

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia bagi setiap perusahaan adalah hal yang penting guna meningkatkan kredibilitas perusahaan tersebut. Perusahaan tentunya memiliki divisi yang mengurus segala hal berkaitan dengan peningkatan sumber daya manusia yang bertujuan meningkatkan kualitas pelayanan terhadap konsumen.

Bentuk pelayanan yang dilakukan guna meningkatkan kepuasan konsumen pada PT. Tunas Dwipa Matra Honda (Raden Intan) yaitu, penulis mencoba meningkatkan kenaikan penjualan dengan cara Promosi mengadakan Promo Bundling Service serta pemberian potongan harga bagi customer yang melakukan jasa perbaikan serta pembelian suku cadang.

Program yang diadakan ini diantaranya Program “Paket mudik”, Program “Upgrade Motor Kesayangan”, Program “Fast Matic” serta Program “*canvassing*” penjualan suku cadang. Adanya program ini memberikan keuntungan bagi konsumen maupun perusahaan, konsumen dapat menikmati beberapa penawaran dengan harga yang lebih terjangkau serta perusahaan akan menerima *feedback* berupa peningkatan pendapatan.

Penurunan pendapatan terjadi pada bulan juni, dengan angka penurunan sebesar Rp. 11.240.446,- dari bulan sebelumnya, sedangkan untuk peningkatan pendapatan jasa service ataupun penjualan suku cadang yang terbesar terjadi di bulan Agustus dengan nilai mencapai Rp. 62.245.537,-.

Peran *Front Line People* pada PT. Tunas Dwipa Matra Raden Intan merupakan bagian penting perusahaan, yang mewakili perusahaan dalam berinteraksi dengan konsumen. Kinerja dari pihak-pihak yang tergabung dalam *Front Line People* akan menentukan apakah pelayanan yang diberikan dapat memenuhi kepuasan konsumen atau tidak.

5.2 Saran

1. Disarankan PT. Tunas Dwipa Matra Honda (Raden intan) agar dapat lebih rutin meningkatkan skil *Fron Line People* melalui program-program training yang di lakukan oleh manajemen PT. Tunas Dwipa Matra Honda.
2. PT. Tunas Dwipa Matra Honda (Raden intan) harus terus bekerjasama dengan semua tim yang ada guna tercapainya target perusahaan yakni peningkata penjualan, pemberian motivasi kerja kepada seluruh karyawan baik berupa materi dan non materi kepada tim *Fron Line People* supaya produktivitas tenaga *Fron Line People* dapat ditingkatkan lagi.