

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan dari pembahasan mengenai prosedur pengelolaan dan penanganan keluhan pelanggan di PT Semen Padang penulis dapat menyimpulkan bahwa:

Pelanggan perusahaan didefinisikan sebagai pihak yang membeli dan mengkonsumsi produk perusahaan yang membantu kelancaran pencapaian tujuan bisnis perusahaan yaitu saluran distribusi, konsumen akhir dan *influencer*.

Pelanggan yang ingin menyampaikan komplain, kritik, maupun saran kepada PT Semen Padang dapat menyampaikannya melalui media yang telah disediakan. Pelanggan dapat menyampaikannya melalui telepon bebas pulsa, Email, Surat dan Media Sosial.

Prosedur penanganan keluhan yang dijalankan oleh Biro Promosi dan Pelayanan Pelanggan telah diatur dalam Standar Operasional Prosedur (SOP) yang mana setiap keluhan harus diselesaikan dengan cepat sebagai upaya mengembalikan kepercayaan pelanggan (*service failure recovery*).

Prosedur ini juga sebagai pedoman dalam pengelolaan keluhan yang telah diselesaikan terhadap transaksi pemasaran produk Semen Padang yang tidak berkesesuaian diterima pelanggan. Prosedur ini meliputi pengelolaan administrasi

keluhan, pendistribusian informasi keluhan ke unit terkait dan pemberian feedback ke pelanggan yang complain. Prosedur ini berkenaan dengan proses identifikasi, dilanjutkan dengan investigasi dan memberikan solusi penyelesaian komplain pelanggan atau penggantian produk yang rusak atau tidak berkesesuaian.

5.2 Saran

Berdasarkan analisa diatas maka penulis menyampaikan bahwa terdapat beberapa hal yang perlu diperhatikan oleh PT Semen Padang:

1. Sebaiknya data keluhan pelanggan melalui Email di rekap setiap bulannya supaya lebih mudah saat pencarian.
2. Mengusahakan agar selalu merespon dengan cepat setiap keluhan pelanggan.
3. Sebaiknya tetap merespon keluhan dari pelanggan yang sifatnya tidak terlalu penting

