

BAB 6

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Hasil pengolahan data dan analisis untuk meningkatkan kesetiaan konsumen agar menjadi pengunjung tetap VistaNet menunjukkan bahwa:

1. Konsumen mengharapkan variabel-variabel sebagai berikut di VistaNet:
 - Kualitas *printing*
 - Kejelasan gambar yang dihasilkan *webcam*
 - Kejernihan suara *headset*
 - Kejelasan gambar *scanner*
 - Kecepatan akses internet
 - Kualitas *backup* data
 - Kecepatan akses komputer
 - Ruangan ber AC
 - Ruangan *non smoking area*
 - Kenyaman pada saat menggunakan komputer
 - Peralatan pendukung komputer (*mouse, keyboard, monitor*) dalam kondisi baik
 - WC bersih
 - Tempat parkir luas
 - Keamanan tempat parkir
 - Ruangan bersih
 - Karyawan berpakaian rapi
 - Memenuhi janji diskon
 - Pemberitahuan jika koneksi internet terputus lama
 - Buka 24 jam
 - Buka hari minggu dan libur
 - *Billing* bebas salah

- Kecepatan pelanggan mendapat tempat kosong
 - Ketersediaan operator memberikan saran bila ada kesulitan
 - Memberikan *update software* atau antivirus
 - *Software* pendukung terbaru yang bebas dari gangguan
 - Jumlah uang kembalian pas
 - Pengetahuan dasar komputer operator
 - Pengetahuan dasar internet operator
 - Kesopanan operator
 - Keramahan operator
2. Konsumen masih mengalami kekecewaan dalam variabel-variabel sebagai berikut di VistaNet:
- Pemberitahuan jika koneksi internet terputus lama
 - Ruang *non smoking area*
 - *Software* pendukung terbaru yang bebas dari gangguan
 - Kenyamanan pada saat menggunakan komputer
 - Memberikan *update software* atau antivirus
 - Kecepatan akses internet
 - Peralatan pendukung komputer (*mouse, keyboard, monitor*) dalam kondisi baik
 - Kejernihan suara *headset*
3. Penyebab utama kekecewaan konsumen ialah ketidaktahuan pemilik tentang harapan-harapan konsumen di bidang daya tanggap, jaminan dan empati, serta pemilik tidak menetapkan standar kerja tertulis mengenai hal-hal yang seharusnya dilakukan oleh operator. Walaupun operator merasa telah melakukan pekerjaan secara konsisten dan telah memenuhi janji perusahaan pada konsumen, tapi tetap saja konsumen merasa kecewa.
4. Faktor-faktor internal yang menyebabkan kekecewaan pengunjung itu ialah:
- Ketidakteraturan pemilik VistaNet untuk mengumpulkan informasi tentang kebutuhan pengunjung.

- Kurangnya penggunaan informasi riset pasar mengenai pengunjung.
- Ketidakteraturan pemilik VistaNet untuk mengumpulkan informasi tentang harapan pengunjung .
- Pemilik VistaNet jarang meminta saran operator cara terbaik untuk melayani pengunjung.
- Ketidaktersediaan sumber daya untuk meningkatkan pelayanan.
- Ketiadaan program kerja untuk meningkatkan layanan pengunjung.
- Ketiadaan imbalan yang lebih besar untuk operator yang bertanggung jawab meningkatkan kualitas pelayanan.
- Kurangnya manual tertulis dalam sasaran kualitas pelayanan.
- Kurangnya penetapan sasaran kualitas pelayanan pengunjung yang rinci bagi operator.
- Pemilik merasa akan bangkrut jika semua permintaan pelanggan dipenuhi.
- Layanan ekstra bagi pengunjung tidak menghasilkan imbalan tambahan bagi operator VistaNet.
- Operator VistaNet yang melayani pengunjung dengan lebih baik tidak diberi imbalan lebih besar dibanding operator lain.
- Pekerjaan administrasi menghambat operator VistaNet untuk melayani pengunjung dengan baik.
- Pemilik VistaNet lebih memilih kebijakan peningkatan penjualan.
- Operator VistaNet tidak dilatih dengan baik untuk menghadapi pengunjung.
- Operator VistaNet tidak tahu aspek penting dalam penilaian hasil kerja.
- Pemilik VistaNet tidak berdiskusi dengan operator saat memasang spanduk.
- Pesaing-pesaing utama VistaNet membuat janji yang sukar dipenuhi oleh VistaNet untuk mengikat pengunjung baru.

