

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengamatan yang diuraikan pada pembahasan yang dikemukakan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa :

1. Prosedur pelayanan penanganan keluhan penghuni di The Adhiwangsa Golf View Residence Surabaya sudah cukup baik karena mengikuti langkah-langkah yang telah ditetapkan dan sejalan dengan teori Hamdani (2012:40).
2. Apartemen Adhiwangsa telah menetapkan sistem yang disebut progam AST Adhiwangsa, yang dimana progam tersebut sangatlah membantu dalam kelancaran operasional perusahaan karena didalam progam tersebut bisa digunakan berbagai hal yang menyangkut operasional perusahaan contohnya untuk membuat *form work order* yang berfungsi untuk memberi perintah ke departemen terkait untuk melakukan suatu pekerjaan, untuk membuat bukti kwitansi, untuk *merecord* WO yang pernah dibuat jika *hard copy* hilang dan bisa di print kembali, dll.

B. Saran

Adapun saran yang ingin penulis sampaikan pada The Adhiwangsa Golf View Residence Surabaya sebagai berikut :

1. Untuk program AST Adhiwangsa, sebaiknya perlu dilakukan maintance setiap bulannya agar tidak sering mengalami error sistem atau tidak dapat berfungsi sehingga dapat menghambat operasional perusahaan.
2. Terlalu lamanya penanganan komplain dari penghuni, seharusnya The Adhiwangsa Golf View Residence yang bergerak dibidang jasa lebih memperhatikan apa saja keinginan dan keluhan penghuni dengan mencatat dan mencari solusinya.
3. Mengingat yang menghuni apartemen tidak hanya orang Indonesia melainkan orang asing juga menghuni, Maka dalam upaya meningkatkan pelayanan baik kepada penghuni apartemen maupun kepada tamu yang datang maka perlu adanya staff *concierge* diberi pelatihan atau semacam *English class* dan pelatihan-pelatihan *soft skill* lainnya.