

BAB V

KESIMPULAN, KETERBATASAN, IMPLIKASI DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Penelitian ini adalah penelitian tentang penanganan keluhan pelanggan yang diterapkan oleh PT Maluku Prima Makmur berdasarkan teori *Customer Winback* oleh Griffin dan Michael. Dari triangulasi sumber informan dan dibantu dengan aplikasi pengolah data NVivo 12 didapatkan kesimpulan berikut :

1. PT Maluku Prima Makmur memberikan komitmen nyata untuk melakukan perbaikan terhadap pelanggan yang mengalami permasalahan dengan produk yang diterima.
2. PT Maluku Prima Makmur memberikan kompensasi berupa ganti rugi berupa pengembalian uang ataupun barang yang senilai dengan produk yang mengalami kerusakan.
3. PT Maluku Prima Makmur memberikan voucher atau bonus untuk pembelian berikutnya karena telah membantu PT Maluku Prima Makmur menemukan kesalahan produk yang telah dibuat.
4. PT Maluku Prima Makmur tetap menerapkan system penanganan keluhan konsumen yang ada dikarenakan system yang telah berlaku tersebut telah memenuhi standar internasional untuk perusahaan yang bergerak dibidang pangan.
5. Komplain seringkali bersifat tidak terperinci dan general. Seperti produk yang jelek, kecewa dengan mutu, atau barang bermasalah. Agar PT Maluku Prima Makmur bisa memahami masalah sebenarnya, maka manajemen perlu memastikan detail masalah yang ada dengan menelusuri kesalahan yang mereka ungkapkan. Semakin detail akar masalah yang diketahui tentu akan semakin mudah untuk memberikan solusi terbaik untuk kedua belah pihak.
6. Menerapkan prosedur pelayanan keluhan 24/7 dimana konsumen bisa melakukan pengaduan keluhan konsumen kapan saja sehingga konsumen tidak

perlu menunda menyampaikan permasalahan, sehingga permasalahan bisa segera di Analisa dan ditemukan solusi bagi konsumen.

7. PT Maluku Prima Makmur bisa memberikan kabar kepada customer mengenai perkembangan yang dilakukan, seperti produk pengganti yang sudah dikirim atau masih dikerjakan. PT Maluku Prima Makmur juga bisa menanyakan apakah produk pengganti sudah diterima dan apakah mereka merasa puas. Sehingga, ini akan meminimalisir resiko keluhan susulan dari customer.
8. PT Maluku Prima Makmur terus memberikan perlakuan yang baik kepada pelanggan yang melakukan keluhan baik ketika dalam proses penyampaian keluhan oleh pelanggan hingga konsumen mampu menerima solusi yang diberikan.
9. Lebih menjadi pendengar yang baik kepada konsumen dan menangani keluhan pelanggan juga perlu dilakukan dengan ucapan terimakasih atas keluhan yang diutarakan tersebut. Karena dengan keluhan yang disampaikan oleh pelanggan memberikan informasi terkait produk yang dijual.
10. PT Maluku Prima Makmur dalam menangani complain dari konsumen harus memenuhi kembali ekspektasi konsumen terkait dengan kegagalan produk yang diberikan. Mengganti produk yang tidak sesuai dengan produk yang diharapkan oleh konsumen. Berdasarkan hasil penelitian, strategi ini merupakan strategi yang terbaik karena memberikan kompensasi kepada pelanggan dengan nilai yang setara. Hal tersebut mampu dengan membuat pandangan negative ketika melakukan complain menjadi kembali baik kepada PT Maluku Prima Makmur.

5.2 Keterbatasan

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat menyingkirkan keterbatasan ini. Keterbatasan pada penelitian ini adalah :

1. Dalam penelitian ini dijelaskan mengenai penanganan masalah yang dilakukan oleh jajaran management dan management puncak. Strategi yang dimiliki oleh manajemen juga tergolong rapi dan tersistem, namun perlu juga diambil data dari level karyawan yang melakukan perubahan kerja akibat komplain sehingga akan lebih komprehensif.
2. Focus penelitian hanya terdapat pada produk yang dikeluhkan dan pelayanan yang mampu memuaskan pelanggan. Tetapi perlu dibahas keterkaitan kepuasan dan efek dari keluhan tersebut terhadap finansial manajemen ataupun pola produksi di PT Maluku Prima Makmur

5.3 Implikasi

Penelitian ini membawa implikasi tertentu. Peneliti setidaknya melihat ada 2 (dua) implikasi, yaitu implikasi akademis dan implikasi manajerial. Implikasi akademis merupakan kontribusi penelitian ini bagi dunia penelitian dan implikasi manajerial merupakan kontribusi penelitian ini bagi lembaga yang diteliti, yaitu PT Maluku Prima Makmur.

5.3.1 Implikasi Akademis

Dengan melakukan penelitian ini, peneliti memperoleh wawasan berkaitan dengan penanganan keluhan yang diterapkan oleh PT Maluku Prima Makmur sudah tersistem rapi sehingga mampu diterapkan di tingkat akademis demi menunjang system Pendidikan.

5.3.2 Implikasi Manajerial

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi management khususnya industry yang tak luput dari keluhan konsumen. Dalam wawancara juga didapatkan bahwa keluhan yang ditangani dengan baik mampu memberikan kepuasan hati pelanggan dan pelanggan merasa dihargai sehingga tak segan menjadi lebih loyal terhadap produsen.

5.4 Saran

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penanganan complain menjadi titik balik pemicu rasa kekecewaan menjadi loyalitas terhadap konsumen. Peneliti hanya mengambil prespektif dari sisi management yang memang mengawasi mutu dan kualitas dan jug konsumen, seharusnya ada lagi tambahan dari sisi prespektif departemen yang lain agar hasil penelitian lebih majemuk.

