

BAB IV

PENUTUP

IV.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Pelayanan keluhan customer service di PT, Kodjari Tata Angkutan masih belum tersedia, platform pengaduan yang ada, tidak dikelola langsung oleh perusahaan, seperti contohnya nomor call center yang tercantum dibody Biskita Trans Pakuan merupakan nomor call center Kementerian Perhubungan, sehingga dari perusahaan tidak dapat meninjau langsung aduan yang masuk. Platform media social seperti Instagram Biskita juga tidak diketahui pengelolanya, sedangkan Instagram resmi milik perusahaan sendiri kurang aktif yang disebabkan oleh tidak adanya pegawai yang ditugaskan khusus untuk mengelola akun tersebut. Oleh karena itu saat ini pihak PT.Kodjari Tata Angkutan sedang mengembangkan sistem pelayanan customer service khususnya dalam penanganan keluhan.
2. Untuk mendukung system pelayanan customer service tersebut perlu adanya panduan khusus pelaksanaan tersebut. Hal ini bertujuan agar aduan atau keluhan yang disampaikan oleh masyarakat dapat diperbaiki ataupun diselesaikan. Sehingga tidak adanya aduan atau keluhan yang sama. Sehingga dibuatlah rekomendasi Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Customer Service, diantaranya yaitu:
 - a. Standar Operasional Prosedur (SOP) Laporan Kehilangan Barang
 - b. Standar Operasional Prosedur (SOP) Keluhan Layanan Pengemudi
 - c. Standar Operasional Prosedur (SOP) Keluhan Sarana Bus
 - d. Standar Operasional Prosedur (SOP) Keluhan Prasarana Halte dan Jalur

IV.2 Saran

1. Melakukan perubahan Standar Operasional Prosedur jika ditemukan kekurangan selama melaksanakan Standar Operasional Prosedur Dan

selalu mengadakan pertemuan membahas tentang penilaian prosedur yang sudah berjalan. 7

2. Agar flow chart dapat dipahami dengan mudah oleh pengawas, pengemudi dan pembantu pengemudi harus diadakan sosialisasi Standar Operasional Prosedur yang akan diterapkan agar :
 - a. Pelaksanaan prosedur berjalan dengan runtut sesuai dengan alir flow chart yang sudah dibuat dan tidak menimbulkan pertanyaan yang akan melaksanakan prosedur tersebut.
 - b. Penempatan flow chart harus ditempatkan yang strategis agar mudah untuk dibaca oleh pengemudi maupun pembantu pengemudi.

KAJIAN PUSTAKA

- Devira Dhabitah, G., Edy Wibowo, A., & Luthfini Lubis, A. (2024). *Peran Front Office dalam Mengelola Keluhan dan Masukan Tamu di Montigo Resort Batam*. 4(2), 94–112.
- Firdausi, N. I. (2020). RESPONSIVITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM MENANGANI KELUHAN PELANGGAN DI PERUSAHAAN DAERAH AIRMINUM (PDAM) KABUPATEN NGANJUK. *Kaos GL Dergisi*, 8(75), 147–154. <https://doi.org/10.1016/j.jnc.2020.125798><https://doi.org/10.1016/j.smr.2020.02.002><http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/810049><http://doi.wiley.com/10.1002/anie.197505391><http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/B9780857090409500205>
- Fitriana, R. (2014). GAMBARAN PENGELOLA PENANGANAN DI RSUD PASAR REBO TAHUN 2014. *Procedia Manufacturing*, 1(22 Jan), 1–17.
- Junaidi, J. (2019). Peran Aparatur Sipil Negara Melalui Pelayanan Prima. *Diklat Review: Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Pelatihan*, 3(1), 11–24. <https://doi.org/10.35446/diklatreview.v3i1.350>
- Manoppo, N. P. T. W. S., & Tamengkel, L. F. (2021). Pengaruh Kualitas Produk, brand experience terhadap Kepuasan Pelanggan pada CV. DEFMELE Leilem. *Productivity*, 2(4), 309–314.
- Mariahma, S., Sipayung, N., Tannady, H., Muhamad, L. F., Fitri, S., Adinugroho, I., Logika, S., Nusantara, U. M., Bisnis, I., Bekasi, M., Natal, M., & Muhammadiyah Mamuju, U. (2022). Analysis Of The Role Of Leadership Style And Implementation Of Standard Operational Procedures (SOP) On Employee Performance In Construction Material Distributor Companies Analisis Peran Gaya Kepemimpinan Dan Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) T. *Management Studies and Entrepreneurship Journal*, 3(6), 4033–4043. <http://journal.yrpiiku.com/index.php/msej>
- Nugraha, R., & Faddila, P. S. (2023). Implementasi Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Cahaya Anugrah Firdaus. *Madani: Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 1(5), 1081–1083.
- Padel, P. M. A., & Sutabri, T. (2023). Analisis Standard Operating Procedure (SOP) Manajemen Insiden Menggunakan Framework ITIL V3 dengan Metode Analisis Gap Layanan Pada PT Lingkaran Sistem Intelektual. *Indonesian Journal of Multidisciplinary on Social and Technology*, 1(2), 61–68. <https://doi.org/10.31004/ijmst.v1i2.121>
- Putra, Z., Harmen, H., Devilishanti, T., Adilan, T., Handayani, C. D., Marfito, A. U., & Nelly, C. (2023). Bagaimana Menyusun Standard Operating Procedure pada Lembaga Pelayanan Publik? *Journal of Management Science and Bussines Review*, 1(3), 1–15.
- Rizky Fadilla, A., & Ayu Wulandari, P. (2023). Literature Review Analisis Data Kualitatif: Tahap Pengumpulan Data. *Mitita Jurnal Penelitian*, 1(No 3), 34–46.
- Sanoto, H. (2020). Penyusunan Standard Operating Procedures (SOP) Pada Dinas Pendidikan Kabupaten Bengkayang Dalam Rangka Peningkatan Mutu Manajemen Organisasi. *Scholaria: Jurnal Pendidikan Dan Kebudayaan*, 10(3),

