

# **BAB VI**

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

### **6.1. Kesimpulan**

Berdasarkan pengolahan data dan analisis maka pada akhir penelitian dapat dibuatkan kesimpulan. Kesimpulan dari penelitian ini sebagai berikut:

#### **1. Faktor-faktor yang dianggap penting oleh konsumen**

- Pemberian asuransi telepon genggam
- Adanya karyawan yang menyambut ketika konsumen datang
- Konsumen dibebaskan melihat tanpa didampingi oleh karyawan
- Kemudahan menghubungi toko setelah konsumen melakukan pembelian
- Tersedianya katalog harga telepon genggam
- Adanya kartu member/anggota
- Ruang khusus VIP untuk pelayanan konsumen
- Perubahan tema toko setiap periode dalam bentuk dekorasi
- Program promosi yang berlaku diinformasikan melalui katalog dan brosur
- Program promosi yang berlaku dipromosikan melalui iklan (spanduk, banner, dan papan pengumuman)
- Program promosi yang berlaku dipromosikan melalui media online (facebook, email, twitter)
- Toko akan memberi tahu sudah sampai dimana proses garansi
- Kerja sama kredit dengan perusahaan kredit
- Fasilitas pemesanan produk baru

#### **2. Tingkat kepuasan konsumen**

Atribut yang menurut konsumen puas seperti :

- Luas lahan parkir
- Besarnya ukuran spanduk promosi

- Lokasi toko yang strategis (terjangkau angkutan umum, dipinggir jalan besar)

Toko perlu melakukan prioritas perbaikan pada faktor-faktor yang tidak memuaskan seperti :

- Lamanya garansi produk yang diberikan oleh toko
- Ketersediaan fasilitas menunggu
- Keleluasaan ruangan untuk memilih telepon genggam yang memadai
- Kemudahan melihat produk yang dijual
- Besarnya potongan harga yang diberikan toko
- Ketersediaan telepon genggam yang dicoba
- Karyawan merekomendasikan produk lain untuk menjadi perbandingan produk
- Kelengkapan karyawan disetiap merek
- Kejelasan mengenai tulisan deskripsi produk
- Suhu ruangan toko
- Besarnya ukuran papan nama toko
- Kemudahan membaca nama toko

### **3. Usulan perbaikan bauran pemasaran untuk memuaskan konsumen**

Dari uji hipotesis dapat mengetahui atribut mana saja yang belum memuaskan konsumen, untuk dapat melihat prioritas perbaikan maka digunakan metode IPA. Hasil usulan perbaikannya seperti perbedaan pelayanan waktu garansi produk, penambahan jumlah kursi, pergeseran lemari etalase sehingga luas wilayah pemilihan bertambah, potongan harga untuk konsumen level 2 dan 3, penambahan variasi produk yang dapat dicoba, kerja sama dengan merek-merek tertentu untuk menyediakan karyawannya, mencetak kertas deskripsi produk, penambahan dan perubahan letak kipas angin, usulan papan nama toko.

### **4. Sistem penjualan dan pelayanan saat ini**

Sistem saat ini terlihat belum adanya pendataan konsumen, pembagian konsumen kedalam beberapa tingkatan, prosedur penanganan konsumen dalam masing-masing tingkatan, langkah-langkah analisis konsumen

### 5. Usulan target pasar toko “x”

Konsumen wanita dan pria dengan usia 20-40 tahun. Pekerjaan konsumen adalah pegawai swasta dengan penghasilan Rp 2.000.000,00 – Rp 6.000.000,00. Konsumen pada umumnya memakai telepon genggam samsung dan oppo, sehingga toko perlu menambahkan variasi dari merek samsung dan oppo. Konsumen mengetahui toko karena sejalan dengan pulang atau pergi. Konsumen yang membeli banyaknya baru pertama kali (48%), kedua kali ada 33%, ketiga kali 10% dan yang lebih dari 3x 9%

### 6. Pengelompokan level konsumen

Untuk meningkatkan loyalitas maka diberikan pelayanan sesuai level konsumen. Konsumen dibagi menjadi 3 level, yaitu level 1 adalah konsumen yang baru pertama kali membeli di toko “x”, lalu pada level 2 adalah konsumen yang melakukan pembelian berikutnya yang menganggap bahwa toko “x” bukan menjadi pilihan utama untuk membeli telepon genggam sedangkan level 3 adalah konsumen yang menganggap bahwa toko “x” menjadi pilihan utama untuk membeli telepon genggam. Pelayanan setiap level berbeda

