

BAB 6

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1. Kesimpulan

6.1.1 Kualitas Jasa Pelayanan (Gap 5)

Nilai Rata-rata Servqual pada penelitian ini adalah sebesar -0.5232. Nilai rata-rata Servqual-nya berada dibawah 0 (nol) menandakan bahwa pelayanan jasa yang diberikan jasa paket Pos Indonesia belum mampu memenuhi harapan konsumennya. Jadi dapat ditarik kesimpulan bahwa konsumennya belum puas dengan pelayanan yang diberikan oleh jasa paket Pos Indonesia pada saat ini.

Berdasarkan nilai rata-rata Servqual untuk masing-masing dimensi, dapat dilihat bahwa nilai rata-rata berada dibawah 0 (nol), hal ini menandakan bahwa jasa paket Pos Indonesia belum mampu memenuhi harapan konsumennya dari kelima dimensi Servqual.

6.1.2 Urutan Prioritas Perbaikan Kualitas Jasa Pelayanan

Lima urutan prioritas perbaikan Kualitas Jasa Pelayanan pada jasa paket Pos Indonesia adalah sebagai berikut:

1. Penyampaian paket sesuai dengan alamat yang dituju.
2. Penyampaian paket sesuai dengan waktu yang dijanjikan .
3. Perhitungan tarif tepat.

6.1.3 Gap 1

Pengukuran gap 1, yaitu:

1. Pada dimensi reliability dan emphaty terdapat kesenjangan negatif, dimana apa yang diharapkan konsumen belum diketahui dengan jelas oleh pihak manajemen, sehingga pihak manajemen berpersepsi bahwa dimensi reliability dan emphaty ini penting bagi konsumen tetapi bagi konsumen

dimensi reliability dan emphaty tidak terlalu penting sehingga menyebabkan konsumen tidak puas.

2. Pada dimensi tangible terjadi kesenjangan positif, maka dapat dikatakan bahwa pihak manajemen belum mengetahui apa yang diharapkan konsumen, sehingga menyebabkan konsumen merasa tidak puas.
3. Pada dimensi responsiveness dan assurance terjadi kesenjangan positif, maka dapat dikatakan bahwa pihak manajemen belum mengetahui apa yang diharapkan konsumen, sehingga menyebabkan konsumen merasa tidak puas.

Faktor-faktor Penyebab Gap 1 yaitu:

1. Paket Pos Indonesia tidak mengumpulkan informasi mengenai kebutuhan konsumennya secara teratur.
2. Paket Pos Indonesia tidak mengumpulkan informasi mengenai harapan konsumen terhadap jasa yang diinginkan konsumen terhadap jasa yang diberikan paket Pos Indonesia.

6.1.4 Gap 2

Pengukuran gap 2, yaitu:

1. Untuk dimensi reliability dan emphaty pihak manajemen telah menyusun standar kinerja yang cukup formal (jelas). Dapat dikatakan bahwa pihak manajemen belum menjalankan standar kinerjanya dengan maksimal sehingga menyebabkan perbedaan persepsi yang tidak begitu besar mengenai apa yang penting bagi konsumen, sehingga menyebabkan ketidakpuasan konsumen.
2. Untuk dimensi tangible pihak manajemen belum menyusun standar kinerja yang informal (tidak jelas). Dapat dikatakan bahwa pihak manajemen belum memiliki standar kinerjanya sehingga menyebabkan pihak manajemen tidak mengetahui apa yang penting bagi konsumen, sehingga menyebabkan ketidakpuasan konsumen.
3. Untuk dimensi responsiveness pihak manajemen belum menyusun standar kinerja yang informal (tidak jelas). Dapat dikatakan bahwa pihak manajemen belum memiliki standar kinerjanya sehingga menyebabkan

pihak manajemen tidak mengetahui apa yang penting bagi konsumen, sehingga menyebabkan ketidakpuasan konsumen.

4. Untuk dimensi assurance pihak manajemen telah menyusun standar kinerja yang cukup formal (jelas). Dapat dikatakan bahwa pihak manajemen belum menjalankan standar kinerjanya dengan maksimal sehingga menyebabkan perbedaan persepsi yang tidak begitu besar mengenai apa yang penting bagi konsumen, sehingga menyebabkan ketidakpuasan konsumen.

Faktor-faktor Penyebab Gap 2 yaitu:

1. Paket Pos Indonesia tidak memiliki program kerja untuk meningkatkan kualitas pelayanannya kepada konsumen.
2. Paket Pos Indonesia tidak memiliki program tertulis untuk menetapkan tujuan kualitas pelayanan bagi konsumen.
3. Paket Pos Indonesia menyediakan sumber daya yang dibutuhkan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.
4. Dalam paket Pos Indonesia tidak ada program peningkatan prosedur operasional untuk mempertahankan kualitas pelayanan bagi konsumen.
5. Paket Pos Indonesia tidak memiliki prosedur kerja yang baku untuk melayani konsumen.

