

BAB 6

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Dari hasil pengolahan data dan analisis, maka didapatkan kesimpulan yaitu :

1. Faktor yang dianggap penting oleh konsumen pada saat menggunakan jasa PT. Altrak1978 Banjarmasin adalah
 - Keragaman unit yang dijual.
 - Ketersediaan *stock* untuk masing-masing unit yang akan dijual.
 - Kondisi unit yang dijual.
 - Adanya garansi unit yang dijual.
 - Kesesuaian antara harga dengan kualitas unit.
 - Sistem pembayaran *cash* dan *credit*.
 - Kesesuaian biaya perbaikan yang dibebankan.
 - Lokasi kantor mudah ditemukan.
 - Lokasi kantor di pusat kota.
 - Kemudahan menemukan iklan di media massa (Koran, Majalah).
 - Kemudahan menemukan iklan di *web-site*.
 - Kesopanan bagian *counter*.
 - Keramahan bagian *counter*.
 - Kejujuran *Sales Person*.
 - Kesopanan *Sales Person*.
 - Keramahan *Sales Person*.
 - Pengetahuan *Sales Person* mengenai unit/*equipment* yang dijual.
 - Kemampuan kerja teknisi.
 - Keramahan teknisi.
 - Kesopanan teknisi.
 - Kesopanan *Customer Support Official (CSO)*.

- Keramahan *Customer Support Official* (CSO).
 - Komunikasi yang terjalin antara konsumen dengan *Customer Support Official* (CSO).
 - Kemampuan teknik *Customer Support Official* (CSO).
 - Ketanggapan bagian *counter* untuk permintaan perbaikan.
 - Kecepatan bagian *counter* dalam penyiapan barang.
 - Ketepatan waktu pengiriman barang sesuai jadwal dalam kontrak.
 - Waktu yang dibutuhkan teknisi untuk perbaikan.
 - Keutuhan unit pada saat diterima konsumen.
 - Adanya layanan *After Sales Service* (purna jual) setelah jam kerja kantor.
 - Ketersediaan tempat parkir di kantor.
 - Keamanan tempat parkir di kantor.
 - Temperatur ruangan kantor sejuk.
 - Tersedianya ruang tunggu di kantor.
 - Tersedianya majalah dan koran di ruang tunggu.
 - Tersedianya WC di ruang tunggu.
2. *Segmentation, Targeting dan Potitioning* PT. Altrak saat ini adalah
- Segmentasi PT. Altrak1978 saat ini adalah :
 1. Bidang kerja konsumen : Distributor alat berat, perkebunan dan pertambangan.
 2. Alat berat yang dipilih konsumen : Traktor, Genset, *Marine Engine* dll.
 3. Merk yang ditawarkan PT. Altrak1978 : New Holland, Cummins, Kawasaki dll.
 4. Lama hubungan kerja dengan konsumen : kurang lebih 30 thn.

- *Targeting* PT. Altrak1978 saat ini adalah :
Pperusahaan ini banyak memiliki konsumen yang bergerak di bidang perkebunan dan tambang. Penjualan terbesar PT. Altrak1978 adalah untuk traktor dan genset. Hal ini juga membuka kesempatan bagi persentase penjualan terbesar kedua setelah traktor yaitu genset.
 - *Positioning* PT. Altrak1978 saat ini adalah :
PT. Altrak1978 selama kurang lebih 30 tahun dikenal oleh konsumen sebagai perusahaan distributor alat-alat berat yang memiliki konsumen dengan berbagai macam bidang kerja *mining* dan *non-mining*, terutama bidang kerja perkebunan dan pertambangan. PT. Altrak1978 memiliki persentase penjualan terbesar untuk alat berat berjenis traktor. PT. Altrak1978 memiliki filosofi untuk menjadi ‘Mitra Sejati Usaha Anda’ . Filosofi ini berarti PT. Altrak1978 selalu ingin memberikan yang terbaik bagi konsumennya, baik itu dari segi kualitas produk maupun pelayanan.
3. Konsumen kurang merasa puas dengan ke 33 atribut yang dianggap penting terkecuali ke 3 atribut yang bernilai positif (menunjukkan apa yang dirasakan oleh konsumen terhadap pelayanan yang diberikan PT. Altrak1978 sudah sesuai dengan apa yang diharapkan oleh konsumen) yaitu :
- Tersedianya ruangan tunggu di kantor (atribut 34)
 - Tersedianya majalah dan koran di ruang tunggu (atribut 35)
 - Temperatur ruangan kantor sejuk (atribut 33)
4. Faktor yang perlu diperbaiki oleh PT. Altrak 1978 Banjarmasin berdasarkan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) yaitu atribut yang berada di kuadran A, B dan C. Atribut tersebut sebagai berikut :

- Atribut 24 (Kemampuan teknik *Customer Support Official*).
- Atribut 6 (Sistem pembayaran *cash* dan *credit*).
- Atribut 11 (Kemudahan menemukan iklan di *web-site*).
- Atribut 28 (Waktu yang dibutuhkan teknisi untuk perbaikan).
- Atribut 5 (Kesesuaian antara harga dengan kualitas unit).
- Atribut 29 (Keutuhan unit pada saat diterima konsumen).
- Atribut 27 (Ketepatan waktu pengiriman barang sesuai jadwal dalam kontrak).
- Atribut 25 (Ketanggapan bagian *counter* untuk permintaan perbaikan).
- Atribut 4 (Adanya garansi unit yang dijual).
- Atribut 30 (Adanya layanan *After Sales Service* (purna jual) setelah jam kerja kantor).
- Atribut 2 (Ketersediaan stock untuk masing-masing unit yang akan dijual).
- Atribut 3 (Kondisi unit yang dijual).
- Atribut 17 (Pengetahuan *Sales Person* mengenai unit/equipment yang dijual).
- Atribut 18 (Kemampuan kerja teknisi).
- Atribut 16 (Keramahan *Sales Person*).
- Atribut 26 (Kecepatan bagian *counter* dalam penyiapan barang).
- Atribut 1 (Keragaman unit yang dijual).
- Atribut 14 (Kejujuran *Sales Person*).
- Atribut 23 (Komunikasi yang terjalin antara konsumen dengan *Customer Support Official* (CSO)).
- Atribut 12 (Kesopanan bagian *counter*).
- Atribut 19 (Keramahan teknisi).
- Atribut 21 (Kesopanan *Customer Support Official* (CSO)).
- Atribut 32 (Keamanan tempat parkir di kantor).
- Atribut 22 (Keramahan *Customer Support Official* (CSO)).

