

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Dari penelitian mengenai Prosedur Penanganan Keluhan Pelanggan oleh bagian *Customer Care* PT Semen Baturaja, dapat disimpulkan bahwa menurut Standar Operasional Prosedur (SOP) proses penanganan keluhan pelanggan yaitu, mencatat keluhan pada daftar pelanggan, mencari penyebab keterlambatan dan menginformasikan penyebab ke pelanggan, meninjau tempat terjadinya keluhan, membuat berita acara peninjauan keluhan, menanyakan kesalahan pelanggan/perusahaan, memberikan saran perbaikan, mengecek kantong semen pecah, menerbitkan WO permintaan kantong kosong, membuat berita acara serah terima penggantian kantong pecah, menyerahkan penggantian kantong kosong dan selesai. Lalu, penarikan semen kurang ke pabrik, menimbang semen, membuat berita acara penerimaan semen, membuat berita acara penggantian semen, menerbitkan Nota Dinas penggantian semen, merekap kembali data laporan keluhan pelanggan di Microsoft Excel, dan terakhir melakukan permintaan kepuasan pelanggan. Penyebab terjadinya keluhan pelanggan terjadi karena keterlambatan pengiriman Semen ke tujuan atau juga bisa karena kelalaian ekspediter pada saat pengiriman barang sehingga kualitas produk semen menjadi beku, pecah dan kurang.

#### **5.2 Saran**

Dari kesimpulan diatas, maka penulis dapat memberikan masukan berupa saran yaitu:

1. Sebaiknya bagian *Customer Care* PT Semen Baturaja harus menyediakan telepon khusus atau *Call Center* dalam merespon keluhan dengan cepat, sehingga tidak memakan waktu lama dalam proses penanganan.
2. Sebaiknya bagian *Customer Care* PT Semen Baturaja dalam menyikapi keluhan keterlambatan/kualitas, Perusahaan harus lebih meningkatkan

lagi pengawasan kualitas produk agar tidak terjadi masalah dalam pengiriman barang.

3. Sebaiknya bagian *Customer Care* PT Semen Baturaja membuat aplikasi khusus berupa kepuasan pelanggan secara otomatis. Karena, dengan adanya aplikasi tersebut kepuasan pelanggan dapat diproses dengan cepat.