6.1.5 Gap 3

Berdasarkan hasil mean score dapat dikatakan bahwa jasa paket pos Indonesia cukup konsisten untuk menghasilkan unjuk kerja yang baik. Namun jika dihubungkan dengan adanya ketidakpuasan konsumen maka dapat dikatakan bahwa pihak manajemen mempunyai persepsi yang berbeda dengan harapan konsumen sehingga menyebabkan standar yang dijalankan tidak sesuai dengan harapan konsumen.

Faktor-faktor penyebab dari gap 3 yaitu:

1. Paket Pos Indonesia belum mempekerjakan orang yang memiliki kemampuan tinggi dalam bekerja.
2. Di paket Pos Indonesia, karyawan yang melayani konsumen dengan baik, tidak akan diberi penghargaan lebih dibanding dengan yang lain.

3. Permintaan konsumen dan perintah atasan biasanya tidak sama untuk saya lakukan.
4. Atasan dan saya tidak memiliki kesamaan mengenai cara menyelesaikan pekerjaan.
5. Informasi yang saya terima dari atasan tidak cukup memadai untuk menyelesaikan pekerjaan.

6.1.6 Gap 4

Dari hasil mean score dapat dikatakan bahwa jasa paket pos Indonesia cukup konsisten dalam memenuhi janjinya. Namun jika dihubungkan dengan adanya ketidakpuasan konsumen maka dapat dikatakan bahwa pihak manajemen mempunyai persepsi yang berbeda dengan harapan konsumen sehingga menyebabkan standar yang disusun berbeda dan jasa yang disampaikan juga berbeda dengan komunikasi eksternal yang dilakukan oleh jasa paket Pos Indonesia.

Faktor-faktor penyebab gap 4 yaitu:

- Karyawan paket Pos Indonesia tidak pernah berdiskusi dengan atasan untuk menetapkan standar pelayan.

6.2. Saran

6.2.1 Saran Untuk Tiap Gap

Karena masih adanya kesenjangan yang terjadi dalam kualitas pelayanan jasa paket Pos Indonesia maka diperlukan usaha yang harus dilakukan oleh jasa paket Pos Indonesia sehingga dapat meminimasi kesenjangan-kesenjangan yang ada yaitu :

1. Gap 1

Pihak manajemen harus dapat melaksanakan kegiatan operasional dengan maksimal, yaitu :

- Paket Pos Indonesia secara teratur mengumpulkan informasi mengenai kebutuhan konsumen terhadap jasa yang diinginkan konsumen dari paket Pos Indonesia.

- Paket Pos Indonesia secara terautur mengumpulkan informasi mengenai harapan konsumen terhadap jasa yang diinginkan konsumen dari paket Pos Indonesia.

2. Gap 2

Sebaiknya pihak manajemen jasa paket Pos Indonesia membuat standarisasi (menstandarisasikan) pekerjaan-pekerjaan tertentu khususnya yang rutin sehingga dapat memberikan pelayanan yang baik bagi konsumen serta dapat diterima oleh karyawan

3. Gap 3

- Paket Pos Indonesia sebaiknya mempekerjakan orang yang memiliki kemampuan tinggi dalam bekerja.
- Sebaiknya di paket Pos Indonesia, karyawan yang melayani konsumen dengan baik diberi penghargaan lebih dibanding dengan yang lain, sehingga dapat memotivasi semangat kerja karyawan.
- Sebaiknya kepala paket Pos Indonesia memberikan informasi yang memadai untuk karyawannya sehingga karyawan dapat menyelesaikan pekerjaan dengan baik.

4. Gap 4

- Sebaiknya kepala paket Pos Indonesia dan karyawan paket Pos Indonesia sering berdiskusi mengenai standar-standar pelayan yang baik.

6.2.2 Saran Untuk Penelitian Lebih Lanjut

Dilakukan penelitian tentang kesenjangan persepsi manajemen dengan harapan konsumen, kesenjangan antara persepsi manajemen dengan harapan konsumen dan spesifikasi kualitas jasa, kesenjangan antara spesifikasi kualitas jasa dan penyampaian jasa, kesenjangan antara penyampaian jasa dan komunikasi eksternal, harapan konsumen dan persepsi konsumen di semua bagian yang ada di Pos Indonesia (tidak hanya di bagian paket/logistik).

Penelitian dapat dilakukan khusus untuk konsumen yang akan mengirim paket ke luar negeri.