Tabel 6.1  
Perbedaan Pelayanan Konsumen

		Level 1	Level 2	level 3
Cognitif	Product		Garansi Toko 3 hari	Garansi Toko 7 hari
	Price			Merchandise
Affective	Process			Toko membantu dalam proses klaim garansi
				Toko memberikan info tracking dari klaim garansi
	Physical Evidence			Pemesanan produk
Program	Promotion			Tersedianya air mineral
				Ruangan pelayanan biasa
				Ruang khusus VIP untuk konsumen
Social	Place			Pengiriman informasi promosi yang dikeluarkan oleh toko
				Adanya kartu member anggota
				Cicilan pembayaran
				Ikut serta dalam media sosial

### 7. Sistem CRM Usulan

Sistem CRM usulan dibagi menjadi 4 prosedur yaitu :

#### 1. Prosedur kenaikan level

Prosedur ini karyawan akan melihat bahwa konsumen tersebut dapat mengalami kenaikan level atau tidak berdasarkan indikatornya

## 2. Prosedur penjualan

Prosedur penjualan dibedakan menurut level konsumen. Karyawan akan mendapatkan prosedur kerjanya pada tiap level konsumen

## 3. Prosedur klaim garansi

Prosedur klaim garansi ini juga dilihat dari level konsumen karena adanya perbedaan waktu garansi toko yang diberikan. Toko akan mengganti unit baru apabila terjadi kerusakan disebabkan dari pabrik, namun apabila kesalahan konsumen dan waktu garansi toko sudah habis maka toko akan membantu mengantarkan barang ke *service center*

## 4. Prosedur perubahan harga

Prosedur perubahan harga dari pemilik digunakan sebagai acuan bagian pemasarn untuk membuat program-program promosi.

## 8. Penentuan Hardware

Dilihat perbagian mana saja yang menggunakan software komputer kemudian usulkan jumlah komputer yang dibutuhkan adalah 6 buah komputer dengan perincian sebagai berikut :

- Pemilik : dibutuhkan komputer 1 buah , digunakan untuk memantau perkembangan penjualan toko.
- Karyawan : dibutuhkan 2 buah komputer karena diperlukan untuk menginput data konsumen sehingga untuk mengantisipasi terjadinya antri menggunakan komputer sehingga disediakan 2 buah komputer. Komputer ini selain digunakan untuk menginput data konsumen dapat juga untuk mengecek level konsumen dan mengisi aplikasi ke memori telepon genggam. Dibagian karyawan juga dibutuhkan 1 buah mesin printer untuk mencetak kartu anggota
- Kasir : dibutuhkan 1 buah komputer , 1 buah mesin print faktur, . Komputer ini digunakan untuk menginput nama konsumen dan jenis barang yang nantinya akan otomatis muncul harga barang dan diskon jika menunjukkan konsumen level 3 data harga barang dan diskon tersimpan didatabase toko.

- Bagian pengendalian : dibutuhkan 1 buah komputer. Setiap barang yang datang bagian pengendalian akan menginput ke database toko, lalu melakukan pengecekan stok barang dan membuat laporan stok barang dan laporan penjualan untuk pemilik toko.
- Tim Pemasaran : dibutuhkan 1 buah komputer dan mesin printer untuk mencetak kertas-kertas promosi. Tim pemasaran bertugas untuk membuat desain tema toko, katalog, brosur dan banner.

### 9. Hasil Perancangan formulir dan laporan

- Harga di etalase  
Ukuran diperbesar menjadi 6x3 dan harga diketik menggunakan komputer dan tercantum harga sebelum dipotong dan sesudah dipotong promosi sehingga konsumen mengetahui ada promo
- Faktur tunai  
Diusulkan perbaikan faktur tunai dengan menambahkan data-data seperti no anggota, nama konsumen, diskon, id karyawan
- Laporan stok barang  
Perbaikan dengan menambahkan data kode barang, persediaan awal, barang datang, dan jumlah terjual
- Laporan penjualan  
Perbaikan laporan penjualan dengan menambahkan no faktur, harga jual, diskon, harga akhir, harga beli, keuntungan, total, tanggal cetak maka diusulkan
- Faktur barang dari supplier  
Faktur barang dari supplier tidak mengalami perubahan karena semua data yang dibutuhkan sudah ada
- Kertas spesifikasi telepon genggam  
Kertas ini tidak mengalami perubahan desain karena data yang dibutuhkan sudah ada, namun perubahan terjadi pada isi tulisan yang awalnya secara manual (tulisan tangan) diusulkan untuk dicetak

- Katalog produk

Penyusunan katalog akan dibuat per merek telepon genggam. Diurutkan berdasarkan hasil pengumpulan data merek telepon genggam yang banyak digunakan oleh konsumen. Dalam 1 halaman dapat berisikan 4-6 produk yang dijual, disamping gambar produk akan diberikan penjelasan spesifikasi telepon genggam dan harganya.

