

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasar pada penelitian yang dilakukan, peneliti dapat menyimpulkan bahwasannya aktivitas supervisor dalam meningkatkan kualitas pelayanan *salesman* di PT Astra *Intenational* Tbk. – UD Trucks *Sales Operation* Cabang Bandung adalah:

1. Aktivitas supervisor dalam meningkatkan kualitas pelayanan *salesman* sudah sangat baik dan memenuhi standar perusahaan dengan aspek berikut:
 - a. Perencanaan, keterampilan perusahaan dan supervisor dalam memecahkan masalah untuk dapat mencapai tujuan perusahaan sangat baik dilakukan sesuai dengan standar yang ditetapkan oleh PT Astra *International* Tbk.
 - b. Pengorganisasian, meningkatkan kualitas pelayanan *salesman* menjadikan supervisor Astra UD Trucks cabang Bandung dapat bersikap adil dan terorganisir dengan baik.
 - c. Pendayagunaan Sumberdaya Manusia, hubungan baik yang dijalin oleh supervisor kepada *salesman* dapat menjadikan salah satu aktivitas yang baik untuk meningkatkan kualitas pelayanan.
 - d. Pembinaan, sebagai supervisor yang mengetahui tantangan dan hambatan yang akan terjadi dapat membentuk *salesman* yang berani dalam menghadapi resiko yang ada.

- e. Pengendalian, mengetahui sejauh apa pelayanan yang sudah diberikan *salesman* kepada pelanggannya. Supervisor Astra UD Trucks cabang Bandung dapat menilai dengan baik dengan adanya aplikasi Salesforce.
2. Kendala yang dialami supervisor dalam meningkatkan kualitas pelayanan *salesman* saat sebelum dan pada masa pandemi Covid-19 ini menjadikan supervisor untuk selalu dapat bersikap tenang dan menjaga hubungan baik dengan *salesman*. Dengan hal itu, supervisor dapat mencari solusi yang tepat dalam menghadapi kendala. Perbandingan yang terjadi pada aktivitas supervisor tidak signifikan, karena hal ini juga sama seperti di masa sebelum pandemi Covid-19. Perbedaan yang terjadi ialah teknis dalam penyampaian pelayanannya. Teknis seperti melakukan pertemuan dengan pelanggan secara daring atau virtual menjadi solusi supervisor dalam mengatasi kendala yang terjadi di pandemi Covid-19 ini.

5.1 Saran

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, untuk dapat memajukan aktivitas supervisor dalam meningkatkan kualitas pelayanan *salesman* maka penulis memberikan beberapa saran yaitu:

1. PT Astra *International* Tbk. – UD Trucks SO Cabang Bandung diharapkan memberikan motivasi juga kepada supervisor agar terciptanya supervisor yang memiliki kinerja baik, efektif, dan efisien. Supervisor adalah salah satu posisi yang memiliki tantangan yang berat karena menjaga hubungan baik antara perusahaan, bawahan dan masyarakat.

2. Dengan persaingan dunia truk yang meningkat, hendaknya PT Astra *International* Tbk. – UD Trucks SO Cabang Bandung menyeleksi dengan baik dan melakukan pelatihan kepada supervisor untuk dapat siap menghadapi tantangan dikemudian hari.

Supervisor Astra UD Trucks cabang Bandung sebaiknya melakukan pembinaan, arahan dan perintah yang terbaik kepada *salesman* agar tidak ada lagi *salesman* yang menundurkan diri.

