

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Pada dasarnya pelanggan PDAM menginginkan keluhan nya tersampaikan serta dapat dilakukan proses tindak lanjut secara cepat dan nyata. Oleh karena itu Humas memiliki upaya untuk menerapkan strategi pelayanan secara tanggap, cepat dan tepat melalui Instagram yaitu berupa konten gercep. Meskipun begitu, upaya yang dilakukan tetap dinilai lambat oleh pelanggan. Bagi pelanggan pada saat pelanggan memberikan keluhan terhadap permasalahan air, harapan pelanggan permasalahan tersebut dapat kembali normal secara cepat.

Berdasarkan pandangan tersebut, Humas memiliki strategi dalam menangani keluhan pelanggan melalui instagram yaitu melalui penerapan *live* instagram yang dimana divisi Humas akan melakukan siaran secara langsung pada lokasi tindak lanjut. Hal tersebut terbukti efektif dengan adanya respon dari berbagai pelanggan yang mengatakan bahwa dengan adanya bukti langsung tindak lanjut, maka pelanggan merasa bahwa keluhan mereka didengar dan ditampung, serta pada saat siaran *live* instagram, para pelanggan dapat melakukan interaksi langsung dengan petugas PDAM yang berada di lapangan.

Upaya yang dilakukan oleh Humas dapat dikaitkan dengan penerapan teori Customer Relationship Management (CRM) yang dimana penerapan tersebut dapat dilihat melalui upaya Humas untuk selalu menjalin interaksi dengan pelanggan menggunakan informasi pelanggan yang diberikan. Upaya konten melalui media sosial dengan menjawab keinginan pelanggan serta upaya adaptif dari divisi Humas menunjukkan adanya penerapan teori CRM untuk menjalin hubungan antara perusahaan dengan pelanggan untuk meningkatkan loyalitas pelanggan serta meningkatkan nilai pelayanan jasa perusahaan kepada pelanggan.

5.2 Saran

5.2.1 Saran Praktis

Peneliti mengharapkan agar divisi Humas dapat meningkatkan penerapan strategi komunikasi khusus nya dalam pelayanan melalui media sosial

PDAM Kota Surabaya. Oleh karena itu diharapkan agar Humas dapat mempelajari secara keseluruhan terhadap media sosial instagram serta bagaimana strategi yang bisa digunakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang dimiliki oleh perusahaan untuk meningkatkan citra positif perusahaan. Selanjutnya peneliti mengharapkan agar Humas dapat lebih meningkatkan proses kerja sama antar divisi terkait yang bertanggung jawab secara teknis dalam tindak lanjut permasalahan air. Hal tersebut dapat dilakukan dengan divisi Humas menyediakan laporan presentase wilayah terdampak secara mingguan hingga bulanan. Hal ini agar permasalahan ringan bisa secara cepat ditangani serta cepat mendapatkan jawaban untuk diberikan kepada pelanggan.

5.2.2 Saran Akademis

Secara akademis, peneliti mengharapkan agar penelitian selanjutnya dapat mengembangkan teori *Customer Relationship Management* lebih dalam. Bagi penelitian selanjutnya yang menggunakan divisi Humas sebagai subjek penelitian untuk lebih mendalami berbagai macam strategi yang digunakan untuk menunjang tugas dari perusahaan. Bagi perusahaan yang bergerak pada bidang yang sama untuk mempertimbangan penggunaan teori *Customer Relationship Management* sebagai landasan strategi agar hasil yang dicapai dapat memuaskan.