

BAB VI

PENUTUP

VI.1. Kesimpulan

Dari hasil analisis, penulis mengambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan untuk kelima dimensi pelayanan masih dinilai kurang baik/memuaskan menurut pelanggan karena nilai rata-rata dari kelima dimensi kualitas pelayanan tersebut lebih kecil daripada nol ($S_{qi} < 0$)

Nilai S_{qi} GAP 5 (kepuasan konsumen) untuk tiap-tiap pelayanan adalah sebagai berikut :

- Dimensi Pelayanan Tangibles sebesar -0,09661
- Dimensi Pelayanan Reliability sebesar -0,0475
- Dimensi Pelayanan Responsiveness sebesar -0,03
- Dimensi Pelayanan Assurance sebesar -0,03446
- Dimensi Pelayanan Empathy sebesar -0,02357

Ditinjau dari hasil pengamatan dan pengolahan data, maka kualitas pelayanan secara keseluruhan dirasakan tidak memuaskan oleh pelanggan PT Tani Jaya Motor.

2. Faktor-faktor yang menentukan kualitas pelayanan, yaitu :
 - Terdapat kesenjangan antara harapan konsumen dengan persepsi manajer yang nyata tentang harapan konsumen (GAP 1). Kesenjangan tersebut disebabkan oleh :
 1. Manajer PT Tani Jaya Motor belum menggunakan informasi tentang konsumen sebagai bahan masukan untuk PT Tani Jaya Motor.
 2. Manajer PT Tani Jaya Motor kurang berkomunikasi dengan montir yang berhubungan langsung dengan konsumen mengenai cara melayani konsumen.

- Terdapat kesenjangan antara spesifikasi kualitas pelayanan dengan persepsi manajer tentang harapan konsumen (GAP 2). Kesenjangan tersebut disebabkan oleh :
 1. Manajer belum menetapkan standar pelayanan pelanggan yang rinci dan jelas bagi montir.
 2. Perusahaan tidak memiliki prosedur kerja baku di bidang layanan konsumen.
- Terdapat kesenjangan antara spesifikasi kualitas pelayanan dengan penyampaian jasa yang diberikan oleh perusahaan (GAP 3). Kesenjangan tersebut disebabkan oleh :
 1. Montir merasa kurang terlatih dengan baik untuk menghadapi konsumen.
 2. Karena tidak adanya spesifikasi pelayanan yang jelas dari perusahaan, maka montir merasa bahwa dirinya sudah konsisten dalam melayani pelanggan, sedangkan menurut konsumen masih belum memuaskan.
- Terdapat kesenjangan antara penyampaian jasa dengan komunikasi eksternal kepada konsumen (GAP 4). Kesenjangan tersebut disebabkan oleh :
 1. Montir kurang dapat memperhatikan janji yang dikemukakan perusahaan dalam promosinya.
 2. Karena tidak adanya spesifikasi pelayanan yang jelas dari perusahaan, maka montir merasa bahwa dirinya sudah konsisten dalam melayani pelanggan, sedangkan menurut konsumen masih belum memuaskan.

VI.2. Saran

VI.2.1. Saran-saran untuk Mengatasi GAP 5 :

- Perusahaan dapat menambah peralatan yang lebih modern lagi.
- Montir menggunakan seragam resmi yang ditetapkan.
- PT Tani Jaya Motor menyewa designer untuk *men-design* papan nama

yang menarik dan jelas.

- Kerjasama montir dapat lebih ditingkatkan dalam menghadapi masalah pelanggannya, jangan ada montir yang sibuk dan tidak peduli satu sama lainnya.
- Perusahaan lebih baik menunjuk satu orang kepala bengkel yang dapat memantau kegiatan anak buahnya (montir) dalam melayani pelanggan.
- Perusahaan sebaiknya jangan terlalu muluk-muluk dalam memberikan janjinya.
- Untuk memperhatikan ketepatan waktu pelayanan yang dilakukan montir, sebaiknya perusahaan menunjuk satu orang *Chief-Mechanic* yang bekerjasama dengan para montir, untuk menetapkan kira-kira berapa lama waktu penyelesaian pelayanan tersebut.
- Perusahaan dapat menilai kinerja montir yang menangani pelanggannya, sebaiknya perusahaan dapat merekrut *Quality Control Supervisor* agar dapat mengetahui dan mendiagnosis masalah dari mobil pelanggan secara tepat dan cepat.
- Perusahaan sebaiknya dapat memberikan bonus khusus kepada montir yang menangani masalah pelanggan, serta pelanggan merasa montir ini bekerja dengan baik.
- Perusahaan sebaiknya memaksimalkan adanya kasir di meja penerimaan, hal ini dikarenakan perusahaan tidak selalu dapat memperhatikan transaksi yang ada di bengkel antara montir dan pelanggan.
- Perlu diadakan *training* khusus kepada montir bengkel PT Tani Jaya Motor, hal ini disebabkan kebanyakan pelanggan yang merasa tidak puas akan jawaban dari montir yang mungkin pengalamannya masih kurang.
- Perusahaan sebaiknya lebih dapat ‘merangkul’ pelanggan yang datang ke bengkelnya, dengan cara mengadakan potongan harga kepada pelanggan yang datang secara rutin.
- Adakan pelatihan khusus bagi montir untuk menangani kebutuhan pelanggan yang khusus, dengan mendatangkan *chief-mechanic* dari bengkel lain untuk melatih khusus montir PT Tani Jaya Motor.

VI.2.2. Saran-saran untuk Mengatasi GAP 1 :

- Adakan suatu kegiatan yang melibatkan seluruh personil perusahaan turut serta.

VI.2.3. Saran-saran untuk Mengatasi GAP 2 :

- Dibuatkan suatu sasaran pelayanan yang lebih jelas lagi.
- Pihak manajer mengadakan studi banding dengan perusahaan lain yang lebih baik.
- Jumlah tenaga kerja montir untuk saat ini terlalu mubazir.

VI.2.4. Saran-saran untuk Mengatasi GAP 3 :

- Buat kotak saran pelanggan atau angket sederhana untuk dapat mengetahui masukan pelanggan terhadap PT Tani Jaya Motor.
- Montir harus tanggap dalam memberikan usulan kepada pelanggannya apabila terdapat kerusakan pada bagian tertentu mobil, apakah harus mengganti dengan biaya mahal atau tidak.
- Menambahkan jam lembur bila perlu.
- Mengadakan evaluasi rutin antara manajer dan montir mengenai hal-hal apa saja yang dirasakan masih kurang dalam melayani pelanggannya, serta mempertahankan hal-hal yang telah dinilai baik.

VI.2.5 Saran - saran untuk Mengatasi GAP 4 :

- Manajer dan montir lebih sering mengadakan tukar pikiran mengenai bengkel.
- Pihak manajer mengadakan studi banding dengan perusahaan lain yang lebih baik, untuk dapat belajar apa saja yang menjadi kelemahan dalam perusahaannya.

VI.2.3. Saran bagi Penelitian Selanjutnya

Sebaiknya penelitian selanjutnya diarahkan kepada peningkatan mutu hasil kerja perusahaan bengkel jangan hanya memikirkan penjualan saja, karena saingan bengkel mobil di Indonesia khususnya di kota Bandung sangatlah ketat.