

BAB 6

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Faktor-faktor yang mempengaruhi konsumen dalam memilih atau menggunakan jasa angkutan berdasarkan tingkat kepentingannya adalah :
 - Jaminan keamanan bagasi selama perjalanan (95.8 %).
 - Ketepatan dalam hal waktu penjemputan (94.2 %).
 - Keahlian supir / supir hati-hati dalam menyetir, tidak ngebut (94 %).
 - Ketepatan waktu pemberangkatan dari kota asal (93.3 %).
 - Kenyamanan tempat duduk (93.3 %).
 - Ketepatan tiba di tujuan sesuai jadwal yang direncanakan (91.7 %).
 - Kondisi AC selalu dapat beroperasi dengan baik (90.8 %).
 - Pengetahuan supir pada alamat di kota yang bersangkutan (90 %).
 - Kebersihan mobil (90 %).
 - Kemudahan registrasi pemesanan tiket (86.7 %).
 - Keramahan supir (83.3 %).
 - Harga murah (82.5 %).
 - Kecepat-tanggapan supir dalam penanganan bagasi penumpang (81.7 %).
 - Keramahan operator telepon (80.8 %).
 - Keramahan karyawan kantor agen (76.7 %).
 - Frekuensi keberangkatan per hari (75 %).
 - Pencantuman alamat kantor agen cabang di kota lain, pada tiket (74.2 %).
 - Kejelasan alamat kantor agen (73.3 %).
 - Pemasangan jadwal dikantor agen (73.3 %).
 - Penyediaan fasilitas telepon umum di kantor agen (67.5 %).
 - Kerapihan supir dalam berpakaian (65.8 %).
 - Supir berpakaian seragam (65 %).

- Kebersihan fasilitas kantor agen (63.3 %).
 - Kelengkapan fasilitas di kantor agen (63 %).
 - Kemudahan alat transportasi ke lokasi kantor agen (60.8 %).
 - Kenyamanan ruang tunggu di kantor agen (55.8 %).
2. Persepsi konsumen terhadap persaingan PT. Fortuna Purwamandiri dan 4848 Travel sebagai pesaing utamanya pada peta posisi berdasarkan faktor-faktor yang mempengaruhi konsumen dalam memilih atau menggunakan jasa angkutan, adalah sebagai berikut :
- Fortuna memiliki kelebihan dalam hal :
 - Jaminan keamanan bagasi selama perjalanan.
 - Ketepatan dalam hal waktu penjemputan.
 - Keahlian supir (supir hati-hati dalam menyetir, tidak ngebut).
 - Ketepatan waktu pemberangkatan dari kota asal.
 - Kenyamanan tempat duduk.
 - Ketepatan tiba di tujuan sesuai jadwal yang direncanakan.
 - Kondisi AC selalu dapat beroperasi dengan baik.
 - Kebersihan mobil.
 - Kemudahan registrasi pemesanan tiket.
 - Keramahan supir.
 - Kecepat-tanggapan supir dalam penanganan bagasi penumpang.
 - Keramahan operator telepon.
 - Keramahan karyawan kantor agen.
 - Pencantuman alamat kantor agen cabang di kota lain, pada tiket.
 - Kebersihan fasilitas kantor agen.
 - Kenyamanan ruang tunggu di kantor agen.
 - Fortuna memiliki kekurangan dalam hal :
 - Pengetahuan supir pada alamat di kota yang bersangkutan.
 - Harga murah.
 - Frekuensi keberangkatan per hari.
 - Kejelasan alamat kantor agen.

- Pemasangan jadwal dikantor agen.
- Penyediaan fasilitas telepon umum di kantor agen.
- Kerapihan supir dalam berpakaian.
- Supir berpakaian seragam.
- Kelengkapan fasilitas di kantor agen.
- Kemudahan alat transportasi ke lokasi kantor agen.