263–268. <https://doi.org/10.24246/j.js.2020.v10.i3.p263-268>

- Sapriyana, R. A., & Supriyadi. (2023). Analisis Penanganan Keluhan Pasien Di RS Al Islam Bandung. *Festival Riset Ilmiah Manajemen Dan Akuntansi*, 6681(6), 364–371.
<https://prosidingfrima.digitechuniversity.ac.id/index.php/prosidingfrima/article/download/464/440/>
- Seniartha, I. W. (2024). *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Konsumen Dalam Memilih Jasa Laundry Di Denpasar Selatan*. 4, 112–121. <http://j-innovative.org/index.php/Innovative/article/view/14782>
- Setiyawan, D., Fitriani, A., Veronica, C. A., & Suryati, A. (2023). Dampak Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Terhadap Kinerja Karyawan Rumah Sakit Umum Radjak Hospital Salemba. *Http://Jurnal.Anfa.Co.Id/Index.Php/Mufakat*, 2(2), 1–23.
<https://jurnal.anfa.co.id/index.php/mufakat/article/view/552/539>
- Siregar, Y. S., Darwis, M., Baroroh, R., & Andriyani, W. (2022). Peningkatan Minat Belajar Peserta Didik dengan Menggunakan Media Pembelajaran yang Menarik pada Masa Pandemi Covid 19 di SD Swasta HKBP 1 Padang Sidempuan. *Jurnal Ilmiah Kampus Mengajar*, 2, 69–75.
<https://doi.org/10.56972/jikm.v2i1.33>
- Subandi, O. :, & Rahmawati, E. (2024). PT. Media Akademik Publisher PEMAHAMAN KONSEPTUAL TENTANG STANDARD OPERATING PROCEDURE (SOP): DASAR, TUJUAN, MANFAAT, DAN PENERAPAN. *Jma*, 2(6), 3031–5220.
- Sulistyowati, A., & Muazansyah, I. (2019). OPTIMALISASI PENGELOLAAN DAN PELAYANAN TRANSPORTASI UMUM (Studi pada “Suroboyo Bus” di Surabaya). *IAPA Proceedings Conference*, 152–165.
- Syabana, A., & Yahfizham. (2024). Manajemen Proyek Sistem Informasi Layanan Pelanggan Berbasis Website. *Jurnal Komputer Teknologi Informasi Sistem Komputer*, 3(1), 639–648.
- Syafitrah, A., Airul Suhaini, Fikron Tonaji, M., & Syukri, M. (2023). Analisa Standard Operating Procedure (SOP) Produksi PK (Palm Kernel) Menjadi PKE (Palm Kernel Expeller) Area KCP(Kernel Crushing Plant). *Jurnal Teknologi Dan Manajemen Industri Terapan*, 2(1), 19–24.
<https://doi.org/10.55826/tmit.v2ii.73>
- Wardani, P. S. (2023). Penanganan Keluhan dan Pelayanan Prima (Service Excellent) Terhadap Kepuasan Nasabah di BTPN Kota Pasuruan. *Jurnal Revenue*, 1(2), 62–71.
<http://revenuemanuscript.org/index.php/revenue/article/view/11>
- Wicaksana, Y. D. B. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Store Atmosphere Terhadap Kepuasan Pelanggan Rolag Prapanca Surabaya. *Jurnal Imu Dan Riset Manajemen*, 9(6), 1–18.
<http://jurnalmahasiswa.stiesia.ac.id/index.php/jirm/article/view/3076/3092>