

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Ethos pelayanan *customer care* dalam menangani keluhan pelanggan yang dilakukan *customer care* memiliki kredibilitas dalam sikap aktif penanganan keluhan seperti menjemput bola, sebelum pelanggan meminta bantuan, *customer care* telah menawarkan terlebih dahulu. Menginterpretasikan keluhan pelanggan, *customer care* harus memiliki kepedulian terhadap pemasalan yang terjadi pada pelanggan dan memberikan solusi yang tepat untuk kebutuhan para pelanggan. Penangan keluhan yang cepat akan memberikan kepuasan untuk pelanggan. *Customer care* belajar dari masalah yang terjadi agar tepat memberikan solusi terbaik bagi pelanggan. Dan ketelitian *customer care* dalam mengerjakan segala hal mutlak diperlukan untuk meminimalisir kesalahan.

Logos pelayanan *customer care* dalam menangani keluhan pelanggan yang dilakukan *customer care* memiliki argumen yang logis. Pelayanan yang diberikan akan berkualitas jika setiap *customer care* menguasai pengetahuan tentang segala sesuatu yang berhubungan dengan perusahaan dan produk yang ditawarkan. *Customer care* bertanggung jawab melayani pelanggan dari awal hingga selesai. Memberikan informasi, secara cepat, tepat dan akurat, kepada pelanggan, sehingga pelanggan tidak kebingungan. *Self maintenance* di starcom disebut dengan *1st troubleshoot*. Tindakan *1st troubleshoot* dilakukan untuk mengetahui gangguan awal yang terjadi pada link internet customer.

Phatos pelayanan *customer care* dalam menangani keluhan pelanggan yang dilakukan *customer care* merujuk pada argumen yang didasarkan pada emosional. Keramahan merupakan sikap yang dimiliki oleh *customer care* agar pelanggan merespon pembicaraan dengan positif. *Customer care* yang bertutur dengan sopan kepada pelanggan, akan membuat pelanggan merasa dihargai. karakteristik pelanggan yang berbeda mengharuskan *customer care* tetap sabar menghadapi pelanggan demi terwujudnya pelayanan prima.

Komunikasi pelayanan *customer care* yang prima akan terwujud jika *ethos*, *phatos* dan *logos* dilakukan oleh *customer care*. *Ethos* merupakan kredibilitas *customer care* meliputi sikap aktif, kemampuan interpretasi, kecepatan, ketepatan dan ketelitian yang dilakukan *customer care*. *Logos* merupakan alasan logis, meliputi kemampuan menjelaskan informasi produk, memberikan informasi layanan dan kemampuan memberikan paduan teknik *self maintenance* kepada pelanggan. Dan *Phatos* merupakan daya tarik emosional meliputi keramahan, kesopanan dan kesabaran. *Customer care* yang menjalankan *ethos*, *phatos* dan *logos* akan membuat pelanggan loyal terhadap perusahaan.

5.2 Saran

5.2.1 Saran Akademis

1. Sebaiknya dikembangkan kajian mengenai komunikasi pelayanan *customer care* dalam melayani pelanggan yang di hubungkan dengan teknologi yang berkembang saat ini.

2. Sebaiknya dikembangkan kajian mengenai komunikasi antarpribadi dengan teknologi yang berkembang di masyarakat.

5.2.2 Saran Praktis

1. Perangkat *customer care* sebaiknya ditambahkan, untuk menunjang kecepatan pelayanan.
2. *Customer care* sebaiknya diikut sertakan dalam pelatihan yang berhubungan dengan *customer care* dan penanganan pelanggan.
3. Adanya *standard operating procedure* yang baku untuk *customer care* dari perusahaan.