6.2 Saran

6.2.1 Saran bagi Perusahaan

Untuk mempertahankan pengunjung VistaNet agar tidak menurun maka hal yang harus dilakukan, yaitu:

- ❖ Berdasarkan prioritas, usulan perbaikan utama adalah:
 - Pada saat koneksi internet terputus, operator segera memberitahu pelanggan.
 - Pemilik dapat membuat ruangan khusus *non smoking*.
 - Warnet harus mengikuti perkembangan *software* dan terus *update software* di komputernya dengan *software* yang terbaru
 - Mengubah jarak meja dengan kursi agar posisi duduk menjadi nyaman saat menggunakan computer
 - Memberikan update software atau antivirus jika pelanggan membutuhkan
 - Mengganti akses internet menjadi speedy warnet atau mencari *provider* lain yang akses internet nya cepat
 - Melakukan pengecekan secara berkala pada peralatan pendukung komputer, dan segera menggantinya bila sudah tidak layak lagi untuk digunakan
 - Melakukan pengecekan secara berkala pada *headset*, dan segera mengganti *headset* yang sudah tidak bisa dipakai atau yang menghasilkan suara yang sudah tidak jernih lagi dengan *headset* yang baru
- ❖ Berdasarkan prioritas, usulan pertahankan adalah:
 - Operator harus dipantau apakah memenuhi kewajiban memeriksa WC 2 jam sekali. *Audit* kebersihan WC secara acak oleh pemilik harus terus dilakukan. Jika ditemukan WC bau pemilik harus menegur operator.
 - Operator harus dipantau apakah memenuhi kewajiban memeriksa konektor USB dan CD *Writer* tiap 1 minggu. Jika ditemukan konektor

- USB atau CD *Writer* tidak berfungsi dan operator tidak segera menservisnya, maka pemilik harus menegur operator.
- Operator atau pemilik harus melakukan penggantian tabung silinder *printer* secara berkala sesuai buku panduan
 - Operator harus melakukan pengecekan berkala pada AC. Jika AC tidak bekerja sebagaimana mestinya, segera minta untuk di perbaiki.
 - Pemilik harus melakukan *audit* secara acak untuk memeriksa apakah warnet tetap buka bila tidak ada pelanggan melebihi jam 24.00 atau tidak. Bila ditemukan warnet di tutup, pemilik harus menegur operator atau diberi sanksi. Bila 3 kali *audit* berturut-turut ditemukan warnet tutup, pemilik harus mencari operator baru
- ❖ Berdasarkan hasil pengolahan data dan analisis yang didapat, penulis mengajukan beberapa saran kepada pihak pemilik VistaNet sebagai berikut:
- Memodifikasi *billing* yang ada di komputer *client* dengan menambahkan kolom keluhan atau saran pada saat *logout*.
 - Lebih meluangkan waktu untuk berinteraksi dengan pelanggan dan memberikan pelayanan langsung.
 - Sering berinteraksi dan meminta saran operator untuk menyelesaikan keluhan dan keinginan pelanggan.
 - Memberikan pelatihan-pelatihan untuk meningkatkan kemampuan operator dalam melayani pelanggan.
 - Memajang komitmen kualitas pelayanan.
 - Rutin memantau dan melihat kemungkinan-kemungkinan upaya untuk memenuhi harapan pelanggan yang belum tersedia.
 - Mencantumkan nama operator di *fitur* keluhan atau saran yang ditulis pelanggan sehingga pemilik dapat mengetahui dengan pasti operator yang dimaksud serta dapat memantau dan memberi teguran.
 - Memberikan insentif bagi operator yang dapat membantu pelanggan dengan baik.

- Menjelaskan tugas-tugas, tujuan, strategi, sasaran, dan filosofi VistaNet operator secara rinci. Operator harus diberitahu kinerja mereka dibanding standar dan harapan yang ditetapkan.
- Mengajar operator cara menghadapi pelanggan dengan baik.
- Berdiskusi dengan operator untuk menetapkan standar layanan.
- Benar-benar menepati janji yang telah diberikan oleh VistaNet dalam promosinya.

6.2.2 Saran bagi Penelitian Selanjutnya

Saran untuk penelitian selanjutnya yang dapat dikemukakan agar masalah penurunan pengunjung dapat diatasi adalah:

1. Meneliti kelayakan usulan dari sisi finansial berdasarkan perhitungan modal yang dimiliki, dan perhitungan laporan keuangan warnet.
2. Meneliti masalah penurunan pengunjung dari sisi persaingan dengan warnet lain
3. Meneliti masalah penurunan pengunjung dari sisi pemasaran dan manajemen
4. Meneliti masalah penetapan harga layanan yang bersaing dari sisi akuntansi biaya.