

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Tujuan penulisan ini adalah untuk menjelaskan isi dari bab sebelumnya tentang aktivitas *customer service* dalam meningkatkan pelayanan terhadap pelanggan pada Perumda Air Minum Kota Padang, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

- a. Perumda Air Minum Kota Padang merupakan salah satu Perusahaan Daerah milik Pemerintah Kota Padang yang bergerak dalam bidang jasa pelayanan air minum kepada masyarakat.
- b. *Customer service* bertugas memberikan informasi mengenai jasa dan produk yang terdapat pada perusahaan dan memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan keinginan pelanggan agar memberikan kepuasan terhadap pelanggan.
- c. *Customer service* harus menguasai informasi terkait jasa dan produk yang tersedia di perusahaan agar dapat melayani pelanggan dan menjawab pertanyaan diluar tugasnya agar memberikan kepuasan terhadap pelanggan.
- d. Munculnya rasa ketidakpercayaan terhadap hasil survey mengakibatkan terganggunya aktivitas *customer service* dalam melayani pelanggan.
- e. *Customer service* meningkatkan rasa empati untuk meningkatkan pelayanan kepada pelanggan.
- f. *Customer service* menciptakan suatu aplikasi Baca Meter yang dapat digunakan

pelanggan untuk memperkirakan biaya yang akan dikenakan bulan depan dan melayani pelanggan secara transparan dengan membuka akses mandiri yang dimana pelanggan dapat mendokumentasikan angka meter secara mandiri lalu mengirimkan ke Whatsapp yang telah disediakan.

- g. Pembukaan jam pelayanan pada tanggal merah setiap tanggal 19 atau 20, agar pelanggan tidak dikenai biaya denda.
- h. Untuk mengurangi penyebaran virus Covid-19, perusahaan menerapkan protokol kesehatan dengan menggunakan masker, memakai handsanitizer, dan menggunakan akrilik kaca pembatas demi menghindari terpaparnya virus corona.

5.2 Saran - Saran

Customer service memiliki peran terhadap pencapaian tujuan perusahaan, lewat berbagai macam pelayanan yang diberikan. Salah satu bentuk pelayanan *customer service* yaitu menjadi pihak yang menghubungkan pelanggan dengan perusahaan. Kemudian *customer service* juga berperan membangun dan mempertahankan hubungan baik perusahaan dengan pelanggan, dengan tujuan membendung persoalan yang bisa saja terjadi di antara perusahaan dan pelanggan. Adapun saran yang dapat disimpulkan dari hasil observasi sebagai berikut :

1. *Customer service* harus dapat menguasai informasi terkait jasa dan produk yang ditawarkan perusahaan dan mampu memahami jenis-jenis pelanggan yang dihadapi agar terciptanya rasa kepuasan.
2. *Customer service* harus lebih jelas dan tegas dalam menjelaskan terkait produk yang ditawarkan, sehingga pelanggan tidak memberikan keluhan.

3. Menjelaskan penggunaan aplikasi baca meter dengan jelas dan menggunakan bahasa yang mudah dipahami agar pelanggan dapat mengakses dengan baik dan benar.
4. Mempromosikan aplikasi baca meter kepada pelanggan agar pelanggan dapat mengetahui dan menggunakannya dengan baik.

