

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari penelitian yang telah dilakukan di Electronic City Revo Bekasi sebagai lokasi riset, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Hasil penelitian yang dilakukan di Electronic City Revo Bekasi tentang sistem baru yang dibutuhkan untuk mengatasi permasalahan mengenai pelayanan penyampaian keluhan dan pengajuan klaim garansi ditemukan hasil presentase sebesar 68% menyatakan setuju dan sangat setuju dibuatkannya sistem pelayanan E-Claim Warranty & Service untuk klaim garansi dan pengaduan keluhan serta hasil presentase sebesar 32% menyatakan netral dan tidak setuju.
2. Untuk pengaduan mengenai klaim garansi kerusakan barang yang telah diterapkan oleh electronic city masih hanya sebatas pengaduan melalui media telephone dan melalui cara *walk in store* atau pelanggan diharuskan datang langsung ke toko atau outlet tempat dimana sebelumnya bertransaksi. Input data keluhan pun masih dilakukan secara manual oleh customer care.
3. Dalam segi pelayanan *after sales*, ditemukan fakta bahwa pelayanan mengenai klaim garansi serta keluhan pelanggan sangat diperlukan demi terjaganya loyalitas pelanggan terhadap toko yang menjual barang dan jasa. Melalui riset yang telah dilaksanakan, ditemukan beberapa kasus mengenai pelayan yang kurang memuaskan yang dilakukan pihak penjual terhadap pelanggan mengenai klaim garansi yang tidak diproses dengan cepat. Hal ini mengurangi loyalitas pelanggan dalam segi hal berbelanja electronic.
4. Permasalahan mengenai media penyampaian atau sosialisasi tentang pelayanan *after sales* yang diberikan pihak toko juga tidak terlalu dioptimalkan, hanya terfokus kepada promosi dan harga yang bersaing terhadap kompetitor lain sejenis.
5. Sistem pengaduan atau komplain dan pengajuan klaim garansi melalui *mobile device* belum pernah dibuat oleh electronic city maupun perusahaan retail lain. sistem yang digunakan masih terfokus terhadap media telephone dan *walk in store* atau pelanggan datang langsung ketoko yang bersangkutan.

#### 4.1. Saran-saran

Dari kesimpulan diatas terdapat beberapa saran yang dapat disimpulkan selama penelitian dan perancangan sistem usulan. Saran ini bertujuan agar sistem usulan dapat dikembangkan lebih lanjut dan penelitian yang dilakukan kedepannya nanti dapat lebih dalam lagi sehingga hasil yang ditampilkan juga dapat lebih bermanfaat bagi pembaca khususnya objek yang berkaitan langsung dengan sistem.

Saran-saran yang diusulkan meliputi beberapa hal, yaitu:

1. Dalam perancangan sistem yang diusulkan, sistem hanya membantu dalam melakukan pengaduan klaim garansi ataupun keluhan pelanggan mengenai pelayanan. Sistem tetap dipantau oleh administrator atau dalam hal ini customer care selama jam kerja berlaku ( jam normal pelayanan keluhan pelanggan antara pukul 10.00 WIB – 20.00 WIB tidak 24jam ) selain itu sistem dianggap offline dan keluhan pelanggan diterima kembali esok hari.
2. Sistem yang telah dirancang masih tergolong lemah dalam mengantisipasi kecurangan yang dilakukan pelanggan dikarenakan tidak disertakan input serial number unit yang dibeli. Pelanggan dapat mengklaim penggantian unit baru padahal unit yang dibeli bukan unit aslinya pada saat membeli ( unit diganti ).
3. Sistem yang dirancang belum dapat menampilkan seluruh histori transaksi pembelian barang pelanggan. Hanya histori terakhir pelanggan membeli barang yang tampil dalam info member.
4. Sebaiknya dapat dikembangkan melalui pengembangan fitur scanner barcode serial number yang tertera pada unit, pengembangan ini dibutuhkan sistem untuk mencegah terjadinya kecurangan atau hal-hal lain yang tidak diinginkan yang dilakukan oleh oknum yang tidak bertanggungjawab.