BAB IV

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Dari penelitian diatas yang penulis lakukan di PT. Bukaka Teknik Utama dapat disimpulkan bahwa :

1. Produk-Produk Yang Di Produksi PT.Bukaka Teknik Utama

   PT.Bukaka Teknik Utama menghasilkan produk seperti :

   Jembatan, Galvanize, *Plant System Division,* Power Generation, Boarding Bridge, Oil and Gas Equipment, Balikpapan *Barnch,* Machine and Gear Shop, Special Vehicle, Tower, Pumping, Road Construction Equipment.
2. Aspek Penanganan Keluhan Pelanggan Pada PT.Bukaka Teknik Utama
   - Empati terhadap pelanggan yang marah
   - Kecepatan dalam penanganan keluhan
   - Kewajaran atau keadilan dalam memecahkan permasalahan atau keluhan
   - Kemudahan bagi konsumen untuk menghubungi perusahaan
3. Prosedur Penanganan Keluhan Pelanggan Pada PT.Bukaka Teknik Utama Bagian Oil & Gas Equipment

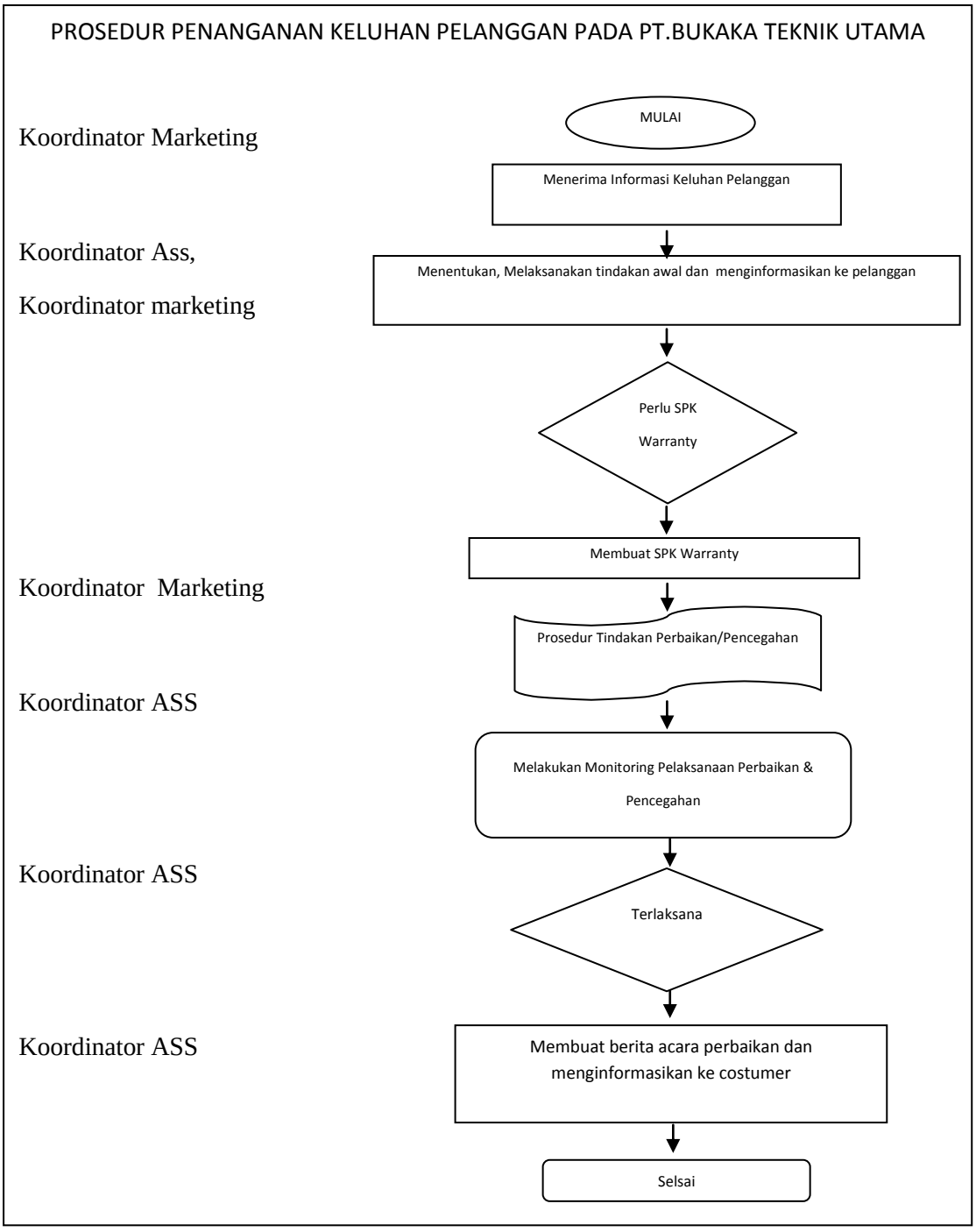
   Tujuan adanya prosedur dalam perusahaan yaitu untuk mengatur penanganan keluhan pelanggan agar dapat tercapai penyelesaian masalah secara tepat dan cepat dalam upaya mencapai tindakan perbaikan dan pencegahan yang efektif dan efisien.