6.2. Saran

Dengan mempertimbangkan kelebihan dan kekurangan pesaing utamanya yaitu 4848 Travel maka untuk dapat meningkatkan daya saing perusahaan, PT. Fortuna Purwamandiri perlu melakukan upaya-upaya sebagai berikut :

- Mempertahankan atribut-atribut yang telah menjadi kelebihan Fortuna, yaitu dalam hal :
 - Jaminan keamanan bagasi selama perjalanan.
 - Ketepatan dalam hal waktu penjemputan.
 - Keahlian supir (supir hati-hati dalam menyetir, tidak ngebut).
 - Ketepatan waktu pemberangkatan dari kota asal.
 - Kenyamanan tempat duduk.
 - Ketepatan tiba di tujuan sesuai jadwal yang direncanakan.
 - Kondisi AC selalu dapat beroperasi dengan baik.
 - Kebersihan mobil.
 - Kemudahan registrasi pemesanan tiket.
 - Keramahan supir.
 - Kecepat-tanggapan supir dalam penanganan bagasi penumpang.
 - Keramahan operator telepon.
 - Keramahan karyawan kantor agen.
 - Pencantuman alamat kantor agen cabang di kota lain, pada tiket.
 - Kebersihan fasilitas kantor agen.
 - Kenyamanan ruang tunggu di kantor agen.

- Memperhatikan dan memperbaiki atribut-atribut yang menjadi kekurangan Fortuna, yaitu dalam hal :

- Pengetahuan supir pada alamat di kota yang bersangkutan.

Kekurangan perusahaan dalam hal ini terjadi karena ada beberapa supir yang tidak tahu banyak alamat di kota Cirebon, karena meskipun kota Cirebon lebih kecil dari Bandung tetapi karena supir Fortuna dirolling (dirotasi) untuk semua jurusan, maka ada beberapa supir yang tidak tahu banyak alamat di kota Cirebon. Hal ini merupakan kekurangan Fortuna Travel tetapi masih dapat diperbaiki oleh perusahaan, misalnya dengan cara merotasi lebih rata supir-supir tersebut sehingga dengan seringnya pergi ke daerah-daerah yang dituju, supir-supir tersebut akan menjadi lebih mengenal daerah tersebut. Atau dengan cara menyediakan peta kota semua jurusan, di setiap mobil Fortuna travel.

- Harga murah.

Kekurangan dalam hal ini terjadi karena harga satu kali keberangkatan untuk jurusan Bandung-Cirebon di Fortuna Travel lebih mahal Rp 5000,- dibandingkan di 4848 Travel. Meskipun harga adalah relatif, tetapi karena hal ini merupakan kekurangan Fortuna Travel dan dari profil responden yang diperoleh diketahui bahwa konsumen travel jurusan Bandung-Cirebon kebanyakan adalah pelajar/mahasiswa, dimana mereka umumnya menyukai yang murah maka perusahaan dapat mempertimbangkan dan memperbaikinya misalnya dengan cara menurunkan harga atau memberikan tiket gratis (10 gratis 1) sama seperti untuk jurusan ke Jawa Tengah.

- Frekuensi keberangkatan per hari.

Pada kenyataannya, Fortuna sama-sama menyediakan enam kali pemberangkatan per hari ke Cirebon yaitu pukul 04.00, 06.00, 09.00, 12.00, 15.00, dan 18.00. Tetapi ternyata konsumen memandang bahwa frekuensi keberangkatan per hari ke Cirebon yang disediakan oleh 4848 Travel yaitu pukul 06.00, 09.00, 12.00, 14.00, 16.00 dan pukul 18.00 lebih memuaskan. Hal tersebut menunjukkan bahwa konsumen lebih menyukai

jam keberangkatan yang lebih banyak pada siang atau sore hari. Oleh karena itu, perusahaan dapat memperbaikinya misalnya dengan menyamakan frekuensi keberangkatan pada sore hari seperti 4848 Travel. Dengan penambahan ini diharapkan selain dapat memuaskan konsumen, juga dapat menambah jumlah konsumen.

- Kejelasan alamat kantor agen.

