



## BAB IV

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 1.1 Kesimpulan

PT. COLUMBINDO PERDANA merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di bidang Penjualan sewa beli. Dimana pelayanan konsumen memegang peranan yang sangat penting karena langsung berhubungan dengan konsumen, sehingga semua hal yang menyangkut ketidakpuasan, ketidaknyamanan maupun semua keluhan dari konsumen terhadap semua pelayanan yang diberikan oleh perusahaan maupun sehubungan dengan produk dan perjanjian sewa beli di PT. COLUMBINDO PERDANA.

Dengan adanya era globalisasi yang semakin pesat, PT. COLUMBINDO PERDANA dituntut untuk memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya melalui peningkatan kualitas pelayanan dengan menetapkan standarisasi kualitas pelayanan.

Maka dari itu target akhir pelayanan konsumen bukan hanya sekedar puas (satisfied) tetapi lebih dari yang diharapkan oleh konsumen (delighted). Oleh karena itu perusahaan tidak hanya mampu menjual produk, akan tetapi harus mampu menciptakan, membangun dan mempertahankan pelanggan.

Dari uraian dan penjelasan diatas pada dasarnya pelayanan konsumen merupakan jembatan langsung antara perusahaan dengan konsumen. Sebagai bagian dari proses pemenuhan kepuasan pelanggan maka pelayanan konsumen harus mampu memberikan gambaran yang terbaik dari seluruh proses yang ada di

dalam perusahaan, sebab pelanggan yang menentukan suksesnya sebuah perusahaan dan pekerjanya.

## 4.2 Saran

### 4.2.1 Saran Kepada Perusahaan

Penulis ingin memberikan saran yang mungkin bermanfaat dan sekiranya dapat diterima perusahaan yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan Kerja Praktek, sebagai berikut :

1. Untuk dapat meningkatkan pelayanan dalam memberikan kepuasan kepada konsumen, sebaiknya perusahaan meningkatkan tanggung jawab dan kedisiplinan kerja yang sudah baik.
2. Adanya kerja sama yang baik antara bagian satu dengan bagian yang lain sehingga tercipta suasana kerja yang harmonis.
3. Sebaiknya para karyawan khususnya customer service dalam memberikan pelayanan hendaknya lebih banyak tersenyum dan tidak memilih dalam memberikan pelayanan kepada konsumen.

### 4.2.2 Saran Kepada Universitas Komputer Indonesia (UNIKOM)

Penulis ingin memberikan saran kepada lembaga yang telah mendidik dan memberikan apa yang penulis harapkan, sebagai berikut :

1. Pelaksanaan kerja praktek hendaknya diberikan pada waktu yang tepat yang tidak mengganggu jalannya perkuliahan.

2. Setiap mahasiswa yang akan melaksanakan kerja praktek hendaknya diberikan penjelasan mengenai prosedur pelaksanaan kerja praktek.
3. Pihak lembaga hendaknya menjalin hubungan dengan pihak perusahaan yang menerima mahasiswa untuk Praktek Kerja, guna memudahkan mahasiswa lain untuk mencari perusahaan yang akan menerimanya sebagai tempat Kerja Praktek, sehubungan masih sulitnya prosedur yang dihadapi oleh beberapa rekan mahasiswa dalam mencari perusahaan tempat Kerja Praktek.

