

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dipaparkan sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa strategi komunikasi yang dilakukan oleh Humas Perumda Tirta Bhagasasi dalam menangani keluhan pelanggan dilakukan melalui 3 tahapan sebagai berikut:

1. Penemuan fakta, pada tahapan ini, Humas Perumda Tirta Bhagasasi menyelidiki dan mengumpulkan informasi atau bukti apa yang sedang terjadi di masyarakat. Penemuan fakta yang ditemukan oleh Humas Perumda Tirta Bhagasasi dalam Divisi Hubungan Langganan yaitu ada banyaknya keluhan. Fakta bahwa adanya keluhan ini berasal dari laporan atau temuan dari masyarakat.
2. Perencanaan, pada tahapan ini, setelah Humas Perumda Tirta Bhagasasi memperoleh informasi tentang pengawasan opini yang beredar mengenai perusahaannya, yaitu penemuan fakta bahwa adanya keluhan yang kemudian membuat perencanaan untuk melakukan penanganan keluhan pelanggan yang sudah tersusun secara sistematis oleh level manajemen.
3. Komunikasi, tahap terakhir dan penyempurna dari dua tahap sebelumnya, dimana Humas Perumda Tirta Bhagasasi berkomunikasi dengan *customer service* dari semua cabang untuk menangani keluhan pelanggan dan memberikan langkah-langkah strategi untuk menangani keluhan pelanggan. Tahapan penanganan keluhan pelanggan yang dilakukan oleh *customer service*, antara lain: a) mendengarkan dan memahami, b) klarifikasi dan penyamaan persepsi, c) penjelasan dan permohonan maaf, d) solusi dan *taking action*, e) *follow-up*.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan di atas, maka saran pada penelitian pada skripsi ini adalah sebagai berikut:

1. Kepada Universitas Islam 45 Bekasi, khususnya pada Fakultas Komunikasi, Sastra, dan Bahasa program studi Ilmu Komunikasi, dapat memperluas kajian tentang strategi komunikasi Humas Pemerintah dalam menangani keluhan pelanggan. Sehingga penelitian ini bisa menjadi referensi yang diharapkan bisa menambah wawasan dan pengetahuan akademisi yang ingin mencoba dan melakukan penelitian dengan judul yang serupa.
2. Kepada pihak Perumda Tirta Bhagasasi diharapkan dapat mempertahankan strategi komunikasi yang dilakukan untuk menangani keluhan pelanggan. Namun, hendaknya perlu membenahi sistem dan manajemen untuk meningkatkan kualitas layanan dengan melakukan pengecekan secara berkala sehingga tujuannya dapat mengurangi kasus atau jumlah keluhan yang masuk.
3. Kepada peneliti selanjutnya yang akan melakukan penelitian, diharapkan penelitian Strategi Komunikasi Perumda Tirta Bhagasasi ini dapat menjadi inspirasi, bahan kajian atau rujukan, serta dapat dikembangkan lebih luas khususnya dalam konteks Hubungan Masyarakat (Humas).