Kekurangan dalam hal ini terjadi karena kantor Fortuna Travel terletak pada gang, dan diluar gang tersebut tidak ada tanda atau petunjuk apapun yang menunjukkan adanya kantor Fortuna Travel. Oleh karena itu perusahaan perlu memperbaikinya dengan cara memasang papan petunjuk yang menginformasikan adanya Fortuna Travel.

- Pemasangan jadwal dikantor agen.

Kekurangan dalam hal ini terjadi karena belum adanya pemasangan jadwal Bandung–Cirebon di kantor Fortuna Travel, karena yang ada selama ini hanyalah jadwal keberangkatan untuk jurusan ke Jawa Tengah saja. Oleh karena itu, perusahaan dapat memperbaikinya dengan cara memasang juga jadwal Bandung–Cirebon sehingga konsumen dapat mengetahui dengan jelas waktu pemberangkatan dari Bandung ke Cirebon. Selain itu, dengan adanya pemasangan jadwal ke Cirebon dapat dijadikan promosi. Artinya penumpang jurusan lain yang mungkin tidak tahu bahwa ada jurusan Bandung–Cirebon, dapat mengetahui bahwa di Fortuna Travel tersedia juga jurusan Bandung–Cirebon.

- Penyediaan fasilitas telepon umum di kantor agen.

Kekurangan ini terjadi karena belum adanya fasilitas telepon umum di kantor agen seperti yang terdapat di 4848 Travel. Oleh karena hal ini merupakan salah satu kekurangan Fortuna Travel, maka perusahaan dapat memperbaikinya misalnya dengan cara menyediakan telepon umum seperti telepon koin.

- Kerapihan supir dalam berpakaian.

Kekurangan ini terjadi adanya supir yang kurang memperhatikan dalam berpakaian. Meskipun ukuran kerapihan relatif, tetapi perusahaan

dapat memperbaiki hal ini dengan cara menetapkan standar kerapihan dalam bekerja, misalnya diharuskan memakai seragam yang telah diberikan atau diharuskan memakai kemeja berkerah, dan harus bersepatu.

- Supir berpakaian seragam.

Kekurangan perusahaan dalam hal ini sebenarnya berkaitan dengan masalah kedisiplinan dari supir itu sendiri karena pada kenyataannya, pihak Fortuna Travel telah memberikan fasilitas seragam kepada setiap supir. Oleh karena itu, untuk kekurangan ini perusahaan dapat memperbaikinya dengan cara menghimbau setiap supir untuk selalu memakai seragam.

- Kelengkapan fasilitas di kantor agen.

Meskipun pada kenyataannya Fortuna Travel telah menyediakan fasilitas toilet, tetapi karena letaknya yang tidak kelihatan langsung serta ditambah dengan kurangnya petunjuk yang menunjukkan lokasi toilet, menyebabkan penumpang menjadi tidak tahu tentang keberadaan toilet sehingga bagi penumpang yang ingin ke toilet perlu mencari atau bertanya terlebih dahulu. Karena hal ini merupakan kekurangan Fortuna Travel dan masih dapat diperbaiki, maka untuk kekurangan dalam hal ini perusahaan dapat memperbaiki misalnya dengan cara memasang petunjuk yang menunjukkan arah dan posisi toilet sehingga dapat menginformasikan dengan jelas mengenai keberadaan toilet.

- Kemudahan alat transportasi ke lokasi kantor agen.

Kekurangan perusahaan dalam hal ini disebabkan karena lokasi kantor Fortuna Travel terletak di gang yang tidak dilalui kendaraan umum, sehingga untuk konsumen yang akan ke kantor Fortuna tetapi tidak memiliki kendaraan pribadi, perlu jalan kaki sedikit untuk mencapai kantor Fortuna Travel. Tetapi meskipun hal ini merupakan kekurangan Fortuna Travel, perusahaan sulit untuk memperbaiki karena tidak mungkin memindahkan kantor Fortuna Travel. Oleh karena itu, kekurangan ini dapat dijadikan bahan pertimbangan bagi perusahaan jika nantinya akan membuka kantor agen baru.