

BAB V

PENUTUP

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan uraian pembahasan pada bab sebelumnya, maka penulis menarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Peranan sistem pengendalian manajemen terhadap PT.Go-Jek diambil dari segi-segi berikut adalah :
 - a. Sistem pengukuran kinerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja manajerial pada PT.Gojek di Kota Bandung. Terlihat dari hasil uji pengukuran terhadap variabel *responsiveness* bahwa sistem pengendalian manajemen PT.Go-Jek sudah cukup baik, hanya saja perlu dikembangkan dalam proses sistem aplikasi yang lebih baik dan dipertahankan dalam menjaga kualitas pelayanan yang sebelumnya telah diberikan.
 - b. Sistem pengoperasian pada PT.Go-Jek sudah berjalan dengan baik, terlihat dari hasil kuesioner bahwa sebagian besar para responden merasa cukup puas dengan sistem yang tertera pada aplikasi Go-Jek. Selain mudah digunakan, titik penjemputan lokasi yang ada di aplikasi Go-Jek sangatlah akurat, sehingga sangat membantu untuk mempertemukan *driver* Go-Jek dengan pelanggannya.
 - c. Sistem *rating* yang digunakan dalam aplikasi Go-Jek sangat baik untuk digunakan. Dari sistem *rating* tersebut penumpang atau konsumen Go-Jek bisa ikut berpartisipasi secara langsung dalam penilaian *driver* Go-Jek. Dari sanalah perusahaan Go-Jek dapat melihat secara langsung bagaimana para *driver* Go-Jek telah bekerja sesuai prosedur atau tidak. Selain perusahaan Go-Jek dapat melihat secara langsung hasil yang telah diberikan konsumen Go-Jek, para *driver* Go-Jek juga bisa memperbaiki kinerja mereka sendiri, terlihat dari sistem penilaian kinerja terhadap *driver* Go-Jek.

2. Upaya-upaya yang harus dilakukan PT.Go-Jek dalam meningkatkan kepuasan pelanggan adalah sebagai berikut :
 - a. Meningkatkan kinerja pelayanan jasa yang lebih baik lagi terhadap konsumen. Dari hasil yang telah diuji di bab sebelumnya oleh peneliti, dapat disimpulkan bahwa dengan sistem pelayanan jasa yang baik, harga sesuai dengan kualitas pelayanan yang baik, rasa aman yang dirasakan konsumen saat menggunakan pelayanan jasa Go-Jek, *driver* Go-Jek yang ramah, kecepatan respon yang diberikan oleh *driver* Go-Jek, akan meningkatkan kepuasan pelanggan.
 - b. Untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, perusahaan Go-Jek haruslah bekerja sama dengan para *driver* Go-Jek itu sendiri. Perusahaan Go-Jek harus mencari mitra-mitra yang berkompeten. Karena membangun tingkat kepuasan pelanggan membutuhkan pelayanan yang cukup baik dari dalam perusahaan maupun dari luar perusahaan PT.Go-Jek itu sendiri.
3. Kualitas pelayanan jasa meliputi berbagai aspek diantaranya *Tangible*, *Realibility*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*. Dari hasil uji di bab sebelumnya, peneliti menguji seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan jasa yang meliputi *Tangible*, *Realibility*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy* terhadap kepuasan pelanggan Go-Jek.

Dari hasil pengujian secara parsial (Uji t) yang telah dilakukan oleh peneliti adalah sebagai berikut :

 - a. Hasil uji signifikan terhadap *tangible* adalah sebesar 0,636 dengan nilai signifikan $>0,05$. Dapat disimpulkan bahwa hasil uji signifikan terhadap *tangible* melebihi syarat nilai signifikan, itu berarti tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara *tangible* terhadap kepuasan pelanggan.

- b. Hasil uji signifikan terhadap *reliability* adalah sebesar 0,004 dengan nilai signifikan $<0,05$. Dapat disimpulkan bahwa hasil uji signifikan terhadap *reliability* di bawah syarat nilai signifikan, itu berarti terdapat pengaruh yang signifikan antara *reliability* terhadap kepuasan pelanggan.
- c. Hasil uji signifikan terhadap *responsiveness* adalah sebesar 0,212 dengan nilai signifikan $>0,05$. Dapat disimpulkan bahwa hasil uji signifikan terhadap *responsiveness* melebihi syarat signifikan, itu berarti tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara *responsiveness* terhadap kepuasan pelanggan.
- d. Hasil uji signifikan terhadap *assurance* adalah sebesar 0,329 dengan nilai signifikan $>0,05$. Dapat disimpulkan bahwa hasil uji signifikan terhadap *assurance* melebihi syarat signifikan, itu berarti tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara *assurance* terhadap kepuasan pelanggan.

5.2 Saran

Dari hasil penelitian ini, peneliti mencoba memberikan saran sebagai berikut :

1. Sistem pengukuran kinerja dan sistem penghargaan merupakan variabel yang signifikan dalam mempengaruhi kinerja manajerial. Oleh sebab itu, manajemen PT.Gojek di Kota Bandung perlu mengevaluasi indikator pengukuran kinerja dan sistem penghargaan yang masih mendapatkan penilaian terendah. Sistem pengukuran kinerja yang dilaksanakan harus mampu menilai output yang diberikan oleh karyawan maupun unit kerja secara maksimal. Atasan harus lebih subjektif dalam menilai kinerja bawahan sesuai dengan hasil kerja. Selain itu, penghargaan yang perlu dievaluasi adalah besarnya tunjangan hari tua. Indikator ini perlu dipertimbangkan kembali karena sebagian karyawan belum merasa aman dengan besar tunjangan hari tua yang diberikan oleh perusahaan.

2. Bagi peneliti selanjutnya disarankan untuk meneliti variabel lain yang dapat mempengaruhi kinerja manajerial terutama pada PT.Gojek di Kota Bandung. Dengan demikian bisa menjadi masukan bagi PT.Gojek untuk dapat meningkatkan kinerja manajerial di perusahaannya yang dipimpinnya.
3. Bagi peneliti selanjutnya disarankan untuk meneliti dengan jumlah populasi yang lebih luas. Agar cakupannya lebih luas lagi.

