

BAB V

PENUTUP

Pada bab lima ini, akan disampaikan simpulan, saran dan implikasi penelitian. Kesimpulan disusun berdasarkan tujuan penelitian serta hasil penelitian dan pembahasan yang telah diperoleh berdasarkan wawancara dengan pihak PT. Benelli Perkasa Motor Pusat Surabaya. Saran dan implikasi penelitian ditujukan kepada perusahaan yang dijadikan sebagai objek untuk melakukan penelitian dan perancangan *project*.

5.1 Kesimpulan

Pada bagian ini dijelaskan kesimpulan yang berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dari perancangan SOP pelayanan *customer* pada PT. Benelli Perkasa Motor Pusat Surabaya. PT Benelli Perkasa Motor Pusat Surabaya belum mempunyai SOP pelayanan terhadap *customer* secara tertulis. Selama ini bagian *counter sales* melakukan kegiatan operasional pelayanan berdasarkan penjelasan secara lisan oleh kepala cabang. Hal tersebut terkadang kurang berjalan sesuai apa yang diinginkan perusahaan ketika bagian *counter sales* melakukan pelayanan terhadap *customer*. Masalah lain yang ditemukan yaitu ketika banyak *customer* yang berdatangan dan bagian *counter sales* kekurangan SDM untuk melakukan pelayanan terhadap *customer*. Selain itu jika terdapat *recruitment* terutama pada bagian *counter sales*, dengan penjelasan secara lisan terkadang masih banyak

mengalami kebingungan dalam praktik langsung dalam melayani *customer* dan membuat *customer* merasa kualitas pelayanan di *main dealer* kurang maksimal.

Berdasarkan permasalahan yang ditemukan, dilakukan perancangan SOP (Standar Operasional Prosedur) untuk pelayanan terhadap *customer*. Dokumen tertulis mengenai prosedur pelayanan terhadap *customer* dirancang agar dapat menjadi pedoman dalam melakukan kegiatan operasional khususnya dalam hal pelayanan yang dilakukan di *main dealer* di PT Benelli Perkasa Motor Pusat Surabaya.

5.2 Saran

Adapun beberapa saran yang dapat diberikan yaitu sebagai berikut:

1. Bagi peneliti selanjutnya yang hendak melakukan penelitian dengan judul ataupun topik yang sama diharapkan dapat dijadikan sebagai referensi dan masukan dalam melakukan penulisan. Apabila peneliti selanjutnya melakukan penelitian ditempat yang sama, diharapkan agar dapat menggunakan data-data yang terbaru, dikarenakan dengan berbedanya tahun peneliti, juga berbeda pula perkembangan data-data tentang objek yang diteliti.
2. Bagi PT Benelli Perkasa Motor Pusat Surabaya, diharapkan dengan diserahkan hasil perancangan SOP dapat meningkatkan kualitas pelayanan PT Benelli Pusat Surabaya di mata masyarakat Indonesia dan lebih menyebar luaskan produk-produk PT Benelli serta dapat melakukan promosi yang dapat mengambil perhatian dari masyarakat untuk membeli produk-produk serta jasa

dari PT Benelli dan dapat mencapai visi dari perusahaan yaitu menguasai Indonesia bagian timur.

5.3 Implikasi Penelitian

Dengan adanya SOP pelayanan secara tertulis, PT Benelli Perkasa Motor Pusat Surabaya dapat disosialisasikan ke seluruh karyawan, khususnya pada bagian *counter sales* dan menjadi acuan untuk melaksanakan pekerjaannya terutama dalam hal melayani *customer*.

DAFTAR PUSTAKA

- Ajat Rukajat. 2018. *Pendekatan Penelitian Kuantitatif: Quantitative Research Approach*. Yogyakarta: Deepublish.
- Dra. Ratna Suminar, M., & Apriliawati, M. (2017, Juni). Pelayanan Prima Pada Orang Tua Siswa di Sempoa Sip TC Paramount Summarecon. *Sekretari*, Vol 4, No.2, 13.
- Daryanto. (2014). *Pendekatan Pembelajaran Sainifik Kurikulum 2013*. Yogyakarta: Penerbit Gava Media.
- Daryanto, *Konsumendanpelayanan prima*, Yogyakarta, 2015
- Gabriele. (2018). ANALISIS PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) DI DEPARTEMEN MARKETING DAN HRD PT CAHAYA INDO PERSADA. *ARTIKEL ILMIAH JURNAL AGORA*, Vol 6 No. 1. Retrieved from <https://media.neliti.com/media/publications/287270-analisis-penerapan-standar-operasional-p-f2665320.pdf>
- Kasmir, *Kewirausahaan*, Jakarta : PT Raja Grafindo Persada, 2006.
- Mukti, T. C. (2017, Januari). Pengaruh Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, Vol. 2, No. 1, 14-26.
- Nabelah, Y. K. (2019). Pembuatan Standar Operasional Prosedur (SOP) Surat Masuk pada PT SUCOFINDO (Persero) Cabang Surabaya.
- Perkasa Motor, P. B. (2018). *Benelli Perkasa Motor*. Retrieved Juli 25, 2022, from <http://www.benelliperkasamotor.com/p/history> .: <http://www.benelliperkasamotor.com/p/history> .
- Soemohadiwijojo, A. T. (2014, Juni). Mudah Menyusun SOP Standard Operating Procedure. 4.
- Suminar, R., & Apriliawati, M. (2017). Pelayanan Prima pada Orang Tua Siswa di Sempoa SIP TC Paramount Summarecon. *Jurnal Sekretari*, Vol. 4 No. 2.
- Sugiyono (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabet.
- Tambunan, R. M. (2013). *Pedoman penyusunan standard operating procedures (SOP) edisi kedua*. jakarta.