BAB IV

PENUTUP

UNIT PELAKSANA TEKNIS PERPUSTAKAAN UNIKOM

Berdasarkan data – data yang penulis dapatkan selama Kerja Praktek maka pada bab ini akan dikemukakan bebrapa kesimpulan dan saran yang berhubungan dengan permasalahan yang penuis hadapi.

4.1 Kesimpulan

Dari hasil pembahasan dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Proses Pemesanan

   Proses pelaksanaan pemesanan barang pada PT. AGRONESIA DIVISI BARANG TEKNIK KARET (INKABA)menggunakan strategi pemasaran *Job Order* dimana barang, baru akan diproduksi jika ada pemesanan. Maka dapat dikatakan bahwa pelanggan memiliki peranan yang sangat penting dalam menentukan arah perkembangan perusahaan. Kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan selanjutnya ditentukan oleh spesifikasi barang yang dipesan, keadaan fisik barang dan hal lainnya yang telah disepakati bersama sebelumnya. Pelanggan biasanya melakukan pemesanan di PT. AGRONESIA DIVISI BARANG TEKNIK KARET (INKABA) melalui tele marketing, yaitu pemesanan barang melalui telepon bebas pulsa atau secara langsung pelanggan datang ke perusahaan.

2. Proses Produksi Barang

Proses Produksi Barang pada PT. AGRONESIA DIVISI BARANG TEKNIK KARET (INKABA) semua bagian secara langsung ikut terlibat, bagian pemesanan barang, bagian gudang sampai dengan petugas yang mengirimkan barang. Semua bagian ini secara langsung ikut bertanggung jawab atas produksi dan penanganan barang yang akan dikirim ke Konsumen. Proses ini dapat diharapkan berjalan dengan lancar dan akurat, terutama pada proses produksi kesalahan spesifikasi bentuk, ukuran maupun jenis bahan dasar karet yang digunakan secara langsung dapat mengurangi kepuasan pelanggan yang pada akhirnya mendatangkan kekecewaan dan keluhan pada PT. Agronesia Divisi Barang Teknik Karet (INKABA). Proses pemesanan barann pada PT. Agronesia Divisi Barang Teknik Karet (INKABA) tidak terlalu memakan banyak waktu, jadi pada saat pemesanan barang selesai saat itu juga barang sudah dapat dikirim ke konsumen dan siap untuk digunakan.

3. Proses Produksi Ulang Barang

Apabila ada keluhan yang dilaporkan oleh pelanggan kepada PT. Agronesia Divisi Barang Teknik Karet (INKABA), maka pihak PT. Agronesia Divisi Barang Teknik Karet (INKABA) akan melakukan konfirmasi mengenai kebenaran terhadap keluhan yang dilaporkan dengan kenyataan yang terjadi dilapangan. Jika keluhan tersebut secara nyata merupakan kesalahan dari pihak PT. Agronesia Divisi Barang Teknik Karet (INKABA) maka perusahaan akan meminta persetujuan dari pelanggan apakah barang tersebut akan

diperbaiki atau akan diproduksi ulang, jika telah terjadi kesepakatan bersama maka pihak PT. Agronesia Divisi Barang Teknik Karet (INKABA) akan melakukan apa yang telah disepakti sebelumnya. Jika *complain* tersebut setelah dikonfirmasi tidak terbukti atau merupakan kesalahan pelanggan maka pihak PT. Agronesia Divisi Barang Teknik Karet (INKABA) tidak akan mengganti atau memproduksi ulang barang yang di – complaintersebut.

4. Identifikasi Kepuasan Pelanggan melalui Keluhan Pelanggan

PT. Agronesia Divisi Barang Teknik Karet (INKABA) dalam mengidentifikasi kepuasan pelanggannya menggunakan Sistem Keluhan dan Saran *(Complain and Sugestion System)* yaitu dimana pihak perusahaan menggunakan saluran nomor telepon khusus untuk mengidentifikasi keluhan dan saran yang disampaikan oleh pelanggan. Pelanggan yang memilki *complain* dapat menghubungi nomor telepon yang telah disediakan untuk menyampaikan keluhannya. Semakin kecil tingkat persentase keluhan yang disampaikan pelanggan, hal itu berarti tingkat kepuasan pelanggan cukup tinggi, sebalikya semakin tinggi tingkat persentase keluhan pelanggan hal itu mengidentifikasikan tingkat kepuasan pelanggan mesih rendah.

5. Kepuasan Pelanggan di PT. Agronesia Divisi Barang Teknik Karet (INKABA)

Pada dasarnya tingkat persentase kepuasan pelanggan pada PT. Agronesia Divisi Barang Teknik Karet (INKABA) memiliki angka yang cukup tinggi. Hal itu terbutkti dengan semakin meningkatnya angka pemesanan barang di

PT. Agronesia Divisi Barang Teknik Karet (INKABA), hal tersebut juga dapat dilihat dari angka persentase **Rekapan Pemantauan Produk di Pelanggan pada Tahun 2003** yang penulis lampirkan dibelakang. Pada Rekapan Pemantauan Produk di Pelanggan Tahun 2003 tersebut angka produk yang memilki masalah pada pelanggan terbilang cukup kecil yaitu hanya 4%. Itu berarti pelanggan yang memesan barang di PT. Agronesia Divisi Barang Teknik Karet (INKABA) tingkat kepuasannya sudah terpenuhi.

4.2 Saran

Dari hasil Kerja Praktek dan pengamatan secara langsung penulis terhadap PT. Agronesia Divisi Barang Teknik Karet (INKABA) maka peulis akan mencoba memberikan saran – saran yang diharapkan menjadi masukan yang berarti bagi perusahaan dimasa yang akan datang.

1. mengingat strategi yang di gunakan PT. Agronesia Divisi Barang Teknik Karet (INKABA) adalah strategi *Job Order* yang pada pelaksanaanya secara penuh tergantung terhadap pemesanan barang yang dilakukan oleh pelanggan, maka perusahaan diharapkan mencoba terobosan – terobosan seperti melakukan promosi secara gencar dan menyeluruh untuk mencari dan mengenalkan produk – produknya ke perusahaan – perusahaan atau ke pelanggan – pelanggan non perusahaan.

2. Dalam memproduksi barang pesanannya PT. Agronesia Divisi Barang Teknik Karet (INKABA) sebaiknya secara sungguh – sungguh memperhatikan spesifikasi barang yang telah ditentukan oleh pelanggan sebelumnya dan pihak – pihak yang secara lansung maupun tidak langsung ikut terlibat dalam proses produksi harus dapat saling bekerjasama agar barang yang telah dipesan dapat sesuai dengan keinginan pelanggan dan dapat selesai tepat pada waktunya.
3. Perusahaan hendaknya menjaga hubungan baik dengan pelanggan dan juga peka terhadap apa yang dikeluhkan pelanggan dan menanggapi keluhan tersebut secara cepat, tepat dan akurat. Untuk menjaga kualitas atau nama baik perusahaan sebaiknya PT. Agronesia Divisi Barang Teknik Karet (INKABA) hendaknya berhati hati dalam memproduksi barang pesanannya agar tidak terjadi *complain* pelanggan terhadap perusahaan. Perusahan hendaknya mengadakan evaluasi secara berkala terhadap apa – apa yang telah dikeluhkan oleh pelanggan sebagai bahan pelajaran untuk masa yang akan datang. Karna walau bagaimanapun pelanggan/konsumen memegang peranan yang sangat penting pada terhadap perusahaan yang produksi barangnya ditentukan oleh pelanggan.


UNIVERSITAS KOMPUTER INDONESIA
UNIKOM