

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah peneliti lakukan pada PT.Heptaco Digital Media Yogyakarta, dimana hasil yang diperoleh oleh peneliti yaitu mengenai bagaimana Customer Relations PT.Heptaco Digital Media dalam menangani komplain melalui media sosial khususnya instagram.

Dalam menangani komplain melalui media sosial khususnya instagram dapat disimpulkan bahwa customer relations PT.Heptaco dalam menghandle komplain memanfaatkan media sosial yang bersifat informasi dan interaktif dimana dengan begitu perusahaan dapat menyampaikan segala informasi melalui media sebagai sarana berinteraksi terkait komplain customer. Tetapi tetap memperhatikan kenyamanan dari customer itu sendiri, maka dari itu secara maksimal PT.Heptaco akan mengikuti sampai customer paham dan tidak terjadi kesalahpahaman dari kedua belah pihak.

Selain itu PT.Heptaco memiliki teknik tersendiri yang efektif yang digunakan yaitu dimulai dengan melakukan rancangan awal, melakukan koordinasi dengan setiap divisi yang bersangkutan mengenai komplain dari customer, setelah PT.Heptaco mendapatkan inti permasalahannya baru perusahaan melakukan cara penyampaian kepada customer penyampaian yang dilakukan melalui media sosial perusahaan yaitu instagram supaya mudah dimengerti, menyampaikan klarifikasi oleh perusahaan harus selalu berdasarkan data jadi semua informasi yang diberikan benar adanya tidak direkayasa sehingga ketika ada fitnah kepada perusahaan, perusahaan memiliki data yang akurat setelah itu baru melakukan penyampaian kepada customer. Dengan demikian komplain yang dilakukan oleh customer melalui media sosial instagram tertata dan bertahap sehingga dapat diselesaikan oleh perusahaan sehingga tidak ada komplain yang terabaikan.

Dalam menangani komplain melalui media sosial khususnya instagram memang tidak seluluasa ketika menangani secara langsung, karena tidak dapat bertemu secara langsung hanya menggunakan perantara media makanya tidak jarang customer kurang mengerti dengan apa yang disampaikan oleh

perusahaan, perusahaan juga memiliki cara lain dalam menangani komplain jika customer tidak mengerti apa yang dimaksud oleh perusahaan yaitu dengan cara menanyakan kepada customer cara seperti apa yang diinginkan oleh customer supaya customer mudah untuk memahami maksud dari perusahaan misalnya dengan cara menjelaskan komplain melalui videocall dengan customer.

## **5.2 Saran**

Berdasarkan dari hasil penelitian yang sudah dilakukan oleh peneliti, terdapat beberapa saran didalamnya yaitu :

### **A. Bagi PT.Heptaco Digital Media**

- 1) Ketika customer melakukan komplain yang cukup rumit ada baiknya customer relations Relations PT.Heptaco langsung menawarkan diri untuk melakukan klarifikasi via telpon atau sejenisnya supaya lebih jelas dan tidak menjelaskan berulang kali supaya lebih efektif dan lebih mudah dipahami oleh customer.
- 2) PT.Heptaco bergerak dalam jasa dan pelayanan dimana Customer relations PT.Heptaco harus aktif juga mempromosikan dan membuat feed perusahaan, memperbanyak update di instagram terkait hasil dalam melakukann kerjasama dengan perusahaan lainnya hal tersebut dapat berpengaruh pada citra perusahaan. perusahaan akan semakin dipercaya oleh perusahaan lainnya yang akan melakukan kerjasama.
- 3) Dengan perkembangan zaman tentunya banyak saingan bagi perusahaan. maka dari itu PT.Heptaco harus tetap dapat menjual perusahaan dengan membuat inovasi baru yang akan berdampak pada perkembangan perusahaan tidak hanya online tetapi juga offline dengan mengadakan event-event yang mengedukasi.

### **B. Bagi Masyarakat**

- 1) Dengan perkembangan teknologi yang semakin canggih masyarakat khususnya juga harus ikut dalam perkembangan teknologi tersebut dengan begitu masyarakat juga dimudahkan dalam segala situasi contohnya

PT.Heptaco Digital Media dapat memanfaatkan teknologi yaitu media sosial perusahaan dalam menangani komplain dimana customer dimudahkan tidak perlu datang langsung ke kantor.

- 2) Dimana dalam era pandemi segala sesuatu dilakukan secara online. Pada saat inilah sangat penting dalam memanfaatkan media online khususnya media sosial. Perusahaan tetap dapat melakukan aktifitas pekerjaan kantor misalnya dengan melakukan rapat dengan zoom, dan tetap dapat menghandle komplain dari customer karena perusahaan sudah terbuka dan selalu mengikuti perkembangan yang terjadi.

### C. Bagi Penelitian Selanjutnya

Dalam penenitian ini peneliti menggunakan metode pendekatan kualitatif wawancara dan observasi yang dilakukan secara mendalam khususnya untuk mengetahui cara customer relations PT.Heptaco Digital Media dalam menangani komplain melalui media sosial. Untuk penelitian selanjutnya masih banyak hal-hal yang dapat digali lebih dalam misalnya seperti aspek internal perusahaan bagaimana cara perusahaan dapat terus meningkatkan kerjasama tim. Selain itu mengenai cara perusahaan dalam mempertahankan dan memperbaiki citra perusahaan melalui media sosial yang digunakan.