Dalam penanganan keluhan pelanggan memerlukan persetujuan dari semua pihak terkait di perusahaan, dari staff hingga pimpinan perusahaan. Pastikan bahwa semua orang di perusahaan mempunyai pandangan yang sama terhadap pelanggan. Ini harus tertanam ke dalam budaya perusahaan dan terutama menjadi tanggung jawab managemen senior.

Berikut adalah penjelasan dari folowchart prosedur penanganan keluhan pelanggan :

1. Tahap pertama adalah menerima informasi keluhan pelanggan (via telepon/datang langsung) atau secara tertulis (via surat atau media masa mengenai keluhan pembaca) kepada perusahaan yang akan diterima oleh koordinator marketing.
2. Proses selanjutnya bagian marketing akan menentukan atau melaksanakan tindakan awal dan menginformasikan ke pelanggan.
3. Jika diperlukan surat perintah kerja maka bagian marketing akan membuat dan menyerahkan kepada koordinator ASS (After Sales Service).
4. Setelah itu bagian koordinator ASS akan melakukan tindakan perbaikan atau pencegahan.
5. Selanjutnya bagian koordinator ASS melakukan monitoring pelaksanaan perbaikan dan pencegahan.
6. Jika semuanya sudah terlaksana maka dibuatlah berita acara perbaikan dan menginformasikan kepada pelanggan.
7. Selesai.

Flowchart prosedur penanganan keluhan pelanggan pada PT.Bukaka Teknik Utama dapat dilihat pada gambar 4.1.



Gambar 4.1 Prosedur Penanganan Keluhan Pelanggan

Sumber : PT.Bukaka Teknik Utama

4.2 Saran

Berdasarkan data-data yang telah diperoleh penulis dari pelaksanaan keja praktek ini, penulis dapat memberikan saran-saran yang bersifat membangun sebagai akhir dari penulisan laporan kerja praktek ini adalah sebagai berikut:

1. Sebaiknya PT.Bukaka Teknik Utama dapat mempertahankan kualitas dari produk-produk yang telah dihasilkan, agar konsumen dapat tetap nyaman menggunakan produk tersebut.
2. Sebaiknya perusahaan dapat mempertahankan aspek-aspek yang sudah ada dalam penanganan keluhan pelanggan.
3. Sebaiknya PT.BUKAKA dapat mempertahankan penanganan keluhan pelanggan dengan baik agar pelanggan yang mengeluh dapat diatasi dengan baik, sehingga itu menjadi nilai tambah untuk perusahaan itu sendiri.