambilan kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Peneliti akan mengaitkan hasil wawancara mendalam dengan empat aspek dalam konsep manajemen komplain milik Tjiptono yaitu empati terhadap pelanggan yang marah, kecepatan dalam penanganan keluhan, keadilan dalam memecahkan keluhan dan kemudahan bagi pelanggan untuk menghubungi perusahaan untuk mengetahui bagaimana cara divisi Humas dalam menangani keluhan dari jemaah berupa customer service yang slow respon, kepercayaan jemaah, pengiriman perlengkapan, berkas persyaratan umroh, ketika keberangkatan, perubahan peraturan dan juga hotel. Selanjutnya peneliti akan menyajikan data tentang penanganan komplain pada setiap komplain yang didapatkan oleh PT. Mubina Fifa Mandiri Sidoarjo. Berikut beberapa komplain yang paling sering di terima oleh divisi humas PT Mubina Fifa Mandiri Sidoarjo.

Melalui hasil wawancara dengan narasumber yang merupakan petugas penanganan komplain didapat penjelasan bahwa:

“Kita kan memang paling sering menggunakan facebook sama whatsapp buat promosi atau komunikasi sama jemaah. Jadi satu admin bisa handle ratusan jemaah, kita bales chat pasti dari bawah dulu. Nah kadang bales chat satu jemaah, jemaah lain dan lainnya lagi ngga sabar. itu sudah ngerasa kita kurang fast response, jadi mereka komplain kalau kita lelet bales chatnya” (Sumber: Ella Aprilia, 13 Mei 2020).

Melalui hasil wawancara dengan narasumber yang merupakan petugas penanganan komplain didapat penjelasan bahwa:

“kita kan jemaah itu tersebar ya, dari sabang sampai merauke memang ada, jadi kita memang kebanyakan hampir 90% menggunakan fasilitas media sosial untuk menangani komplain. Ada whatsapp, facebook, instagram cuman yang paling sering digunakan memang whatapp. Kalo masalah itu paling banyak tentang pengiriman perlengkapan. Karna kan gak mungkin kalo orang dari Sulawesi jauh-jauh ke kantor cuman untuk ngambil perlengkapan, jadi kita kirim. Cuman kadang karna jemaah kami ribuan, kadang kita kalo ngirim perlengkapan itu mungkin salah, jemaahnya laki-laki dikirimkannya perempuan” (Sumber: Ella Aprilia, 13 Mei 2020).

Melalui hasil wawancara dengan narasumber yang merupakan petugas penanganan komplain didapat penjelasan bahwa:

“Untuk keluhan langsung ini sih ehm.. macem-macem ya kayak tentang kebijakan-kebijakan umroh yang ganti kayak misalkan adanya kenaikan visa progresif atau tiba-tiba adanya pembuatan paspor yang kita harus dapat rekom dari kemenag, atau juga bisa karena adanya jadwal dari airlines yang berubah kayak gitu” (Sumber: Ella Aprilia, 13 Mei 2020).

Melalui hasil wawancara dengan narasumber yang merupakan petugas penanganan komplain didapat penjelasan bahwa:

“macem-macem sih ada yang mereka biasanya mengeluhkan tentang maskapai, sedangkan kalau maskapai kan bukan wewenang kita untuk mengubah kebijakan yang dilakukan maskapai. Kadang kan ada kebijakan maskapai itu yang tidak sesuai dengan keinginan mereka.” (Sumber: Hartina Ayu Rosita, 14 Mei 2020)

Melalui hasil wawancara dengan narasumber yang merupakan petugas penanganan komplain didapat penjelasan bahwa:

“Cuman yang lumayan sering itu zamzam, jadi ketika jemaah pulang zamzam yang turun tidak sesuai dengan jumlah jemaah sehingga ada beberapa jemaah yang tidak kebagian zamzam. Otomatis mereka harus nunggu kloter selanjutnya untuk mendapatkan zamzam tersebut.” (Sumber: Hartina Ayu Rosita, 14 Mei 2020).

Melalui hasil wawancara dengan narasumber yang merupakan petugas penanganan komplain didapat penjelasan bahwa:

“Kalau masalah kaya gini biasanya karena jemaah khawatir aja karena banyak kasus penipuan umroh, jadi takut ditipu juga, wajar sih apalagi kalau jemaahnya dari luar kota. Kalau kaya gini kita tamping aja keluh kesahnya rasa penasarannya, nanti kita yakinkan kalau kita ini travel yang aman dan pasti berangkat” (Sumber: Hartina Ayu Rosita, 14 Mei 2020)

Penanganan keluhan mengenai *Customer Service* Kurang Cepat Respon yaitu dengan beberapa hal. Yang pertama yaitu terkait dengan empati. Melakukan proses empati dengan cara memahami bahwa jamaah mungkin sudah terbiasa dengan proses komunikasi yang cepat dan tidak mengetahui bahwa staf sedang sibuk sehingga dengan melakukan empati ini, Humas atau customer service bisa menghadapi jamaah dengan tenang. Selain itu pihak humas juga selalu mencoba untuk memberikan pengertian terhadap jamaah agar mereka yakin bahwa setiap komplain yang mereka ajukan akan segera terselesaikan dengan baik. Kemudian yang kedua yaitu kecepatan dalam merespon dengan segera saat ada chat jamaah, menyelesaikan komplain tepat waktu sesuai dengan pendokumentasian komplain yang dilakukan humas dan mengganti segala kerugian jamaah yang disebabkan oleh kesalahan oleh staf perusahaan.

