

BAB IV

KESIMPULAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan uraian pada pembahasan sebelumnya, maka Penulis dapat mengambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Dari hasil observasi yang Penulis lakukan bahwa pelaksanaan layanan purna jual yang dilakukan secara langsung oleh teknisi, Divisi Quality Assurance, dimana PT. Rahayu Santosa memberikan fasilitas dalam hal layanan yaitu layanan purna jual. Dalam pelaksanaannya ada tiga layanan purna jual yang diberikan PT. Rahayu Santosa yaitu : Penanganan Keluhan, Pengembalian Barang, Pelayanan dan Perbaikan.
2. Pelayanan purna jual yang dilakukan oleh PT. Rahayu Santosa, dalam penerapan dan pengawasan terhadap layanan purna jual belum optimal, ini ditandai dengan masih adanya keluhan konsumen mengenai lambatnya penanganan kerusakan dan keluhan lainnya.

a. Penanganan Keluhan

Dalam menangani keluhan PT. Rahayu Santosa mencoba untuk memberikan pelayanan agar cepat dan tanggap dalam membantu para konsumen, tetapi karena terbatasnya jumlah tim

teknisi dan hanya memiliki satu *service center* ini yang menjadi hambatan dalam hal menangani keluhan konsumen.

b. Pengembalian Barang

PT. Rahayu Santosa terus meningkatkan pelayanan kepada konsumen, salah satunya adalah kemudahan dalam pengembalian barang, apabila ada kerusakan PT. Rahayu Santosa akan mengganti produk baru atau diperbaiki kembali. Pada waktu menjual, kadang-kadang perusahaan harus menerima pengembalian barang. Hal ini terjadi jika barang yang dijual tidak sesuai dengan permintaan pembeli, Tetapi ini tidak efektif untuk konsumen yang berada jauh dari lokasi internal perusahaan, karena konsumen akan mempertimbangkan untuk melakukan pengembalian barang khususnya dalam hal biaya pengiriman.

c. Pelayanan dan Perbaikan

1) Garansi

Lazimnya garansi atau jaminan ini punya jangka waktu tertentu (lazimnya 1 tahun, 2 tahun atau 3 tahun) itupun dilakukan PT. Rahayu Santosa untuk memberikan pelayanan terbaik bagi konsumennya. Tetapi PT. Rahayu Santosa hanya memberikan garansi selama 6 bulan apabila ada kerusakan yang terjadi pada produknya. Garansi ini perlu ditambah karena batas waktu sekurang-kurangnya satu tahun pelaku

usaha wajib memenuhi jaminan sesuai dengan yang diperjanjikan. Dan untuk meningkatkan kepuasan konsumen agar konsumen merasa puas dengan jaminan yang diberikan perusahaan.

2) Penyediaan Suku Cadang

Selain memberikan pelayanan, PT. Rahayu Santosa memberikan penyediaan suku cadang bagi konsumennya. Cara ini baik dilakukan oleh perusahaan untuk menjaga konsumennya tetap memakai suku cadang yang berasal dari produk yang konsumen beli agar tetap menjaga kesetiaan pelanggan dan tidak membeli di tempat lain.

3) Pelayanan Teknisi

Untuk mendukung pelayanan, diperlukan tim teknisi yang bisa menangani segala kerusakan produk. Petugas atau teknisi yang handal dan terampil dalam menangani segala kerusakan bisa menjadi faktor dalam kepuasan pelanggan. Tetapi dalam hal ini PT. Rahayu Santosa hanya memiliki beberapa tim teknisi, sehingga dalam menangani keluhan pelanggan terjadi keterlambatan. Dengan sedikitnya tim teknisi harusnya ada *service center* di setiap daerah untuk melayani konsumen, tetapi PT. Rahayu Santosa hanya memiliki satu *servis center* yaitu berada di lokasi internal perusahaan, ini tentu saja menjadi kendala yang dihadapi.

B. Saran

Dari hasil penelitian dan bahasan kesimpulan yang diperoleh, serta pengamatan langsung terhadap layanan purna jual kemudian menggabungkannya dengan teori yang bersangkutan, maka penulis memberikan saran yang mungkin berguna bagi PT. Rahayu Santosa yang perlu dipertimbangkan berkaitan dengan usaha untuk mengoptimalkan pelaksanaan dari aspek-aspek layanan purna jual, yaitu :

1. Untuk semakin mempermudah pelayanan yang diberikan oleh perusahaan kepada konsumen, agar menambah *service center* di setiap daerah *target market*.
2. Penanganan keluhan dari pelanggan perlu ditanggapi dengan baik hal ini untuk memberikan *image* yang baik dibenak konsumen terhadap layanan yang diberikan oleh perusahaan. Sehingga dengan demikian akan terjalin hubungan yang harmonis antara perusahaan dengan konsumennya. PT. Rahayu Santosa harus menambah petugas dan tim teknisi yang memadai agar dalam menangani keluhan pelanggan cepat dan tanggap.