

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Setelah memperhatikan uraian standar operasional prosedur di perusahaan dan berdasarkan teori yang ada, dapat ditarik kesimpulan bahwa prosedur penanganan komplain pada Apartemen Adhiwangsa sudah memenuhi tahapan yang sesuai dengan teori yang sudah dikemukakan oleh para ahli.
2. Pada tingkat operasional di lapangan masih sering terjadi miskomunikasi antar departemen terkait yang menyebabkan kendala dalam penanganan komplain *tenant* sedikit terhambat.
3. Pada tahun 2017 rata-rata penanganan komplain dapat tertangani 91% dikarenakan disetiap penanganan komplain berbeda.

B. Saran

1. Untuk menjaga profesionalisme dan konsistensi dalam penangan komplain di Apartemen Adhiwangsa maka pihak *Management* perlu mengadakan *morning briefing* 15 menit sebelum jam *incharge*, dan 15 menit sebelum pulang supaya mengerti apa kendala yang terjadi selama oprasional di hari tersebut. Diadakan *meeting* bulanan semua departemen untuk dapat menyampaikan pendapat antar departemen sehingga dapat terpecahkan

solusi dari permasalahan yang muncul, dan dapat terjalinnya komunikasi yang baik.

2. Meningkatkan komunikasi yang efektif antara departemen sehingga jumlah komplain menurun.
3. Meningkatkan pelayanan disetiap departemen yang menangani komplain, semisal *fast respons* penanganan ketika terdapat komplain dari tenant.
4. Perusahaan sebaiknya memberikan apresiasi kepada karyawan untuk kinerja karyawan yang baik. Semisal *best employ* dan di umumkan pada saat *meeting* bulanan semua departemen, guna memberi dorongan kepada karyawan untuk berlomba-lomba memberikan pelayanan terbaik. Sehingga dari kinerja karyawan yang baik akan memberi kepuasan tersendiri kepada *tenant* karena pelayanan yang memuaskan.