
BAB 6

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Setelah melalui tahap pengolahan data dan analisis, maka penelitian ini dapat disimpulkan menjadi:

- Variabel-variabel harapan pelanggan yang harus dipertimbangkan oleh pimpinan PT Comtronics Systems dalam melayani pelanggan-pelanggannya dengan baik terdiri atas 19 variabel yaitu: (1) Kemudahan Registrasi (Tidak Berbelit-Belit), (2) Waktu Trial Yang Diberikan Cukup Lama, (3) Adanya Layanan Presales (Pada Saat Masa Trial), (4) Keterjangkauan Tarif Akses Internet, (5) Biaya Instalasi Yang Terjangkau, (6) Kestabilan Akses Internet. (7) Kecepatan Akses Internet, (8) Adanya Pelatihan Pemecahan Masalah Bagi Karyawan Pelanggan, (9) Keramahan Teknisi Dalam Memberikan Informasi, (10) Kejelasan Teknisi Dalam Memberikan Informasi, (11) Keakuratan Informasi Yang Diberitakan Teknisi Jika Ada Masalah, (12) Kemudahan Dihubungi Setiap Saat Jika Terjadi Masalah, (13) Kecepatan Teknisi Dalam Menangani Masalah, (14) Adanya Konfirmasi Pada Saat Terjadi Masalah. (15) Adanya Tanggapan Dari Pihak Perusahaan Bila Ada Masalah, (16) Adanya Kunjungan Untuk Keluhan Pelanggan, (17) Adanya Tindak Lanjut Terhadap Keluhan Dan Saran Pelanggan, (18) Adanya Ganti Rugi Jika Terjadi *Disconnected* Yang Cukup Lama, (19) Kemudahan Dalam Cara Pembayaran. Dari kesembilan belas variabel di atas, diperoleh 4 variabel yang tidak valid yaitu: (1) Kemudahan Registrasi (Tidak Berbelit-Belit), (2) Adanya Layanan Presales (Pada Saat Masa Trial), (3) Kemudahan Dihubungi Setiap Saat Jika Terjadi Masalah, (4). Kemudahan Dalam Cara Pembayaran.
- Dari kelima belas variabel yang valid, terdapat hanya 2 variabel yang telah memberikan kepuasan bagi pelanggan yaitu variabel (1) Adanya Konfirmasi Pada Saat Terjadi Masalah Dan (2) Adanya Kunjungan Untuk Keluhan Pelanggan. Variabel yang mendapatkan prioritas tertinggi untuk dibenahi ialah var (1) Kestabilan Akses Internet, (2) Keterjangkauan Tarif Internet, (3)

Keakuratan Informasi Yang Diberitakan Teknisi Jika Ada Masalah dan (4) Keramahan Teknisi Dalam Memberikan Informasi Variabel yang perlu mendapatkan prioritas kedua untuk dibenahi ialah variabel (1) Kecepatan Akses Internet, (2), Kecepatan Teknisi Dalam Menangani Masalah (3), Adanya Pelatihan Pemecahan Masalah Bagi Karyawan Pelanggan (4) Kejelasan Teknisi Dalam Memberikan Informasi, (5) Adanya Ganti Rugi Jika Terjadi Disconnected Yang Cukup Lama, dan (6) Biaya Instalasi Yang Terjangkau.

- Penyebab utama timbulnya ketidakpuasan ialah profil pelanggan ideal bagi PT Comtronics Systems tidak diidentifikasi dengan baik, sehingga para sales PT Comtronics Systems hanya bekerja untuk memenuhi target penjualan tetapi profil pelanggan yang seharusnya dicari tidak diperoleh. Pelanggan yang diperoleh saat ini memiliki kualifikasi yang lebih rendah dibandingkan dengan profil ideal. Sebagai akibat, terdapat kesenjangan antara persepsi manajemen mengenai harapan pelanggan dengan harapan pelanggan yang sesungguhnya, kesenjangan antara spesifikasi layanan yang diberikan dengan persepsi manajemen mengenai harapan pelanggan, kesenjangan antara spesifikasi layanan yang diberikan dengan kinerja karyawan, serta kesenjangan antara komunikasi eksternal dengan layanan yang diberikan karyawan berupa janji-janji sales PT Comtronics System yang sukar dipenuhi teknisi.

6.2 Saran

6.2.1 Saran Peningkatan Kepuasan Pelanggan

Adapun rangkuman saran-saran yang dapat penulis berikan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan PT Comtronics Systems ialah:

- Agar pimpinan PT Comtronics Systems melakukan survei teknologi transmisi internet melalui radio sedemikian rupa hingga PT Comtronics Systems memiliki alternatif teknologi transmisi internet yang lebih andal dan lebih murah.
- Menerjemahkan manual *troubleshooting* peralatan transmisi yang berbahasa Inggris sehingga karyawan pelanggan dapat dengan mudah memahami berbagai solusi untuk masalah-masalah yang mereka hadapi.