- Kartu anggota

Untuk konsumen level 1 tidak akan memiliki kartu anggota, untuk konsumen level 2 dibuatkan kartu anggota yang dibuat dari kertas karton. Untuk level 3 konsumen akan dibuatkan kartu anggota yang lebih tebal berbahan seperti kartu ATM / KTP. Di kartu anggota berisikan nama konsumen dan no anggota konsumen

- Faktur kredit

Faktur kredit dibuat seperti faktur tunai karena memiliki fungsi yang sama. Yang membedakan adalah pada faktur kredit terdapat data lamanya kredit dan besarnya cicilan perbulan

- Nota Pemesanan

Nota pemesanan produk digunakan untuk proses pemesanan produk yang tidak ada ditoko. Nota ini digunakan sebagai bukti bahwa konsumen telah melakukan pemesanan. Pemilik akan menerima nota yang nantinya digunakan untuk proses pemesanan produk pada supplier.

## 10. Usulan pembagian prosedur kerja

- **Prosedur kerja penjualan untuk konsumen level 1, 2 dan 3**

Karyawan :

Karyawan menyambut konsumen yang datang ke toko dengan sikap yang sopan dan ramah dan menanyakan produk apa yang dicari

Karyawan mendampingi konsumen ketika memilih telepon genggam

Karyawan selalu siap untuk memberikan penjelasan tentang spesifikasi produk

Karyawan memberikan informasi produk / program promosi

Karyawan mengecek apakah konsumen sudah memiliki kartu anggota

Karyawan mengambil barang yang konsumen beli

Karyawan menunjukkan bahwa segel kotak masih tertutup dan membuka segel tempat telepon genggam

Karyawan mengecek kondisi produk

Karyawan menawarkan aksesoris seperti anti gores, powerbank, kartu memori, kartu internet, dll

Karyawan menawarkan asuransi telepon genggam

Jika konsumen melakukan pembelian asuransi maka karyawan melakukan pendataan identitas untuk asuransi seperti nama konsumen, alamat konsumen, nomor telepon/handphone, tipe telepon genggam, harga beli, jenis premi asuransi

Untuk konsumen level 1 :

Karyawan melakukan pendataan identitas konsumen baru seperti nama, alamat, nomor telepon/handphone, no anggota

Karyawan membawa barang ke kasir

Karyawan membawa faktur tunai dari kasir ke konsumen

Untuk konsumen level 2 :

Karyawan melakukan update data konsumen seperti email dan media sosial dan data pembelian barang

Karyawan mengecek indikator kenaikan level konsumen didalam database, jika indikator terpenuhi maka karyawan akan menawarkan kartu anggota

Jika konsumen ingin bergabung maka karyawan akan mencetak kartu anggota

Karyawan meminjam kartu identitas pemilik dan memasukkan data seperti no anggota, nama, no ktp, alamat, no hp, email, media sosial.

Karyawan memberikan informasi mengenai keuntungan menjadi anggota dan aturan untuk naik level

Karyawan membawa barang ke kasir

Membawa faktur tunai dari kasir ke konsumen

Untuk konsumen level 3 :

Ketika konsumen diawal menunjukkan kartu anggota level 3 maka karyawan akan mengantarkan kosumen kedalam ruang pelayanan VIP

Apabila konsumen membeli barang baru (belum ada) maka ditanyakan apakah konsumen tersebut sudah pernah pesan, jika sudah maka karyawan akan mengambil nota pemesanan lalu proses seperti membuka barang dan selanjutnya, namun apabila tidak pernah pesan maka karyawan akan meminta DP (Down payment) lalu akan dibuatkan 3 lembar nota pemesanan untuk arsip karyawan, konsumen dan pemilik toko.

Karyawan melakukan update data pembelian kosumen

Karyawan membawa barang ke kasir

Karyawan membawa faktur tunai / kredit dari kasir ke konsumen

Kasir

Barang konsumen yang dibeli akan dibawa oleh karyawan kasir

Kasir menginput data barang seperti imei dan memasukkan nomor anggota konsumen

Database akan memunculkan status level konsumen, data diskon dan status diperbolehkan kredit atau tidak

Kasir melakukan pencetakan faktur tunai atau faktur kredit

Bagian pengendalian

Bagian pengendalian mengumpulkan faktur kredit dan faktur tunai

Bagian pengendalian membuat laporan penjualan

Bagian pengendalian mengecek stok barang dan membuat laporan stok barang

Bagian penagihan



Bagian penagihan melengkapi dokumen yang diperlukan untuk kerja sama dengan perusahaan kredit seperti fotocopy KTP, SIM, NPWP.

