

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1. Kesimpulan

DSO Tegal merupakan dealer resmi PT. Astra Daihatsu International untuk cabang kota Tegal yang aktivitasnya meliputi seluruh kegiatan yang melibatkan pengiriman produk untuk sampai kepada pelanggan akhir. Semua tugas yang dikerjakan berfokus pada distribusi, pergudangan, transportasi, dan sampai ke *after sales service*. Kegiatan yang penting tersebut diatur pada manajemen logistik yang telah dilakukan oleh DSO Tegal dengan baik

DSO Tegal menyadari bahwa tujuan akhir dari proses manajemen logistik adalah pelayanan pelanggan untuk kepuasan pelanggan, hal ini sebagai proses kebhimitraan antara DSO Tegal dan pelanggannya. *Customer Relation Officer* pada DSO Tegal bekerja dengan prinsip kerja yang berkompeten, ramah, cepat tanggap, dan mampu memahami segala kebutuhan pelanggan yang beragam. Dan pada *survey* penilaian akan pelayanan pelanggan pada DSO Tegal, CRO DSO Tegal mendapatkan nilai terbaik yang berarti pelanggan sangat puas dengan pelayanan pelanggan pada DSO Tegal.

DSO Tegal memahami bahwa kriteria penduduk Tegal mayoritas adalah orang yang memiliki usaha dan konsumen Tegal mencari profil kendaraan yang irit dengan harga terjangkau. Maka dengan mengetahui segmen pasar kota Tegal, DSO Tegal menghadirkan Daihatsu Ayla, Daihatsu Sigra, dan Gran Max. Tipe

jenis mobil tersebut juga memiliki tingkat penjualan tertinggi, maka beberapa faktor tersebut digunakan untuk metode peramalan permintaan DSO Tegal.

DSO Tegal memasok 1.344 unit mobil tip semesternya untuk memenuhi kuota permintaan pasar di kota Tegal. Stok persediaan diatur dalam manajemen persediaan. Jika unit mobil memiliki umur ekonomi lebih dari 21 hari maka akan diberi pembebanan. Dan jika unit mobil mengalami kekurangan stok di persediaan maka dengan mudah DSO Tegal dapat meminta penambahan stok unit mobil ke *Head Office*. Untuk mengatasi biaya pembebanan, DSO Tegal akan mentransfer unit mobil yang mengalami pembebanan ke DSO cabang lain yang membutuhkan.

Komunikasi logistik juga tak kalah pentingnys. Dengan aplikasi PSS4W, DSO Tegal dimudahkan dalam memodifikasi data dan juga pertukaran informasi karena terhubung dengan seluruh kantor cabang Daihatsu lainnya.

Penanganan material pada sebuah dealer memiliki kegiatan yang cukup ringkas, meliputi penerimaan unit, pemindahan, seleksi, dan pengiriman unit mobil hingga sampai ke gudang. Unit mobil terlebih dahulu di cek kondisinya di PDI baru dapat dikirim ke gudang. Jika unit mobil mengalami kerusakan karna pengiriman maka dapat diajukan klaim.

Proses pemesanan meliputi elemen operasional proses pemesanan, elemen komunikasi, elemen komunikasi proses pemesanan, kredit dan elemen pengumpulan yang diproses dalam penerbitan SPK. DSO Tegal menargetkan pengeluaran SPK sebanyak-banyaknya tetapi SPK belum tentu menjadi *Delivery Order* jika konsumen mambatalkan pemesanan. Jika pelanggan membatalkan SPK, maka DSO Tegal akan memotong uang down payment sebesar 20%.

Unit mobil yang produk yang berukuran besar sehingga dalam pengemasannya cukup diberikan pembungkus plastik pada jok mobil untuk maksud proteksi dan diberikan *car checked* sebagai tanda bahwa mobil dalam kondisi prima.

*After sales service* juga menjadi hal yang penting pada proses logistik. DSO Tegal menyediakan departemen dukungan komponen dan jasa untuk menambah pelayanan pasca jual bagi pelanggan. Terdapat sub departemen *service* di DSO Tegal yaitu *General Repair* dan *Divisi Spareparts*. Kedua sub departemen *service* ini melayani kebutuhan *service* unit mobil pelanggan yang dilayani pada *Service Advisor*. Semua keluhan-keluhan pelanggan mengenai kebutuhan *service* akan dilayani oleh petugas *service advisor*.

