

## **BAB 6**

### **PENUTUP**

#### **6.1 Kesimpulan**

Setelah melakukan pengolahan data dan analisis, dapat ditarik kesimpulan penelitian sebagai berikut:

1. Harapan pemilik motor merek Kawasaki atas suatu bengkel resmi ada 38 faktor, yaitu: ketersediaan fasilitas pengusir jenuh (cth: TV, DVD, musik), ruang bebas rokok, kantin/kafetaria, kenyamanan ruang tunggu (cth: kursi yg nyaman, AC), mekanik tidak memakai bensin pelanggan sebagai cairan pembersih, fasilitas air minum gratis, ketersediaan fasilitas uji emisi, fasilitas snack gratis, kebersihan bengkel, jumlah cabang bengkel, kelengkapan stok suku cadang, fasilitas toilet yang bersih & nyaman, penampilan *customer service* yang menarik, ketelitian mekanik, kebersihan sepeda motor setelah servis, servis yang baik pada pelanggan sejak pertama kali bertemu, pelayanan pada waktu yang telah dijanjikan, performa servis tanpa kesalahan, servis terarah sesuai keluhan spesifik pelanggan, ketulusan rasa tertarik karyawan mencari jalan keluar bagi masalah yang dimiliki pelanggan, fasilitas tune up setelan balap, kecepatan kerja mekanik, personil bengkel yang ramah dan murah senyum, *after service monitoring* disertai garansi hasil kerja mekanik untuk jangka waktu tertentu, keaslian suku cadang yang dijual, kejelasan kualifikasi mekanik resmi Kawasaki, kejujuran mekanik mendiagnosis kerusakan sepeda motor yang diservis, diskon untuk suku cadang, ketersediaan informasi tentang produk baru, tarif pelayanan yang murah, fasilitas cuci motor gratis sehabis servis, kupon/hadiah bagi pelanggan, fasilitas servis gratis setelah beberapa kali servis, penambahan hari kerja untuk fasilitas servis, pelayanan pada jam istirahat/ibadah, penjelasan pada pelanggan mengenai cara perawatan dan

penggunaan sepeda motor yang benar, kejelasan biaya bagi pelanggan sebelum servis dilakukan, serta fasilitas antar jemput motor untuk diservis bagi kasus darurat.

2. Hasil pengolahan data menunjukkan bahwa untuk seluruh harapan pengunjung diatas, kinerja bengkel Oceano Pacific Motor belum memuaskan. Ketidakpuasan pengunjung itu disebabkan terutama oleh ketidaktahuan Direktur Oceano Pacific Motor atas harapan pengunjung. Hal ini mengakibatkan ia tidak menetapkan standar formal yang harus diikuti oleh para karyawannya. Akibat yang lebih dalam lagi ialah karyawan tidak mempunyai patokan mengenai hal-hal yang harus mereka lakukan, hingga mereka pun sukar bekerja secara maksimal. Faktor-faktor internal yang menjadi akar permasalahan di bengkel Oceano Pacific Motor ialah:

- Pihak manajemen bengkel kurang mengumpulkan informasi tentang kebutuhan pengunjungnya.
- Pihak manajemen bengkel jarang memanfaatkan informasi riset pasar mengenai pengunjungnya.
- Pihak manajemen bengkel belum menyediakan program perbaikan prosedur operasi demi konsistensi pelayanan.
- Para mekanik bengkel merasa belum diberi wewenang fleksibilitas penuh untuk benar-benar memuaskan kebutuhan pengunjungnya.
- Para mekanik bengkel terkadang merasa kurang kendali atas pekerjaannya karena terlalu banyak yang minta dilayani pada saat bersamaan.
- Para mekanik merasa kurangnya penghargaan (*reward*) bagi karyawan yang terbaik dalam melayani pengunjung.
- Para mekanik merasa bahwa terkadang apa yang pengunjung dan pihak manajemen inginkan untuk mereka perbuat saling bertentangan.
- Penyusun iklan tidak berkomunikasi dahulu dengan mekanik mengenai kemungkinan realisasi janji-janji dalam iklan tersebut.

- Para mekanik merasa sering tidak mengetahui sebelumnya tentang janji-janji dalam iklan perusahaan.
  - Kurangnya interaksi antara mekanik dengan bagian penjualan untuk mendiskusikan tingkat pelayanan yang dapat diberikan bagi pengunjung.
  - Para mekanik merasa bahwa kebijakan manajemen mengenai pelayanan pada pengunjung tidak konsisten antar bagian /departemen.
3. Usulan-usulan yang dikembangkan untuk mengatasi faktor internal penyebab ketidakpuasan dapat dilihat di Bab 5 sub bab 5.3.1. Untuk mengatasi ketidakpuasan pengunjung, langkah-langkah yang harus ditempuh oleh bengkel Oceano Pacific Motor dapat dilihat di Bab 5 sub bab 5.3.2.

## **6.2 Saran**

### **6.2.1 Saran bagi Perusahaan**

Saran bagi perusahaan dari penulis adalah melakukan studi kelayakan untuk usulan-usulan yang diajukan penulis bagi perbaikan kinerja bengkel Oceano Pacific Motor untuk indikator-indikator pada kuadran 1 (*Underact*) IPA dari sisi manfaat dan biaya.

### **6.2.2 Saran Penelitian Lebih Lanjut**

Saran untuk penelitian lebih lanjut dari penulis adalah:

- Melakukan studi kelayakan mengenai penambahan lokasi bengkel Oceano Pacific Motor sambil berkoordinasi dengan *Main Dealer* Kawasaki Jawa Barat.
- Melakukan penelitian jenis-jenis aksesoris yang banyak diminati oleh pengunjung serta pemilihan aksesoris yang jika digunakan untuk mengganti komponen standar Kawasaki, tidak menurunkan kinerja motor secara keseluruhan.