

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian kualitatif dengan teknik triangulasi yang dilaksanakan di PT. United Tractors Service Division *workshop* cabang Jakarta tentang proses pelayanan kepada pelanggan peneliti memberikan kesimpulan sebagai berikut:

1. Sesuai dengan data yang diperoleh oleh peneliti adalah bahwa dalam proses pelayanan yang dilaksanakan oleh tim *service* UT sudah mengikuti SOP yang sedang berlaku sehingga pelaksanaan pelayanannya dapat terealisasi, namun masih adanya penghambat yang mengakibatkan molornya waktu penyelesaian pekerjaan. Beberapa faktor penghambat pada proses pelayanan yang dihadapi oleh informan dalam melaksanakan pekerjaannya adalah faktor yang berasal dari internal yaitu *workshop* UT dan eksternal yaitu dari pihak *customer*. Faktor yang menjadi penghambat yang bersumber dari internal antara lain; faktor kurangnya stok *spare part* yang sedang dibutuhkan sehingga harus mencari jalan alternative lain melalui cabang-cabang UT lainnya dan kurangnya ketelitian dalam melakukan pekerjaan sehingga masih terdapat permasalahan yang dilihatnya kecil namun dapat menimbulkan dampak pada alat tersebut seperti adanya kebocoran atau adanya *adjustment* yang kurang pas. Kemudian faktor-faktor yang berasal dari eksternal yaitu; Respon *customer* yang telat sehingga tim harus menunda pekerjaan terlebih dahulu, selain itu juga dikarenakan oleh administrasi *customer* yang belum melunasi biaya keseluruhan perbaikan.
2. Hasil dari pelayanan yang diberikan oleh perusahaan akan menimbulkan kepuasan pelanggan, pelanggan yang merasa kurang puas dapat memberikan *complaint* kepada perusahaan. Berdasarkan model dari Tjiptono mengenai aspek penanganan keluhan, UT dalam menangani keluhan yang diberikan oleh pelanggan yaitu dengan menganalisis keluhan dan mengobservasi yaitu pengecekan secara langsung terhadap unit barang yang telah diperbaiki. Dalam menangani keluhan pelanggan UT telah sesuai dengan SOP yang sedang berlaku.

5.2. Saran

1. Mengelompokkan *spare part* yang paling banyak dibutuhkan pada saat perbaikan alat berat untuk diprioritaskan, sehingga mencegah adanya kekurangan *spare part* untuk perbaikan unit alat berat yang akan mendatang.
2. Berdasarkan model dari Tjiptono mengenai aspek penanganan keluhan, perusahaan belum mendokumentasikan keluhan pelanggan pada saat dilapangan secara langsung mengenai kondisi alat berat yang *breakdown*. Mendokumentasikan keluhan pelanggan penting sebagai bahan untuk introspeksi atas pekerjaan yang dilakukan di *workshop* UT Service Division.