DSO Tegal memilih lokasi dealer di jalan Kolonel Soegiono nomor 104 Tegal. Jalan Kolonel Soegiono merupakan jalan yang besar dan tidak banyak rintangan yang memudahkan pelanggan menjangkau lokasi (*availability*) dan mudah terlihat karena lalu lintas masyarakat yang dominan di daerah tersebut (*visibility*). Pemilihan lokasi yang tepat menentukan *market positined strategy*.

Aktivitas pembelian seputar pembelian suku cadang yang dikontrol oleh Departemen Suku Cadang. *Local Purchase* menjadi solusi bagi Departemen Suku Cadang DSO Tegal guna memenuhi *order part* dari Bengkel jika stok suku cadang yang diminta Bengkel tidak dapat dipenuhi. Pada tahun 2017 untuk bulan Januari sampai Mei 2017 terdapat bahwa Departemen Suku Cadang DSO Tegal tidak melakukan *Local Purchase*. Kinerja Departemen Suku Cadang DSO Tegal memiliki performa yang baik dikarenakan Departemen Suku Cadang DSO Tegal

telah mampu menyeimbangkan antara permintaan suku cadang oleh bengkel dengan stok persediaan suku cadang pada gudang departemen suku cadang DSO Tegal.

Moda transportasi yang digunakan DSO Tegal guna memasok persediaan unit mobil menggunakan ekspedisi melalui jalur darat. Menyewa jasa ekspedisi sangat menguntungkan dikarenakan tidak perlu menanggung biaya pengadaan alat transportasi dan jika unit mobil mengalami kerusakan maka DSO Tegal dapat mengajukan klaim yang seluruh biayanya ditanggung ekspedisi.

Gudang DSO Tegal merupakan gudang jenis terbuka yang mampu menampung 200-250 unit mobil. Gudang dirancang demikian agar disesuaikan dengan pertimbangan ukuran produk yang besar dan penghematan biaya pembuat gudang. Gudang berada satu area dengan *dealer* dimaksudkan guna menunjang kelancaran arus masuk dan arus keluar.

Dapat disimpulkan bahwa keseluruhan pembahasan diatas merupakan deskripsi dari manajemen logistik pada PT. Astra Daihatsu International cabang Tegal. *Daihatsu Sales Operation* cabang Tegal secara keseluruhan memiliki kinerja manajemen logistik yang sangat baik. Segala permasalahan logistik yang dihadapi, DSO Tegal mampu mengatasinya dengan mudah dan kerugian-kerugian yang terjadi dapat diminimalkan. Akan tetapi ditemukan kondisi yang menjadi kekurangan pelayanan pada DSO Tegal, yaitu belum adanya departemen *Body Repair* di DSO Tegal sehingga segala sesuatu penanganan perbaikan *body* mobil yang mengalami kerusakan tidak dapat ditangani di bengkel resmi DSO Tegal sendiri. Dikarenakan DSO Tegal merupakan kantor cabang kelas B, sehingga

penanganan permasalahan unit mobil yang membutuhkan penanganan *Body Repair* akibat kecelakaan ditangani oleh vendor atau bengkel rekanan yaitu Heri Bengkel *Body Repair*.

## 5.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan dan hasil pembahasan manajemen logistik di *Daihatsu Sales Operation* cabang Tegal maka saran-saran yang dapat diberikan sebagai berikut :

1. DSO Tegal untuk dapat meningkatkan kerjasama dengan vendor lainnya agar penanganan *Body Repair* yang dibutuhkan oleh pelanggan dapat dilayani dengan tetap menjamin kualitas perbaikan sesuai *standart* Daihatsu kepada pelanggan.
2. DSO Tegal agar tidak melupakan pelanggan Daihatsu yang lama. Disarankan untuk DSO Tegal untuk terus menjalin hubungan dengan pelanggan atau Sahabat Daihatsu yang lama. Baik dalam cara memberikan hadiah atau perhatian khusus lainnya sebagai wujud jalinan kebermitraan yang berkelanjutan antara DSO Tegal dengan pelanggan lamanya. Cara tersebut dapat memberikan citra perusahaan yang baik pada pelanggan. Sehingga dapat menjadikan sarana promosi bagi Daihatsu sendiri melalui para pelanggannya.
3. Bagi peneliti selanjutnya yang melakukan penelitian sejenis untuk dapat meneliti gambaran manajemen logistik pada *dealer-dealer* mobil lainnya. Sehingga dapat diketahui bagaimana perbandingan kinerja manajemen

logistik antara *dealer* mobil merk Daihatsu dengan *dealer* mobil merk lainnya.

