BAB V

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Al-Hasyimi, merupakan sebuah usaha dibidang jasa yang melayani kebutuhan masyarakat dalam kepentingan aqiqah sebagaimana yang dianjurkan dalam ajaran agama islam. Kesuksesan yang kini diraihnya tidaklah semulus perjalanya dalam berkarir. Banyak kendala yang harus dihadapi untuk mencapai sebuah goodwill dari masyarakat dan juga menjadi *trend center* bagi usaha-usaha yang sama. Mulai dari krisis pelanggan, hingga banyaknya keluhan yang dihadapi tidak dijadikanya sebagai batu besar yang menghantamnya, akan tetapi justru dijadikan sebagai kesempatan dalam menuju kesempurnaan pelayanan dimana dengan adanya sebuah keluhan merupakan bagian dari bentuk komunikasi yang diberikan oleh ekstern perusahaan atas umpan balik pelayanan yang telah diberikan. Alhasil kini Al-Hasyimi semakin dipercaya lewat sebuah pelayanan dan juga produk yang bcnar-bcnar PRIMA.

Dalam upaya sebuah penanganan keluhan pelanggan dibutuhkan banyak hal yang harus dikelola untuk menciptakan kepercayaan baru dan kepuasan pelanggan. Upaya komunikasi interpersonal *customer relation* layanan aqiqah Al-Hasyimi yang selama ini dilakukan adalah " Penanganan keluhan pelanggan dilakukan dalam dua cara yaitu melalui media telepon dan tatap muka, diawali dengan sapaan, senyum sebagai symbol keramahan, kemudian pemberian *attention* (proses Atribusi) dengan cara diam, mendengarkan dengan baik setiap keluhan pelanggan seolah *customer relation* mengalami hal yang sama, berikutnya

b.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac

diikuti permintaan maaf serta ucapan terimakasih atas penyampaian keluhanya (interest) dan baru melakukan konfirmasi atas amasalah yang terjadi berbekal pengalaman yang pernah ditemui dan dirasakanya. Disaat pelanggan lebih engedepankan egositasnya *customer relation* tetaplah prosional (senyum, Sabar, ramah) Dan diakhiri pemberian sebuah jaminan ".

.

B. REKOMENDASI

Dari hasil yang didapatkan dari penelitian ini, peneliti mencoba memberika saran yang mungkin bisa dijadikan bahan pertimbangan bagi beberapa pihak. Hal tersebut seperti:

1. Layanan Aqiqah Al-Hasyimi.

   Pelayanan prima terhadap pelanggan adalah hal utama yang harus diberikan kepada para pelanggan oleh pihak perusahaan. Pelayanan prima tersebut khususnya dari segi mengelola komunikasinya. Sesuatu masalah apapun akan mudah terselesaikan bila ada tindakan komunikasi. komunikasi yang tingkat keefektifanya paling tinggi adalah dengan cara interpersonal. Dari komunikasi interpersonal, kita bisa tau motif atau seauatu yang melatar belangi orang melakukan hal demikian, pun untuk diri kita sendiri dapat mengelola diri kita ats sebuah pertanyaan mengapa kita melakukan hal demikian? Dari situ kita akan bisa menimbangi komunikan bebrbekal pengalaman yang kita alami atau temui. Oleh sebab itu, bagi instansi terkait

b.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.a

agar bisa memberikan sedikit wacana tentang strategi komunikasi dengan dasar teori atribusi.

2. *Customer Relation*

Pada hakikatnya *Customer Relation* adalah sarat dengan yang namanya hubungan dengan pelanggan. Oleh sebab itu, dibutuhkan skill yang bagus dari segi kemampuan *good communication*, attitude (*personality*), penggunaan simbol-simbol komunikasi yang digunakan saat menangani keluhan,serta profesionalitas yang tinggi. Hal ini sangat bermanfaat juga pada saat penanganan sebuah keluhan pelanggan. Dari komunikasi interpersonal, kita bisa tau motif atau seauatu yang melatar belangi orang melakukan hal demikian, pun untuk diri kita sendiri dapat mengelola diri kita ats sebuah pertanyaan mengapa kita melakukan hal demikian? Dari situ kita akan bisa menimbangi komunikan bebrbekal pengalaman yang kita alami atau temui.

3. Fakultas atau program studi.

Komunikasi interpersonal sangatlah sering dilakukan oleh kebanykn manusia. Salah satunya sebagai penanganan atas sebuah keluhan. Sebagai program studi alangkah lebih baiknya bila dalam proses perkuliahan lebih dimatangkan dalam konsep komunikasi interpersonalnya, terlebih bagaimana cara mengelola sebuah hubungan yang interpersonal yang baik. Dari segi *public relationya* alangkah baiknya juga ada pematangan dalam mata kuliah kepribadian yang sangat berguna bagi *control emotional* diri mahasiswa,

b.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac

sehingga kelak setelah selesai menempuh studinya, hal tersebut dapat diamalkan diluar.

4. Sebagai Pengembangan dakwah.

Dakwah tidak selamnya bersifat formal, tidak selamanya harus ditempat-tempat khusus, maupun diacara-acara khusus. Dimanapun dan kapanpu hal tersebut dapat kita lakukan. Didalam situasi kerja misalnya. Dalam bersikap dengan orang yang baik, berbicara yang baik jujur, itu sudah mencerminkan sikap memberi contoh yang baik kepada masyarakat lain. Hal itu jauh lebih baik dibandingakan dengan harus memberika sebuah statmen atau fatwah yang belum tentu kita sendiri mampu melakukanya. Oleh sebab itu mulailah hal yang baik dari diri kita sendiri, dengan demikian semoga bisa menjadi contoh kebaikan bagi orang lain.

Wallahu a'lam bisyowaf.....

b.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac