BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Setelah Penulis menguraikan hasil penelitian dan melakukan analisis mengenai "Tinjauan Pelaksanaan Purna Jual Pada CV. Inti Saran Motor" yang didukung oleh teori dan pembahasan pada bab-bab sebelumnya, maka pada bab ini Penulis akan menyimpulakan suatu kesimpulan yaitu sebagai berikut :

1. Pelaksanaan pelayanan purna jual pada CV. Inti Sarana Motor kepada pelanggan yaitu berupa pemeliharaan, perbaikan, penggantian (*claim*) dan penangan keluhan-keluhan baik pada masa garansi maupun setelah garansi (pasca garansi) dalam bentuk garansi eksternal. Adapun prosedur-prosedur yang diterapkan oleh CV. Inti Sarana Motor untuk mendapatkan pelayanan baik servis rutin (berkala) maupun servis motor baru (servis gratis). Prosedur- prosedur servis gratis maupun non-gratis (garansi dan pasca gratis) meliputi : Memperlihatkan STNK (Surat Tanda Nomor Kendaraan), menyerahkan buku *service / member,* menyerahkan KSG (Kupon *Service* Gratis). Sedangkan untuk prosedur penggantian (*claim*) yaitu : *Part claim* (barang yang rusak), foto copy STNK / DO surat jalan untuk unit baru, *Work order* / surat perintah jalan, fotocopy KSG (kupon *service* gratis), sertifikat garansi 3 tahun bila > 1 tahun, nomor buku *service* / copy buku *service*, *form* permohonan pelaksanaan garansi (PPG) yang telah di isi oleh (PPG) secara lengkap dan benar. Penanganan keluhan yang dilakukan oleh CV. Inti

PDF Creator - PDF4Free v2.0 http://www.pdf4free.com

Sarana Motor adalah sebagai berikut : Melakukan proses prosedural dalam penanganan, menampung berbagai keluhan dari konsumen., menyelesaikan keluhan-keluhan konsumen secepatnya, mengklasifikasikan keluhan-keluhan. Yang harus dimiliki oleh kegiatan jasa adalah *Tangible, Empathy, Reability, Responsiveness, Assurance,* (TERRA), pada CV. Inti Sarana Motor, pelaksanaan TERRA meliputi : *Tangibles* (bukti fisik) yaitu, Buku servis, kupon kartu gratis, telepon, *tool kit* (peralatan Mekanik), kartu member, *Empathy* (empati) sikap 3S (Senyum, Salam, Sapa), rasa antusias dalam menampung, memenuhi kebutuhan dan kesulitan pelanggan, *Reability* (kehandalan) CV. Inti Sarana Motor mampu menyelesaikan suatu masalah yang dihadapi oleh konsumen, *Responsiveness* (daya tangkap) CV. Inti Sarana Motor mau membantu mencari solusi dalam menyelesaikan suatu masalah yang dihadapi oleh pelanggan, *assurance* (jaminan) CV. Inti Sarana Motor menjamin *service* yang di berikan dengan ditangani oleh karyawan yang kompeten.

2. Masalah yang dihadapi oleh CV. Inti Sarana Motor yaitu : Konsumen kehilangan kartu garansi atau buku *service* / member, persediaan *sparepart* yang terbatas, adanya konsumen yang tidak melakukan prosedur *claim* (penggantian),
3. Langkah-langkah yang Ditempuh oleh CV. Inti Sarana Motor dalam Upaya Menanggulangi Masalah yang Dihadapi dalam Pelaksanaan Pelayanan Purna Jual yaitu : Untuk konsumen yang kehilangan kartu garansi diwajibkan untuk melapor kepada *dealer* untuk diproses dan mendapatkan kartu garansi baru,

PDF Creator - PDF4Free v2.0 http://www.pdf4free.com

agar proses pemesanan *sparepart* tidak berlangsung lama maka CV. Inti Sarana Motor mengambil pesanan langsung pada *main dealer* (pusat), sehingga dapat mempercepat pelayanan, perusahaan memberikan pengarahan kepada konsumen untuk tetap melakukan prosedur yang sudah ditetapkan, agar proses *claim* tetap dapat dilakukan.

5.2 Saran

Sehubungan dengan kesimpulan yang telah diambil oleh penulis, ada beberapa saran yang ingin disampaikan guna untuk memberikan suatu masukan dan dapat memperbaiki kualitas perusahaan. Adapun saran-saran tersebut adalah sebagai berikut :

1. Pelayanan purna jual pada CV. Inti Saran Motor sudah berjalan baik, akan tetapi alangkah lebih baiknya apabila pelayanan purna jual pada CV. Inti Saran Motor lebih ditingkatkan lagi kearah yang lebih baik
2. Memberikan inovasi-inovasi dalam memberikan pelayanan purna jual seperti *delivery service* (pelayanan panggilan) konsumen dapat memanggil montir ke tempat konsumen dimana konsumen berada selama dalam jangkauan perusahaan, dan *mobile service* (Service keliling) yaitu dimana perusahaan mendirikan *stand-stand* (tenda) di daerah tertentu guna memberikan pelayanan yang lebih mudah dan dapat lebih terjangkau / dekat dengan konsumen, disamping itu manfaat *mobile service* yaitu untuk mempromosikan perusahaan kepada masyarakat.

PDF Creator - PDF4Free v2.0 http://www.pdf4free.com

3. CV. Inti Sarana Motor dapat lebih berperan aktif dalam memberitahukan tentang informasi-informasi tentang aturan sevis motor baru untuk menghindari kesulitan-kesulitan dalam memperoleh penggantian (*claim*).

PDF Creator - PDF4Free v2.0 http://www.pdf4free.com