

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Sesuai dengan penelitian yang telah peneliti laksanakan pada obyek, Customer Service Polytron Service Center memiliki beberapa strategi untuk bernegosiasi dalam menghadapi dan menangani komplain pelanggan. Hal tersebut dapat disimpulkan melalui beberapa poin berikut :

1. Proses aduan pelanggan yang ada di Polytron Service Center Solo memiliki beberapa media yakni melalui WhatsApp, Instagram, Facebook, Website, dan Email. Dengan adanya beberapa media pengaduan ini pelanggan akan sangat mudah untuk memberi kritik dan saran kepada perusahaan, serta akan mudah menjangkau pelanggan sesuai dengan kebutuhan pelanggan tersebut. Sistem pengaduan yang berjalan di Polytron Service Center adalah terpusat, semua aduan akan masuk ke kantor Jakarta yang kemudian akan diteruskan ke kantor perwakilan-perwakilan yang bersangkutan.
2. Dalam menangani komplain pelanggan customer service mengimplementasikan tahap mendengarkan dan memahami dengan cara memperlihatkan rasa dan mimik wajah yang simpatik, serta menghargai pelanggan ketika menyampaikan keluhan, pada tahap klarifikasi customer service melakukan beberapa teknik seperti membuat catatan kecil untuk mempermudah proses klarifikasi, tahap ketiga yaitu penjelasan dan permohonan maaf, hal ini selalu dilakukan customer service sebagai bentuk menghargai pelanggan, menjelaskan secara detail dan lengkap supaya pelanggan merasa jelas, selanjutnya tahap pengambilan solusi yang disertai dengan beberapa strategi supaya mendapatkan hasil yang maksimal, customer service mengimplementasikan tahap ini dengan memberi minimal 2 pilihan tindakan. Tahap yang terakhir adalah follow up dimana hal ini sudah diimplementasikan oleh customer service dan kepala service melalui program *Happy Call*, akan tetapi program ini belum sepenuhnya dirasakan dan dialami pelanggan Polytron Service Center Solo.

3. Dalam proses negosiasi dengan pelanggan customer service mengimplementasikan strategi negosiasi collaborative dengan cara memberi pelayanan yang maksimal seperti pada kasus keterlambatan kunjungan service, memberi solusi dengan mengirimkan teknisi terbaik supaya produk tersebut terselesaikan dengan baik. Teknik ini dilakukan untuk mengurangi rasa kecewa pelanggan Polytron.
4. Proses negosiasi dengan strategi accomodating (lose to win) dimana pihak Polytron Service Center Solo memprioritaskan kerjasama untuk saat itu atau kedepannya daripada hasil dari negosiasi itu sendiri. Solusi-solusi yang diambil sangat memperhatikan efek apa yang akan terjadi terhadap brand Polytron. Customer service memperhatikan citra positif perusahaan sehingga tipe-tipe pelanggan tertentu harus diperlakukan seperti terkesan menguntungkan pelanggan itu sendiri. Hal ini dapat disimpulkan bahwa strategi negosiasi accomodating (lose to win) diimplementasikan oleh customer service dalam menghadapi komplain pelanggan.
5. Dalam penanganan komplain seorang negosiator biasanya mengharapkan kesepakatan yang tidak merugikan pihak manapun, seperti yang dilakukan oleh customer service Polytron Service Center Solo ini dengan mengimplementasikan strategi negosiasi avoiding (lose-lose), seperti pada kasus permasalahan produk yang sudah tidak bisa diperbaiki maka customer service memilih untuk mengalah dan memberikan pengertian kepada pelanggan. Hal ini dilakukan untuk menghindari komplain yang berulang.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka terdapat saran dari peneliti, diantaranya :

1. Bagi Polytron Service Center Solo.
 - a. Dalam meningkatkan pelayanan terhadap pelanggan pada saat menghadapi komplain, Polytron Service Center Solo perlu menerapkan beberapa pelatihan manajemen komplain, supaya customer service lebih kompeten lagi dalam menghadapi komplain.
 - b. Ketrampilan customer service dalam menangani komplain pelanggan di Polytron Service Center Solo, perlu adanya sertifikasi penanganan komplain,

sehingga pelanggan menjadi semakin yakin dengan pelayanan Polytron Service Center Solo.

- c. Proses penanganan komplain pelanggan dalam hal follow up lebih dikonsistenkan kembali untuk mempererat hubungan dengan pelanggan, serta dalam penanganan komplain pelanggan yang fokus terhadap pelanggan dipertahankan.

2. Bagi Masyarakat.

- a. Polytron Service Center Solo merupakan salah satu cabang after sales service dari brand Polytron dimana cabang ini menjangkau masyarakat sekitar Solo dan Klaten. Terdapat beberapa prosedur yang ada dalam proses pengaduan. Alangkah baiknya jika pelanggan memahami persyaratan apa saja yang harus dipersiapkan, hal ini sebagai upaya untuk mempercepat pelayanan.
- b. Upaya percepatan pelayanan tidak hanya dilakukan dalam memahami persyaratan. Jadi alangkah baiknya masyarakat mengerti dengan ketentuan masa garansi yang sudah tertuang dalam kartu garansi, sehingga memudahkan proses identifikasi produk.

3. Bagi Peneliti selanjutnya.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode kualitatif dengan mendapatkan data-data melalui wawancara dan observasi untuk mengetahui implementasi strategi negosiasi yang digunakan customer service dalam menangani komplain pelanggan di Polytron Service Center. Terbatasnya waktu peneliti dalam melakukan wawancara terhadap informan, maka masih terdapat aspek lain dari topik penanganan komplain pelanggan di di Polytron Service Center yang bisa lebih digali lagi misal dari aspek manajemen komplainnya. Dapat juga dari aspek aliran komunikasi yang terjadi antara pihak-pihak terkait dalam proses penanganan komplain pelanggan.