

BAB 4

KESIMPULAN DAN SARAN

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengamatan di Lion Parcel Konsolidator Surabaya, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Jenis komplain yang paling sering terjadi di Lion Parcel Konsolidator Surabaya adalah keterlambatan barang, kemudian berikutnya secara berturut-turut adalah *missroute*, kehilangan barang, dan terakhir kerusakan barang.
2. Lion Parcel memiliki klasifikasi daftar *Dangerous Goods* untuk menjadi dasar boleh tidaknya dikirim.
3. Semua barang yang hilang dan rusak dapat diklaim dengan beberapa identifikasi dan ketentuan yang berlaku.
4. Dokumen yang diperlukan dalam pengajuan klaim kerusakan dan kehilangan barang hamper sama, hanya saja untuk klaim kerusakan disertai foto bukti fisik.
5. Usaha meminimalisir komplain sejak dini adalah dengan memonitoring keberadaan barang, lalu memberikan layanan tambahan dalam pengemasan yang tidak sesuai standart, selanjutnya menyeleksi barang secara ketat untuk menghindari resiko penerbangan yang berbahaya.
6. Customer Services tidak memenuhi dua aspek dalam teori pelayanan prima yaitu aspek perhatian dan aspek kemampuan. Karena selama ini SOP dalam penanganan barang sudah terdapat pada perusahaan. Namun dalam praktik penanganan komplain barang masih berkoordinasi dengan atasan yang membuat penanganan tidak efektif dan efisien.