

V. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Dari uraian yang telah dikemukakan dapat disimpulkan bahwa peranan tenaga penjual yang dimiliki oleh PT Tunas Dwipa Matra belum sepenuhnya baik dalam melakukan tahap-tahap penjualan, hal ini disebabkan oleh hal-hal sebagai berikut:

- a. Tenaga penjual dalam melakukan tahap persiapan sudah dalam kategori baik, dikarenakan PT Tunas Dwipa Matra memiliki tenaga penjual yang dapat meyakinkan konsumen dan mempunyai rasa percaya diri saat berhadapan langsung kepada konsumen.
- b. Tenaga penjual dalam melakukan tahap pembukaan sudah dalam kategori baik, dikarenakan tenaga penjual PT Tunas Dwipa Matra dapat menciptakan kesan pertama yang baik, tenaga penjual dapat melakukan tindakan yang membuat konsumen tertarik, dan tenaga penjual mengetahui apa yang menjadi kebutuhan konsumen.
- c. Tenaga penjual dalam melakukan tahap presetasi belum sepenuhnya baik, dikarenakan tenaga penjual PT Tunas Dwipa Matra belum dapat menjelaskan pengalaman konsumen yang sudah menggunakan produk untuk meyakinkan konsumen baru.
- d. Tenaga penjual dalam melakukan tahap mengatasi keberatan atau keluhan pelanggan belum sepenuhnya baik, dikarenakan tenaga penjual PT Tunas

Dwipa Matra belum dapat mengatasi emosi konsumen dan belum dapat mendengarkan keberatan atau keluhan konsumen.

- e. Tenaga penjual dalam melakukan tahap menutup pembicaraan belum sepenuhnya baik, dikarenakan tenaga penjual PT Tunas Dwipa Matra belum dapat menentukan saat yang tepat dalam menutup pembicaraan.

5.2 Saran

Saran yang dapat diberikan penulis untuk PT Tunas Dwipa Matra, yaitu:

- a. Tenaga penjual PT Tunas Dwipa Matra yang sudah menguasai tahap-tahap penjualan agar dapat tetap mempertahankan kinerjanya.
- b. Sebaiknya PT Tunas Dwipa Matra pada tahap presentasi, tenaga penjual lebih memperhatikan faktor *empathy* atau perhatian terhadap konsumen yang telah menggunakan produknya, karena apabila *empathy* atau perhatian dari perusahaan kepada konsumen tidak terbentuk maka perusahaan tidak mengetahui dan memahami perasaan konsumen lama tentang puas dan tidak puasnya konsumen setelah memakai produknya.
- c. Sebaiknya tenaga penjual PT Tunas Dwipa Matra pada tahap mengatasi keberatan atau keluhan pelanggan, tenaga penjual harus dilatih untuk menghadapi konsumen yang memiliki watak dan sifat tempramen yang tinggi, sehingga tenaga penjual dapat memberikan penjelasan dengan baik tentang penyebab kendala keluhan-keluhan konsumen, sehingga konsumen dapat menerima penjelasan yang telah diberikan oleh tenaga penjual.
- d. Sebaiknya tenaga penjual PT Tunas Dwipa Matra pada tahap menutup pembicaraan, tenaga penjual harus menguasai teori tentang produknya secara

lebih terperinci sehingga dapat menjelaskan dan menyampaikannya dengan baik kepada calon konsumen, dan apabila konsumen sudah mendapatkan penjelasan secara terperinci dengan baik konsumen akan yakin kepada perusahaan dan mengambil keputusan dalam membeli produk tersebut.