BAB V

PENUTUP

Pada bab ini penulis berusaha untuk memberikan kesimpulan dari data lapangan yang telah diproses pada bab-bab sebelumnya. Kesimpulan ini merupakan jawaban empiris terhadap rumusan permasalahan yang dikemukakan pada bab pertama.

V.1. Kesimpulan

Dari analisis dan penginterpretasian data pada bab-bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa PT. Pos Indonesia (Persero) Kantorpos Surabaya 60000 telah memiliki strategi dalam melakukan penanganan keluhan bagi para pelanggannya. Strategi tersebut merupakan bagian dari perwujudan strategi korporasi PT. Pos Indonesia (Persero) seperti yang termuat dalam Marketing Pos 2000 dan Standart Tingkat Mutu Layanan PT. Pos Indonesia (Persero), dimana berkurangnya keluhan pelanggan memang merupakan salah satu hal yang ingin diwujudkan oleh perusahaan.

Sesuai dengan kondisi di lapangan, strategi penanganan keluhan yang dilaksanakan oleh PT. Pos Indonesia (Persero) Kantorpos Surabaya 60000 meliputi empati terhadap pelanggan, kecepatan penanganan keluhan, keadilan dalam memecahkan permasalahan keluhan, serta kemudahan bagi pelanggan untuk menghubungi perusahaan.

Dalam aspek empati terhadap pelanggan, meski perusahaan berusaha menunjukkan kepedulian mereka terhadap keluhan yang disampaikan pelanggan, namun kurangnya jumlah personil dan beban pekerjaan yang terlampau banyak membuat petugas menjadi kurang ramah dalam menerima keluhan pelanggan. Akibatnya pelanggan merasa kurang diperhatikan.

Untuk aspek kecepatan penanganan keluhan, Kantorpos Surabaya 60000 telah berhasil mewujudkan salah satu point dalam Standart Tingkat Mutu Layanan PT. Pos Indonesia (Persero), yaitu waktu untuk menanggapi *(response time*) keluhan maksimal 1 jam untuk layanan yang sudah menggunakan on-line sistem. Faktor yang berperan dalam tercapainya *response time* tersebut adalah dukungan teknologi, terutama internet yang telah membantu kecepatan kerja petugas dalam menyelesaikan keluhan. Dibandingkan dengan cara konvensional yang memakan waktu beberapa hari, lewat bantuan internet petugas dapat menelusuri posisi kiriman dengan segera sehingga mempercepat waktu penyelesaian keluhan.

Sedangkan mengenai aspek keadilan dalam memecahkan permasalahan keluhan, PT. Pos Indonesia (Persero) Kantorpos Surabaya 60000 telah memiliki alur prosedur pengurusan ganti rugi yang cukup jelas serta Juklak Layanan Harga Tanggungan Kirimanpos Dalam Negeri dan Luar Negeri sebagai acuan dalam memberikan ganti rugi kepada pelanggan. Namun tidak adanya wewenang bagi Kantor Pos Surabaya 60000 dalam memutuskan pemberian ganti rugi membuat prosedur tersebut menjadi memakan waktu yang cukup lama.

Aspek lain dalam penanganan keluhan yang juga harus diperhatikan oleh PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Surabaya 60000 adalah kemudahan bagi pelanggan untuk menghubungi perusahaan. Dalam aspek ini dua hal yang sangat penting adalah ketersediaan sarana dan prasarana bagi pelanggan untuk menyampaikan keluhannya dengan mudah serta kemudahan bagi pelanggan untuk mengakses kirimannya. Berdasarkan hasil pengamatan dilapangan, PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Surabaya 60000 ternyata tidak didukung dengan teknologi yang memadai. Beberapa teknologi seperti call center Hallo Pos 161 serta program computer berupa *"complaint management"* yang dimilikinya ternyata tidak berfungsi lagi. Dimana dengan bantuan kedua teknologi tersebut pelanggan dapat lebih mudah menyampaikan keluhannya serta dapat melakukan penelusuran kiriman secara mandiri.

V.2. Saran-saran

Terdapat beberapa hal yang penulis sarankan dalam kaitannya dengan strategi penanganan keluhan pelanggan pada Kantor Pos Surabaya 60000, yaitu :

1. Perlunya untuk dirancang kebijakan MSDM dengan memberikan tekanan pada perbaikan sistem rekruitment, seleksi, dan terutama penempatan yang dapat menghasilkan petugas dengan kualifikasi yang tepat untuk suatu jabatan/ pekerjaan tertentu dengan jumlah yang tepat sesuai dengan beban pekerjaannya; dalam hal ini adalah petugas Customer Service (CS) sebagai karyawan lini depan yang berhubungan langsung dengan

pelanggan yang mengajukan keluhan. Hal ini dipandang sangat perlu sebab selama ini posisi tersebut hanya dijalankan oleh satu orang petugas dalam tiap shift kerjanya. Dengan beban tugas yang cukup banyak, satu orang petugas saja tidak cukup untuk menjalankan semua tugas serta memberikan pelayanan yang layak bagi pelanggan.

2. Perlu meningkatkan kualitas aspek kemudahan menghubungi perusahaan melalui ketersediaan fasilitas dan sarana yang mudah dijangkau dan tidak memberatkan pihak pelanggan. Selama ini pelanggan hanya dapat menyampaikan keluhan lewat telepon ataupun langsung datang ke Kantor Pos Surabaya 60000 sehingga dipandang kurang efisien dan memakan banyak waktu. Ada baiknya jika Call Center Hallo Pos 161 serta program Complaint Management dapat difungsikan kembali.
3. Perlu adanya evalusi berkala dari pihak manajemen tentang penanganan keluhan pelanggan sehingga dapat diperoleh gambaran umum tentang keluhan pelanggan dan produk layanan yang dikeluhkan. Evaluasi ini dapat digunakan sebagai alat untuk memperbaiki tampilan layanan, sehingga tidak terulang lagi keluhan untuk hal yang sama.

V.3. Implikasi

a. Implikasi Praktis

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan maka studi ini dapat memberikan kontribusi positif bagi PT.Pos Indonesia (Persero) Kantor

Pos Surabaya 60000 dalam upayanya meningkatkan kualitas penanganan keluhan pelanggan sehingga diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan secara umum

b. Implikasi Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat membuka wacana atau memberikan sumbangan pada kajian pelayanan publik, sehingga dengan adanya penelitian ini diharapkan akan mempermudah penelitian selanjutnya tentang kualitas pelayanan perusahaan yang bergerak dalam pemenuhan kebutuhan publik, khususnya tentang kualitas penanganan keluhan pelanggan.