


BAB 7

EVALUASI IMPLEMENTASI USULAN PERBAIKAN

Evaluasi implementasi usulan perbaikan pada penelitian ini fokus pada penurunan keluhan pelanggan dimana harapannya dalam seminggu keluhan pelanggan yang disampaikan melalui whatsapp business tidak lebih dari 10 orang yang komplain, sedangkan pada google review diharapkan adanya penurunan komplain 10% setiap bulannya. Evaluasi implementasi dilakukan dengan memberikan usulan perbaikan berkaitan dengan SOP, training karyawan, dan pemberian standar rekrutment. Setelah dibuatnya rancangan SOP seperti pada pembahasan di bab 6, evaluasi dilakukan dengan memantau jumlah komplain yang ada pada *whatsapp business* Astaga Stiker Digital Printing dimana dalam hal ini *whatsapp business* lebih mudah dipantau dan dijadikan perbandingan sebelum dan sesudah dilakukan implementasi. Sebelum adanya usulan rancangan perbaikan, pada bulan April terdapat sebanyak 30 komplain dalam 1 minggunya. Data yang diambil pada bulan April merupakan data yang diperbolehkan pemilik untuk dijadikan perbandingan penelitian, mengingat pada penelitian ini memacu pada pasal UU No 18 Tahun 2002 yang berkaitan juga dengan kerahasiaan. Maka peneliti hanya diperbolehkan mengambil data komplain pada bulan April, kemudian dilakukan usulan rancangan perbaikan dan dilakukan evaluasi untuk bulan. Pada bagian 5.2. terdapat data-data yang merupakan catatan sederhana yang dimiliki percetakan Astaga Stiker Digital Printing untuk beberapa keluhan pelanggan dan screenshot dari *whatsapp business*. Pada bab ini, setelah SOP diterapkan, didapatkan penurunan komplain melalui whatsapp sebesar 5 orang, namun masih terdapat komplain yang dilakukan pelanggan secara langsung saat menggunakan jasa / produk di percetakan Astaga Stiker Digital Printing. Berikut evaluasi implementasi yang dapat dikontrol melalui *whatsapp business* dan secara langsung di percetakan Astaga Digital Printing pada tanggal 5 Juni 2023 dan dilakukan pemantauan selama 1 minggu sampai 10 Juni 2023 untuk dapat dibandingkan dengan data pada bulan April apakah, rancangan usulan perbaikan dapat diimplementasikan atau tidak. Evaluasi implementasi pada *google review* masih pada tahap pemantauan dikarenakan dalam pengisian *google review* membutuhkan waktu yang lebih lama karena tidak semua pelanggan terlebih *broker* melakukan komplain pada google review melainkan langsung ke *whatsapp business*

Tabel 7.1. Evaluasi Implementasi Catatan Komplain Pelanggan

		<h2 style="text-align: center;">CATATAN KOMPLAIN PELANGGAN</h2>		
No	Tanggal	Nama Pelanggan	Media yang digunakan	Keluhan
1	5 Juni 2023	-	-	
2	6 Juni 2023	-	-	
3	7 Juni 2023	Budi Daya	Whatsapp	Kualitas cetak pecah
4	7 Juni 2023	Radja Decal	Datang ke Lokasi	Design belum sesuai
5	8 Juni 2023	Axa Stiker	Whatsapp	Jumlah gantungan kunci kurang
6	8 Juni 2023	Decal kita	Whatsapp	Bahan tidak tersedia, tidak konfirmasi
7	9 Juni 2023	Azkha Customdec	Datang ke Lokasi	Warna stiker beda
8	10 Juni 2023	Omah decal	Datang ke Lokasi	Kekurangan jumlah produk yang dicetak
9	10 Juni 2023	Sracing design	Whatsapp	Tidak sesuai waktu yang dijanjikan
10	10 Juni 2023	Levelup decal	Whatsapp	Stiker basah dikirim luar kota



Gambar 7.1. Screenshot Keluhan Pelanggan



Gambar 7.1. (Lanjutan) Screenshot Keluhan Pelanggan

Berdasarkan data diatas maka implementasi evaluasi rancangan perbaikan dapat diterapkan dengan baik walaupun hasilnya masih tepat 10 orang belum bisa dibawah itu namun, dibandingkan dengan data komplain pada bulan April rincian data keluhan pada bulan Juni jauh lebih baik. Karna pada komplain whatsapp business hanya terdapat 5 orang.