- Sebaiknya PT Comtronics System memfokuskan ceruk pasar pada calon pelanggan dengan jumlah terminal yang banyak (di atas 15 komputer), mengingat biaya berlangganan per terminal komputer menjadi lebih murah dibandingkan biaya berlangganan Speedy.
- Kepala Teknisi harus mengingatkan para teknisi untuk bersabar dan membalas berbagai perlakuan karyawan pelanggan secara baik.
- Kesabaran teknisi dalam menghadapi pelanggan perlu dimasukkan sebagai bahan penilaian kenaikan gaji berkala di PT Comtronics Systems.
- Pimpinan PT Comtronics Systems harus mendefinisikan ulang profil pelanggan yang seharusnya dilayani dibanding mencari pelanggan secara acak.
- Pimpinan PT Comtronics Systems sebaiknya menegosiasikan keakuratan informasi pada pemasok utama yaitu Indosat dan XL.
- Pengaturan jadwal kerja teknisi ke dalam 3 (tiga) shift hingga mampu memberikan pelayanan selama 24 (dua puluh) empat jam.
- Pihak manajemen PT Comtronics Systems harus memberi kejelasan peran teknisi PT Comtronics Systems dalam pelayanan pelanggan di kontrak kerja sama dengan pelanggan secara tegas sehingga masalah yang menjadi tanggung jawab karyawan pelanggan didefinisikan sebelum kontrak ditanda tangani.
- Pada saat menerima telepon laporan gangguan, teknisi PT Comtronics Systems harus memberikan informasi berdasarkan diagnosis yang akurat.
- Sebaiknya pimpinan PT Comtronics Systems mensurvei ulang harapan-harapan pelanggan warnet-warnet kecil melalui para salesnya.
- Pimpinan PT Comtronics Systems perlu melakukan penetapan rambu bagi para sales mengenai hal-hal yang boleh atau tidak boleh mereka janjikan pada calon pelanggan pada saat mengejar target penjualan.
- Menekankan pada para sales untuk menginformasikan pada pelanggan bahwa ganti rugi akibat *disconnected* yang hanya cukup lama hanya bisa diberikan untuk masalah transmisi dan peralatan. *Disconnected* cukup lama yang disebabkan oleh pemasok utama yaitu Indosat dan XL perlu pula dimintakan ganti rugi kepada pemasok.

- Memberikan modem gratis pada pelanggan yang telah memastikan diri untuk berlangganan selama 1 (satu) tahun ke depan, meniru kebijakan TV Kabel.
- Harus ditekankan kepada sales agar tidak asal memenuhi target penjualan dengan memberikan janji-janji yang belum pasti dapat dipenuhi pada saat pelaksanaannya tanpa melihat keadaan calon pelanggan.

6.2.2 Saran Penelitian Lebih Lanjut

Terdapat dua kelemahan mendasar yang baru disadari setelah penelitian Tugas Akhir ini selesai. Kelemahan pertama terletak pada skala untuk mengukur Gap 2, Gap 3, dan Gap 4 yang digunakan oleh Zeithaml et.al (1990) ternyata tidak bisa mengukur besarnya kesenjangan-kesenjangan di atas. Kelemahan kedua terletak pada pemilihan responden yang tepat untuk mengisi instrumen-instrumen di atas. Dalam hal pemilihan skala, perlu dipikirkan penggantian skala agar konsep mengenai Gap 2, Gap 3, dan Gap 4 bisa lebih terukur. Dalam hal pemilihan responden, disadari adanya '*halo effect*' dimana responden yang dituju oleh Zeithaml et.al (1990) akan cenderung untuk menjawab lebih baik dibandingkan keadaan yang sebenarnya. Untuk mengukur Gap 2, Penulis menyarankan untuk mengujicoba skala interval kekerapan hasil kerja (frekuensi) dikontrol oleh atasan (mulai dari skala Kinerja Selalu Dikontrol oleh Atasan Secara Ketat sampai dengan Kinerja Tidak Pernah Dikontrol oleh Atasan) dan instrumennya diberikan pada karyawan. Untuk mengukur Gap 3, penulis menyarankan untuk mengujicoba skala interval konsistensi pemenuhan standar kerja di perusahaan (mulai dari skala Konsisten untuk Memenuhi Standar Perusahaan sampai dengan Tidak Bisa Memenuhi Standar Perusahaan) dan instrumennya diberikan pada Manajer. Sementara itu, untuk mengukur Gap 4, penulis menyarankan untuk mengujicoba skala interval konsistensi pemenuhan janji (mulai dari skala Konsisten dalam Memenuhi Janji sampai Tidak Pernah Memenuhi Janji) dan instrumennya disebarkan pada pelanggan.

Sebagaimana tersebut pula di subbab 1.2 Identifikasi Permasalahan, maka terdapat masalah yang belum dibahas oleh penelitian ini yaitu:

- Perbandingan persepsi kualitas antara layanan yang diberikan PT Comtronics Systems dengan pesaing-pesaingnya terutama Speedy. Masalah ini dapat diteliti dengan menggunakan metode *Perceived Quality*.
- Mencari Strategi promosi yang tepat untuk meraih pasar yang lebih cocok bagi PT Comtronics Systems masih harus dikembangkan melalui aplikasi strategi pemasaran..

Kedua masalah di atas merupakan sumber gagasan bagi penelitian lebih lanjut di Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Kristen Maranatha dan berguna bagi angkatan-angkatan selanjutnya yang bermaksud menyusun Tugas Akhir Sarjana Strata Satu.