

BAB 5

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Pemeriksaan operasional yang dilakukan penulis terhadap PT. Cipaganti Citra Graha yang berlokasi di Bandung mempunyai tujuan, yaitu:

1. Mengetahui kebijakan dan prosedur penjualan jasa yang dilakukan Cipaganti Citra Graha.
2. Mengetahui kelemahan yang terdapat pada aktivitas Cipaganti Citra Graha.
3. Mengetahui peranan pemeriksaan operasional sebagai alat bantu dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi penjualan Cipaganti Citra Graha.

Berdasarkan hasil pengamatan dan penelitian yang telah dilakukan terhadap PT. Cipaganti Citra Graha yang berlokasi di Bandung, serta didukung oleh data yang diperoleh maka penulis menyimpulkan bahwa:

1. Beberapa kebijakan dan prosedur penjualan jasa yang dilakukan Cipaganti Citra Graha:
 - perusahaan memiliki struktur organisasi dalam uraian tugas yang tertulis.
 - Komunikasi dan kerja sama antar bagian cukup memuaskan.
 - Perusahaan menetapkan tujuan berupa pencapaian laba.

- Perusahaan selalu melakukan promosi secara teratur.
 - Keberangkatan selalu dilakukan sesuai dengan waktu keberangkat yang telah ditetapkan.
 - Untuk setiap kendaraan yang berangkat selalu dibuatkan SPJ (Surat Perintah Jalan).
 - Perusahaan selalu melakukan *check point* pada tiap keberangkatan.
 - Adanya pengawasan dalam penggunaan kas kecil maupun kas besar.
 - Sering diadakan program pelatihan khusus bagi *customer service* dan supir.
2. Aktivitas penjualan yang dilakukan PT. Cipaganti Citra Graha mempunyai beberapa kelemahan sebagai berikut:
- Lapangan parkir yang tersedia kurang memadai.
 - Jumlah kendaraan yang kurang memadai.
 - Kadang terjadi kerusakan pada kendaraan.
3. Pemeriksaan operasioanal sebagai alat bantu bagi pihak manajemen untuk melakukan pengawasan terhadap suatu kegiatan atau prosedur-prosedur kegiatan, disertai dengan pengungkapan dan pemberian informasi kepada manajemen mengenai masalah-masalah operasional.
- Pemeriksaan operasional yang dilakukan atas fungsi penjualan dapat mengidentifikasi faktor-faktor penyebab terjadinya penurunan penjualan jasa pada rental, dan untuk penjualan jasa di travel yang sudah baik,

diharapkan melalui rekomendasi yang dikembangkan berdasarkan pemeriksaan operasinal, diharapkan PT. Cipaganti Citra Graha dapat meningkatkan penjualan jasa.

5.2. Saran

Perusahaan Cipaganti Citra Graha merupakan perusahaan yang telah banyak dikenal oleh masyarakat Jawa Barat, selain didukung oleh lama berdirinya perusahaan, juga didukung oleh ke-eksklusif-an pelayanan dan ketepatan waktu keberangkatan. Maka demi kemajuan Cipaganti Citra Graha, dan berdasarkan beberapa kesimpulan di atas, penulis ingin mengajukan beberapa saran untuk Cipaganti Citra Graha.

1. Lapangan parkir yang kurang memadai dapat mengganggu kenyamanan konsumen dalam mendapatkan tempat parkir, serta dapat mengganggu supir dalam mengatur ketepatan waktu keberangkatan yang telah ditetapkan. Untuk itu sebaiknya perusahaan mengadakan perluasan lapangan parkir atau mencari *pool* yang mempunyai lapangan parkir yang cukup memadai.
2. Jumlah kendaraan yang kurang memadai disebabkan oleh beberapa hal, yaitu:
 - (a) waktu liburan, (b) adanya kendaraan yang rusak, (c) penambahan konsumen dari tahun ke tahun. Untuk itu, sebaiknya perusahaan menyediakan mobil *Emergency* yang cukup memadai, baik dengan penambahan unit baru seiring dengan adanya penambahan cabang-cabang baru.

3. Kerusakan kendaraan yang lumayan sering terjadi disebabkan karena mobil yang sering dipakai secara terus-menerus baik untuk travel maupun rental tanpa memperhatikan perawatan atau *service* yang cukup. Untuk itu perusahaan sebaiknya memberi ketegasan kepada supir untuk memeriksa kendaraan secara rutin, dan menambah jumlah mekanik untuk memeriksa kebutuhan perawatan pada setiap kendaraan.
4. Untuk meningkatkan pelayanan, sebaiknya pada outlet-outlet atau cabang-cabang yang besar dibuka layanan yang lengkap seperti di BTC Bandung. Yang menawarkan pelayanan jasa : (a) *travel* (b) *rental* (c) *cargo*, dan (d) *ticketting*.
5. Di buat Sistem Penjualan Terpadu, yaitu penjualan secara *online* di seluruh cabang travel dan rental Cipaganti sehingga mempermudah konsumen dalam melakukan pemesanan *sheet* di travel dan unit kendaraan di rental, dan ini sangat membantu manajemen dalam meningkatkan produktivitas, efektivitas dan efisiensi penjualan jasa di Cipaganti Citra Graha.