

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Kesimpulan dari penelitian ini sebagai berikut:

1. *Customer relations* di Sucofindo Semarang memiliki strategi dalam menangani keluhan konsumen. Strategi yang ada di Sucofindo dalam menangani keluhan konsumen adalah dengan cara persuasif terhadap konsumen. Bagian *customer relations* berusaha untuk membujuk konsumen agar konsumen benar-benar tidak marah lagi terhadap Sucofindo. *Customer relations* selalu meminta maaf atas ketidaknyamanan yang konsumen rasakan, meskipun setelah diklarifikasi belum tentu Sucofindo yang melakukan kesalahan. Semua anggota *customer relations* di Sucofindo dituntut untuk mampu memberikan pelayanan sekaligus mampu menangani keluhan konsumen.
2. *Customer relations* yang ada di Sucofindo menjadi mediator yang menghubungkan instansi dengan para konsumennya. Pelayanan apapun yang dibutuhkan oleh konsumen harus melalui *customer relations* sehingga *customer relations* juga merupakan komunikator dari instansi. Bagian informasi khusus tidak terdapat di Sucofindo karena jadi satu

keluhan konsumen lebih sulit dibandingkan di bagian pelayanan karena harus menerima kritikan atau mengatasi berbagai komplain yang ada. Penyampaian komplain dapat secara tertulis maupun secara lisan, namun lebih banyak yang melakukan secara lisan. Sikap dan perilaku *customer relations* dituntut untuk selalu tenang dalam menghadapi konsumen.

B. Saran

Saran yang dapat diberikan setelah melakukan penelitian ini adalah:

1. Bagi Sucofindo

Sebaiknya Sucofindo membedakan bagian yang memberikan pelayanan dengan bagian yang mengatasi keluhan konsumen. Hal ini untuk memberikan pelayanan yang lebih baik lagi kepada konsumen dan agar tidak terjadi antrian panjang sebagaimana yang saat ini sering terjadi. Konsumen yang mengutarakan keluhannya sering membutuhkan waktu lama untuk menceritakan masalahnya dan proses penyelesaiannya juga membutuhkan waktu lama. Jika terdapat bagian yang berbeda, tentu saja antrian dapat diminimalisir. Selain itu, sebaiknya Sucofindo lebih

... dan pelayanan yang dapat berkomunikasi dengan perusahaan

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini memiliki keterbatasan yaitu instansi yang digunakan adalah milik pemerintah. Bagi peneliti selanjutnya dapat melakukan penelitian dengan tema yang sama namun dengan menggunakan perusahaan swasta agar hasilnya dapat dibandingkan dengan penelitian ini.