Pemilik

Pemilik melakukan pemesanan produk baru untuk konsumen VIP

Pemilik melakukan pemesanan produk baru

Pemilik mendapatkan laporan stok barang dan laporan penjualan dari bagian pengendalian

Pemilik mengevaluasi penjualan dan melakukan pemesanan ke supplier

- **Prosedur kerja klaim garansi**

Karyawan:

Karyawan menyambut konsumen yang datang, jika konsumen ingin mengklaim garansi karyawan akan menanyakan apakah konsumen memiliki kartu anggota level 3 atau tidak.

Untuk level 1 dan 2:

Karyawan memeriksa keluhan / kerusakan telepon genggam, apabila kerusakan terjadi diluar kesalahan pabrik maka toko hanya bisa merekomendasikan ke service center.

Apabila terjadi kerusakan karena pabrik maka karyawan selanjutnya mengecek apakah garansi toko masih berlaku, jika tidak maka direkomendasikan ke service center, namun apabila waktu garansi toko masih berlaku maka digantikan unit baru

Karyawan mengecek kondisi telepon genggam yang baru

Untuk level 3 :

Karyawan memeriksa keluhan / kerusakan telepon genggam, apabila kerusakan terjadi diluar kesalahan pabrik maka toko akan membantu mengirim barang ke service center.

Apabila terjadi kerusakan karena pabrik maka karyawan selanjutnya mengecek apakah garansi toko masih berlaku, jika waktu garansi toko masih berlaku maka digantikan unit baru, namun apabila tidak maka toko akan membantu mengirim barang ke service center.

Karyawan membuatkan bukti penerimaan barang

Karyawan akan membawa barang ke service center sesuai hari yang ditentukan.

Service center akan mengidentifikasi kerusakan

Karyawan akan menginformasikan kepada konsumen jenis kerusakannya, jika konsumen setuju untuk dilakukan tindakan service nantinya karyawan akan menginformasikan tanggal selesainya, namun jika konsumen tidak menyetujui untuk tindakan service maka telepon genggam akan dikembalikan kembali.

- **Prosedur kerja untuk kenaikan level**

Prosedur kerja untuk kenaikan konsumen 1 ke 2:

Karyawan memasukkan data konsumen seperti nama dan no KTP

Karyawan mengecek apakah konsumen tersebut sudah pernah beli atau tidak, jika pernah karyawan akan mengupdate data barang yang dibeli, tanggal pembelian, dan pembelian ke. Apabila konsumen belum pernah beli maka dibuatkan data konsumen baru masukkan identitas konsumen seperti nama, alamat, no KTP, no telepon, email, dan no anggota baru, media sosial. Data tersebut akan masuk kedalam *data base*. Karyawan mencetak kartu anggota lalu dijelaskan cara penggunaan dan aturan untuk naik ke level 3. Kartu anggota diserahkan pada konsumen

Prosedur kerja untuk kenaikan konsumen 2 ke 3:

Karyawan memasukkan no anggota konsumen

Karyawan mengecek indikator kenaikan konsumen, apabila semua indikator kenaikan konsumen terpenuhi maka terjadi kenaikan level konsumen menjadi level 3, lalu karyawan akan mencetak kartu anggota baru

Apabila indikator belum terpenuhi maka dilakukan update data kembali seperti barang yang dibeli, tanggal pembelian, pembelian ke.

- **Prosedur kerja perubahan harga dan pemesanan produk**

Supplier

Supplier mendatangkan barang sesuai pesanan ke toko sesuai tanggal yang ditentukan

Pemilik

Pemilik melakukan pemesanan produk baru ke supplier

Pemilik mengecek harga pasaran atau kompetitor

Pemilik mengambil keputusan perubahan harga

Bagian pemasaran

Bagian pemasaran membuat desain kertas spesifikasi dan mencetaknya.

Harga yang dimasukkan berdasarkan keputusan pemilik.

Bagian pemasaran membuat desain spanduk, banner, katalog, dan brosur

Bagian pemasaran mengupdate data program promosi diskon dan potongan harga.

Bagian pemasaran akan membagikan program promosi di media sosial dan mengirimkan email promosi berdasarkan data yang dimiliki toko. Toko dapat mengetahui riwayat pembelian dari konsumen yang akan menjadi dasar sebagai acuan untuk mengirimkan program promosi yang tepat

## 6.2. Saran

1. Penelitian berikutnya perlu menguji korelasi antara nilai yang dipentingkan konsumen dengan keputusan pembelian
2. Penelitian berikutnya perlu meneliti penjabaran visi misi ke dalam indikator kinerja karyawan
3. Penelitian berikutnya perlu melakukan pengembangan segmentasi penelitian seperti usia dan penghasilan
4. Perlu adanya perbaikan didalam pernyataan kuesioner bagian 2 mengenai keluhan atau komplain, seharusnya dijelaskan dibagian penjualan atau service