

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terkait dengan peranan *call center* dalam mempertahankan loyalitas pelanggan di PT Hitachi Channel Solutions Indonesia, maka dapat disimpulkan bahwa, peranan yang dilakukan *call center* PT Hitachi Channel Solutions Indonesia sudah cukup baik, jenis peranan yang diimplementasikan yaitu jenis peranan nyata yang didefinisikan menurut Bruce J. Cohen. Selain itu semua kegiatan peranan yang dilakukan menggunakan teori *excellence service* yang mana peranan *call center* ini menerapkan empat sikap yang diberikan karyawan dalam menjalankan peranannya diantaranya yaitu sikap *attitude* yang diterapkan dalam menjalankan peranannya yaitu *call center* menggunakan tutur bahasa yang sopan, halus dan lugas. Sikap *attention* yang diterapkan *call center* dalam menjalankan peranan yaitu *call center* memberikan perhatian penuh kepada pelanggan yang menghubungi *call center* untuk menyampaikan keluhan terkait permasalahan mesin ATM atau pelanggan yang menanyakan sistem mesin ATM. Sikap *action* yang diterapkan *call center* dalam menjalankan peranannya yaitu *call center* bergerak cepat dalam mengambil tindakan selanjutnya untuk membantu menyelesaikan permasalahan yang disampaikan oleh pelanggan. Dan yang terakhir sikap *anticipation* yang diterapkan *call center* dalam

menjalankan peranannya yaitu dengan memberikan layanan perawatan mesin secara rutin untuk mencegah terjadinya kerusakan pada mesin ATM.

## 5.2 Saran

Adapun saran yang diberikan oleh peneliti berdasarkan dari hasil penelitian yaitu, peneliti melihat adanya hambatan peranan yang terjadi antara teknisi dengan *call center*, hambatan tersebut terjadi karena keterlambatan *update* informasi terkini terkait mesin yang bermasalah dari pihak teknisi. Oleh karena itu peneliti memberikan saran atau masukan kepada PT Hitachi Channel Solutions Indonesia untuk mengevaluasi hambatan tersebut dengan cara merancang sistem *update* informasi mesin yang bermasalah atau yang sedang diperbaiki, *update* informasi mesin dijalankan secara otomatis, apabila mesin yang bermasalah atau yang sedang diperbaiki sudah dapat kembali beroperasi, maka akan muncul pemberitahuan pada sistem *call center*, sehingga *call center* tidak perlu menunggu informasi dari teknisi yang berada di lapangan dan tidak akan memakan waktu lama.