

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa secara umum perusahaan telah memiliki struktur dan saluran untuk menerima pengaduan pelanggan, namun implementasinya belum sepenuhnya optimal.

1. Komitmen manajemen terhadap penanganan komplain telah terwujud dalam bentuk prosedur dan kebijakan layanan. Namun, komitmen tersebut belum sepenuhnya diiringi oleh efektivitas pelaksanaan di lapangan. Keterbatasan sumber daya, koordinasi lintas bagian yang belum optimal, dan ketiadaan evaluasi berkelanjutan menyebabkan adanya kesenjangan antara kebijakan dan tindakan nyata.
2. Pada aspek visible, atau keterlihatan informasi tentang mekanisme pengaduan, perusahaan telah menyediakan informasi melalui papan pengumuman, brosur, dan media sosial. Namun, informasi ini belum menjangkau seluruh kelompok pelanggan secara merata dan belum disampaikan secara aktif dan berulang.
3. Accessible, atau aksesibilitas layanan pengaduan, dinilai cukup tersedia, terutama melalui layanan WhatsApp, telepon, dan pengaduan langsung. Akan tetapi, perbedaan kemampuan pelanggan dalam menggunakan teknologi, serta tidak meratanya layanan ke daerah pinggiran, menyebabkan sebagian

pelanggan mengalami kesulitan dalam mengakses sistem pengaduan yang disediakan.

4. Aspek kesederhanaan terlihat dari prosedur awal pengaduan yang tidak rumit. Namun, tidak adanya informasi lanjutan mengenai progres penanganan, serta ketiadaan standar waktu penyelesaian, membuat sistem terasa kurang sederhana dari sudut pandang pelanggan.
5. Pada aspek kecepatan, perusahaan belum memiliki standar waktu pelayanan (SLA) yang konsisten. Penanganan komplain, terutama yang bersifat teknis, seringkali memakan waktu lebih dari tiga hari tanpa pemberitahuan yang jelas kepada pelanggan, sehingga menurunkan persepsi terhadap responsivitas perusahaan.
6. Aspek fairness atau keadilan dalam pelayanan menunjukkan bahwa perusahaan telah berusaha memperlakukan semua pelanggan secara setara secara prosedural. Namun, dalam praktiknya masih terjadi ketimpangan layanan, terutama dalam hal kecepatan respons dan transparansi proses, yang menciptakan persepsi kurangnya keadilan di kalangan pelanggan.

5.2 Saran

Berdasarkan temuan dan kesimpulan penelitian, maka peneliti memberikan beberapa saran yang ditujukan untuk meningkatkan efektivitas manajemen komplain pelanggan di Perumda Tirta Hidayah Kota Bengkulu, sebagai berikut:

1. Perusahaan perlu meningkatkan keterlibatan manajemen dalam pengawasan dan evaluasi penanganan komplain, tidak hanya sebatas menetapkan

kebijakan. Komitmen harus diwujudkan dalam bentuk tindakan nyata melalui pengalokasian sumber daya yang memadai, pembagian tugas yang jelas antar unit, serta pelatihan karyawan untuk meningkatkan kepekaan terhadap keluhan pelanggan.

2. Informasi mengenai prosedur dan saluran pengaduan perlu disebarluaskan secara aktif dan berulang melalui berbagai media seperti spanduk, struk tagihan, media sosial resmi, serta pengumuman di tempat-tempat umum. Selain itu, perusahaan perlu mengemas informasi tersebut dalam format yang mudah dipahami oleh seluruh lapisan masyarakat.
3. Perusahaan diharapkan menyediakan alternatif saluran pengaduan bagi pelanggan yang tidak terbiasa dengan teknologi, seperti layanan pengaduan keliling, pos aduan di kelurahan, atau hotline telepon interaktif. Edukasi digital bagi pelanggan lansia atau non-digital juga sangat penting untuk memperluas akses pengaduan.
4. Meskipun prosedur penyampaian komplain sudah tergolong sederhana, perlu ada kejelasan waktu penyelesaian melalui penerapan *Service Level Agreement* (SLA) untuk setiap jenis keluhan. Hal ini akan memberikan kepastian kepada pelanggan dan memudahkan evaluasi internal terhadap kualitas layanan.
5. Perusahaan disarankan untuk mengembangkan sistem notifikasi otomatis atau pelacakan keluhan secara daring sehingga pelanggan dapat mengetahui status pengaduan mereka secara *real-time*. Hal ini juga akan mendorong petugas untuk lebih bertanggung jawab terhadap tindak lanjut pengaduan.

6. Untuk menjamin prinsip keadilan, perlu diterapkan sistem antrean berbasis prioritas dan urgensi keluhan yang dapat dipantau secara terbuka. Petugas juga perlu diberi pelatihan etika pelayanan agar dapat bersikap profesional, ramah, dan empatik kepada semua pelanggan, tanpa memandang latar belakang atau cara menyampaikan keluhan.
7. Disarankan agar perusahaan rutin melakukan survei persepsi pelanggan terhadap sistem keluhan dan menggunakan hasilnya sebagai dasar untuk menyempurnakan kebijakan pelayanan.
8. Penelitian selanjutnya disarankan untuk memperluas fokus kajian, baik dari sisi metodologi, aktor yang terlibat, maupun cakupan wilayah. Penelitian lanjutan dapat menggunakan pendekatan kuantitatif atau *mixed methods* guna memperoleh gambaran yang lebih luas dan terukur mengenai kepuasan pelanggan serta efektivitas sistem penanganan keluhan yang diterapkan. Selain itu, analisis dapat diperluas dengan mengikutsertakan lebih banyak informan, termasuk pihak manajemen tingkat atas, teknisi lapangan, dan pelanggan dari berbagai wilayah pelayanan.