Selanjutnya adalah Keadilan dengan selalu berusaha untuk mendahulukan keluhan yang lebih awal dikeluhkan, jadi untuk penanganannya selalu sesuai dengan antrian. Baik itu keluhan yang dikeluhkan melalui aplikasi percakapan whatsapp dan facebook messenger dan juga keluhan yang dikeluhkan secara langsung. Para staf di PT. Mubina Fifa Mandiri Sidoarjo juga tidak merasa keberatan untuk menjelaskan secara detail terkait dengan informasi yang dibutuhkan jamaah hingga jamaah benar-benar paham mengenai informasi yang dibutuhkan.

Kemudian yang terakhir melalui Kemudahan, PT. Mubina Fifa Mandiri Sidoarjo telah menyediakan fasilitas untuk menampung keluhan jamaah seperti menyediakan fitur percakapan daring whatsapp, facebook messenger, telegram dan instagram. Selain itu PT Mubina Fifa Mandiri Sidoarjo juga mempersilahkan jamaah untuk langsung datang ke kantor. Perusahaan harus dapat memanfaatkan keluhan pelanggan semaksimal mungkin dengan cara mempermudah akses pelanggan untuk melakukan pengaduan.

SIMPULAN

Setelah melakukan analisis pada kegiatan penanganan keluhan yang dilakukan oleh PT. Mubina Fifa Mandiri Sidoarjo, selanjutnya peneliti akan menyajikan kesimpulan berdasarkan rumusan masalah dan tujuan penelitian. Penelitian ini menyimpulkan bahwa PT. Mubina Fifa Mandiri Sidoarjo telah melakukan empat aspek untuk menangani complain menurut Tjiptono yaitu empati terhadap pelanggan yang marah, kecepatan dalam penanganan keluhan, kewajaran atau keadilan dalam memecahkan keluhan dan memberikan kemudahan bagi pelanggan untuk menghubungi perusahaan. Lalu PT. Mubina Fifa Mandiri Sidoarjo juga telah melaksanakan langkah-langkah efektif untuk menangani keluhan menurut Barlow & Moller (1996) yaitu mengucapkan terima kasih, menjelaskan betapa kita menghargai keluhannya, meminta maaf untuk kesalahan yang kita perbuat, berjanji untuk melakukan sesuatu terhadap keluhan atau masalah tersebut secepatnya, menanyakan mengenai informasi yang diperlukan, mengoreksi kepuasan pelanggan, memeriksa kepuasan pelanggan, mencegah kesalahan yang akan datang.

DAFTAR PUSTAKA

- Afriani, N. (2012). Analisis Penanganan Keluhan Pelanggan oleh Instalasi Pemasaran dan Humas Rumah Sakit Umum Fatmawati Depok. Skripsi.
- Alamsyah, I. E. (2016, Februari 15). Industri Umrah Berpotensi Sumbang Rp 7,2 triliun. Retrieved from [Republika.co.id: https://republika.co.id/berita/ekonomi/syariah-ekonomi/o2lc9d349/industri-umrah-berpotensi-sumbang-rp-72-triliun](https://republika.co.id/berita/ekonomi/syariah-ekonomi/o2lc9d349/industri-umrah-berpotensi-sumbang-rp-72-triliun)
- Astutik, R. P. (2019). Strategi Pelayanan Administrasi Jamaah Haji Dan Umroh Di Pt Al-Multazam Utama Nusantara Sidoarjo . Skripsi.

- Barata, A. A. (2004). *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Cutlip, M. S., H., C. A., & Broom, M. G. (2009). *Effective Public Relations*. Jakarta: Kencana.
- Jannah, E. N. (2018). Strategi Pemasaran Pada Biro Perjalanan PT Fela Tour Travel Dalam Menghadapi Persaingan Bisnis Jasa Penyelenggaraan Umrah dan Haji Plus di Kota Demak. Skripsi, 5-6
- Ningrum, E. (2016). Peranan Customer Service Dalam Manajemen Komplain Bpd Card (Studi Kasus Di Bank Jateng Capem Syariah Semarang Barat). Skripsi, 26.]
- Tjiptono, F. (2004). *Prinsip-prinsip Total Quality Service (TQS)*.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa-Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Darpito, H. S. (2011). Analisis Pengaruh Penyesalan, Nilai Komplain, dan Kepuasan terhadap Niat Pembelian Ulang dengan Niat Menyampaikan Komplain sebagai Intervening Variabel.
- 5 Pedoman Pasti Umroh dari Kemenag. Kuy Simak! (2018, Juni 4). Retrieved from Website Resmi Kumparan. <https://kumparan.com/muslim-dailyid/5-pedoman-pasti-umroh-dari-kemenag-kuy-simak>
- Cara Menanggapi Komplain Pelanggan dengan Cerdas dan Tepat.). Retrieved from Website Resmi Commeta Group. <http://commeta.co.id/cara-menangani-komplain-pelanggan-dengan-cerdas-dan-tepat/>
- 10 Cara Cerdas dan Tepat Menangani Komplain Pelanggan dengan efektif. . (2020, Juni 3). Retrieved from Website Resmi Pandagila: <https://pandagila.com/cara-menangani-komplain-pelanggan-cepat-cerdas-tepat/>