

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Setelah menguraikan pembahasan kerja praktik yang dilakukan divisi *Customer Relation Coordinator* selama tanggal 28 Desember 2017 sampai dengan 14 Mei 2018, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut.

- a. Pekerjaan rutin terkait menindaklanjuti kepuasan pelanggan yang dilakukan *Customer Relation Coordinator* yaitu *display* katalog, menginput data terkait penjualan atau servis harian, melayani *customer*, membuat laporan dan mempersiapkan data yang akan digunakan untuk kegiatan menindaklanjuti kepuasan pelanggan.
- b. PT Setiajaya Mobilindo Cimanggis menerapkan internal survei yaitu dengan melakukan kegiatan menindaklanjuti kepuasan pelanggan tiga kali dalam seminggu yaitu Senin, Rabu, dan Jumat. Kegiatan tersebut dilakukan saat nomor telepon pelanggan telah lengkap. Kegiatan tersebut berawal dari menerima Bukti Serah Terima Barang (BSTB) dari *security*, menginput *label send sales*, menginput *checklist label send sales*, menerima lembar *Delivery Explanation to Customer* (DEC), *monitoring email*, dan *follow up*. *Customer Relation Coordinator* melakukan kegiatan menindaklanjuti. Hasil *follow up* tersebut dilampirkan pada *checklist label send sales* sebagai bukti fisik.
- c. Terdapat beberapa hambatan terkait alur kerja untuk kegiatan menindaklanjuti kepuasan pelanggan (*follow up Delivery Explanation Coordinator*) di PT Setiajaya Mobilindo Cimanggis. Hambatan didominasi oleh terlambatnya pengumpulan beberapa berkas oleh wiraniaga yang tidak sesuai estimasi, gangguan jaringan internet, dan data yang kurang jelas ke *Customer Relation Coordinator* sehingga data pelanggan yang terdaftar kurang lengkap dan data tidak valid.
- d. Solusi yang diberikan untuk mengatasi permasalahan dalam menindaklanjuti kepuasan pelanggan, seperti mengkonfirmasi dengan pihak terkait, membuat Standar Operasional Perusahaan yang formal agar

kebijakan dapat dijalankan oleh semua pihak terkait, memperbaiki kualitas jaringan internet di perusahaan, memiliki waktu untuk *follow up*, dan menghubungi pelanggan tiga kali untuk mendapatkan respon yang diharapkan.

5.2 Saran

Dari hasil pembahasan yang telah diuraikan maka diperoleh saran ataupun masukan yang bermanfaat bagi perusahaan diwaktu mendatang sehingga kegiatan menindaklanjuti kepuasan pelanggan, terkait kualitas pelayanan dapat berjalan dengan baik. Adapun saran yang diberikan yaitu sebagai berikut.

1. Sebaiknya dibuat Standar Operasional Perusahaan yang lebih formal terkait kegiatan yang berkaitan dengan *follow up* pelanggan, agar kegiatan kerja tersebut dapat berjalan sesuai dengan estimasi yang ditentukan dan dapat terselesaikan sebelum pengiriman laporan mingguan kepada pihak terkait.
2. Meningkatkan *reminder* dari pihak terkait mengenai deskripsi pekerjaan yang semestinya dilakukan oleh wiraniaga mengenai pengumpulan beberapa berkas setelah pengiriman unit kendaraan kepada *customer*.
3. Diperlukan sanksi yang sesuai dan tegas, sehingga dapat meminimalisir terlambatnya pengumpulan berkas yang tidak sesuai estimasi perusahaan.
4. Diadakan pelatihan kepada pihak terkait karena pentingnya memberikan pelayanan yang memuaskan kepada *customer* agar terjalin hubungan jangka panjang sehingga perusahaan dapat mempertahankan hubungan dengan pelanggan yang telah membeli unit kendaraan.

DAFTAR PUSTAKA

- Auzan, Faris. 2016. *Customer Retention*, <https://www.dictio.id/>, diakses pada 15 Januari 2018.
- Daryanto dan Setyobudi. 2014. *Konsumen dan Layanan Prima*. Yogyakarta: Gavamedia.
- Diab, Balqis. 2009. *Retensi Pelanggan*, <http://eprints.undip.ac.id/16683/>, diakses pada 15 Januari 2018.
- Dyantina, Ovi. 2012. Penerapan Customer Relationship Management (CRM) Berbasis Web (Studi Kasus Pada Sistem Informasi Pemasaran di Toko YEN-YEN). *Jurnal Sistem Informasi*.
- Hasan, Ali. 2008. *Marketing*. Cetakan ke 1. Jakarta: MedPress.
- Kirom, Bahrul. 2015. *Mengukur Kinerja Pelayanan dan Kepuasan Konsumen*. Edisi ke 4. Bandung: Pustaka Reka Cipta.
- Kotler, Philip. dan Keller K.L. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Edisi ke 13. Jakarta: Erlangga.
- Rangkuti, Freddy. 2017. *Customer Care Excellence*. Edisi ke 1. Jakarta: Gramedia.
- , 2017b. *Meningkatkan Kinerja Perusahaan melalui Pelayanan Prima*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Tjiptono, Fandi. 2014. *Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Edisi ke 1. Yogyakarta: Andi.
- Yahya, Yohanes. 2015. *Pengaruh Customer Relationship Management (CRM) dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan*. Jakarta : Jurnal Ilmu Komputer. Hlm