- Atribut 7 (Kesesuaian biaya perbaikan yang dibebankan).
 - Atribut 8 (Lokasi kantor mudah ditemukan).
 - Atribut 10 (Kemudahan menemukan iklan di media massa (Koran, Majalah)).
 - Atribut 20 (Kesopanan teknisi).
 - Atribut 31 (Ketersediaan tempat parkir di kantor).
 - Atribut 33 (Temperatur ruangan kantor sejuk).
 - Atribut 36 (Tersedianya WC di ruang tunggu).
 - Atribut 35 (Tersedianya majalah dan koran di ruang tunggu).
 - Atribut 9 (Lokasi kantor di pusat kota).
 - Atribut 34 (Tersedianya ruang tunggu di kantor)
5. Upaya yang perlu dilakukan perbaikan oleh PT. Altrak1978 Banjarmasin berdasarkan *Segmentation, Targeting* dan *Potitioning* dan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) adalah :
- Merekrut karyawan yang lulusan teknik dan dapat mengerti *marketing* dan lebih difokuskan kepada pengetahuan teknik menjual (operasional alat).
 - Memberikan toleransi kredit limit agar lebih panjang waktunya.
 - Memberikan penjelasan atau gambaran secara jelas mengenai unit yang dijual, sehingga dengan adanya *web-site* tersebut dapat lebih membantu dan memberikan gambaran kepada konsumen.
 - Memberikan pelatihan secara rutin kepada para teknisi, sehingga teknisi dapat menyelesaikan perbaikan alat berat sebelum waktu yang telah dijanjikan kepada konsumen.
 - Memperhatikan kualitas dari alat-alat berat yang dijual baik dari segi kualitas *spare parts* yaitu dengan cara lebih memperketat pada waktu bagian *Quality Control*.
 - Membuat suatu laporan secara tertulis.

- Mengirim barang jauh sebelum jadwal kontrak yaitu pada saat barang sudah siap.
- Bagian *counter* harus cepat tanggap dalam menghadapi keluhan konsumen yang meminta perbaikan sehingga dapat menunjukkan kualitas pelayanan purna jual yang baik di mata konsumennya.
- Memberikan informasi mengenai garansi setelah pihak konsumen dan perusahaan sudah melakukan kesepakatan.
- Menambah jumlah teknisi dan tetap mempertahankan jam kerja layanan ini selama 24 jam maupun hari libur.
- Meningkatkan ketersediaan *stock* khususnya untuk alat berat traktor.
- Menyediakan barang baru, bukan barang rekondisi.
- Memberikan *training* terlebih dahulu kepada para karyawan.
- Meningkatkan kualitas kinerja karyawannya terutama untuk bagian *counter*.
- Menambah keragaman unit yang dijual seperti Buldozer dan Grader.
- Sebaiknya *Sales Person* diharapkan dapat berbicara jujur pada konsumen mengenai informasi mengenai unit yang akan ditawarkan.
- Memberikan *training* yang mengajarkan bagaimana cara menjalin komunikasi yang baik dengan konsumen, bagaimana berperilaku sopan dengan konsumen.
- Meningkatkan jumlah satpam, ataupun dengan adanya *sun-parking*.
- Memberikan pelatihan yang cukup selama masa *training*, sehingga didapatkan sumber daya manusia yang handal.
- Memberikan diskon untuk pelanggan tetap.
- Memperhatikan pemilihan lokasi untuk kantor.
- Memasukkan iklan ke koran lokal, seperti banjarmasin post.
- Memberikan *training* terlebih dahulu kepada para karyawan.

- Memperluas tempat parkir, menambah jumlah WC yang terdapat di *lobby*, menambah jumlah majalah yang terdapat di *lobby*, perusahaan dapat membuka cabang kecil yang terletak dipusat kota, menyesuaikan suhu ruangan kantor dengan panasnya kota Banjarmasin, memberikan minuman gratis untuk setiap konsumen yang berkunjung ke kantor PT. Altrak1978.

6.2 Saran

6.2.1 Saran Bagi Perusahaan

Dengan banyaknya perusahaan dibidang bisnis bermunculan, PT. Altrak1978 sudah mampu menarik perhatian konsumen. Hal ini diharapkan agar PT. Altrak1978 dapat terus menjaga dan meningkatkan kualitas produk maupun pelayanannya agar dapat terus bertahan dalam persaingan dan juga untuk memudahkan penelitian sebaiknya perusahaan dapat lebih gampang memberikan data-data yang diperlukan oleh peneliti.

6.2.2 Saran Bagi Penelitian Yang Akan Datang

Untuk mendapatkan data yang lebih spesifik, sebaiknya dapat dilakukan pembahasan mengenai kinerja dari perusahaan pesaing atau dengan kata lain penelitian berikutnya dapat membahas tentang persaingan, sehingga dapat dibandingkan antara kinerja perusahaan yang diteliti dengan perusahaan pesaing.