

## **BAB VI**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **6.1. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil pengolahan dan analisis data pada bab sebelumnya, maka penulis dapat mengambil beberapa kesimpulan dari penelitian ini.

##### **6.1.1. Kesimpulan Sikap Konsumen Terhadap Braga Music Studio**

Dari hasil perhitungan nilai sikap masing–masing siswa yang berjumlah sebanyak 129 orang maka, terlihat bahwa secara total sikap konsumen terhadap Braga Music Studio adalah baik. Hal ini berarti konsumen memiliki keyakinan bahwa Braga Music Studio memiliki atribut yang dinilai positif oleh mereka. Jikalau dilihat secara per individu terlihat bahwa sebanyak 47.29% responden memiliki sikap/tanggapan yang baik, sebanyak 34.88% responden memiliki sikap/tanggapan yang biasa, sebanyak 14.73% responden memiliki sikap/tanggapan yang sangat baik, dan 3.10% responden memiliki tanggapan yang buruk.

Atribut–atribut yang paling berpengaruh terhadap sikap konsumen adalah beragamnya jenis kursus yang dibuka. Selanjutnya diikuti oleh atribut tenaga pengajar yang profesional, kelengkapan fasilitas penunjang yang dipergunakan dalam belajar, kualitas pengajaran yang bagus, serta lokasi Braga Music Studio cabang BTC yang dinilai cukup strategis. Sedangkan atribut yang paling tidak berpengaruh terhadap sikap konsumen adalah biaya kursus yang terjangkau. Jadi dapat disimpulkan bahwa konsumen memilih ikut kursus di Braga Music Studio karena menawarkan beragamnya jenis kursus musik.

##### **6.1.2. Kesimpulan Importance dan Performance Matrix**

Dari hasil perhitungan rata–rata tingkat importance dan performance untuk masing–masing jenis kursus yang ada terlihat bahwa siswa jurusan electric gitar memiliki tingkat kepuasan yang paling besar dimana hal ini terlihat dari

banyaknya tingkat performance yang dinilai sudah sesuai dengan harapan siswanya, yang selanjutnya diikuti oleh jurusan gitar klasik, piano klasik, biola, keyboard, piano pop, vokal, dan drum. Sedangkan jurusan electric bass dinilai paling tidak memuaskan oleh para siswanya. Dari hasil pemetaan atribut–atribut pelayanan pada masing–masing kuadran importance dan performance matrix terlihat bahwa :

➤ Jurusan Drum

Atribut–atribut pelayanan yang dinilai oleh siswanya memerlukan prioritas perbaikan adalah:

- Waktu belajar efektif sesuai dengan yang ditetapkan
- *Staff counter* bersikap ramah dalam melayani
- *Staff counter* memberikan informasi jikalau terjadi perubahan jadwal ataupun instruktur berhalangan hadir baik secara langsung maupun melalui telepon.
- Instruktur memberikan informasi jikalau terjadi perubahan jadwal ataupun berhalangan hadir baik secara langsung maupun melalui telepon.

➤ Jurusan Vokal

Atribut–atribut pelayanan yang dinilai oleh siswanya memerlukan prioritas perbaikan adalah:

- Kursus dimulai tepat waktu
- Waktu belajar efektif sesuai dengan yang telah ditetapkan
- Pemanfaatan fasilitas penunjang yang mendukung proses belajar siswa
- *Staff counter* tanggap dalam menangani keluhan dari siswa
- *Staff counter* tanggap dalam memberikan informasi kursus kepada siswa
- *Staff counter* tanggap dalam membantu menangani masalah yang dihadapi siswa dalam mengikuti kursus
- *Staff counter* bersikap ramah dalam melayani
- *Staff counter* mampu menjalin komunikasi dengan siswa

- *Staff counter* memberikan informasi yang diperlukan jika terdapat perubahan jadwal ataupun hal lainnya baik secara langsung maupun melalui telepon
- Kelengkapan fasilitas penunjang dalam belajar
- Ukuran ruang kelas

➤ Jurusan Keyboard

Atribut–atribut pelayanan yang dinilai oleh siswanya memerlukan prioritas perbaikan adalah:

- Waktu belajar efektif sesuai dengan yang telah ditetapkan
- *Staff counter* memberikan informasi yang diperlukan jika terdapat perubahan jadwal ataupun hal lainnya baik secara langsung maupun melalui telepon
- Instruktur memberikan informasi yang diperlukan jika terdapat perubahan jadwal ataupun hal lainnya baik secara langsung maupun melalui telepon

➤ Jurusan Electric Gitar

Atribut–atribut pelayanan yang dinilai oleh siswanya memerlukan prioritas perbaikan adalah:

- Kursus dimulai tepat waktu
- Instruktur tanggap dalam membantu siswa yang mengalami kesulitan dalam berlatih
- *Staff counter* mudah dihubungi oleh siswa
- *Staff counter* memberikan informasi yang diperlukan jika terdapat perubahan jadwal ataupun hal lainnya baik secara langsung maupun melalui telepon

➤ Jurusan Electric Bass

Atribut–atribut pelayanan yang dinilai oleh siswanya memerlukan prioritas perbaikan adalah :

- Instruktur tanggap dalam menjawab pertanyaan dari siswa
- *Staff counter* tanggap dalam menangani keluhan dari siswa

- Instruktur mampu menjalin komunikasi dengan baik selama kursus dengan siswanya
- *Staff counter* mudah dihubungi oleh siswa
- Instruktur mudah dihubungi oleh siswa
- *Staff counter* memberikan informasi yang diperlukan jika terdapat perubahan jadwal ataupun hal lainnya baik secara langsung maupun melalui telepon
- Instruktur memberikan informasi yang diperlukan jika terdapat berbagai perubahan waktu kursus ataupun hal lainnya baik secara langsung atau melalui telepon
- Instruktur memberikan saran–saran khusus sehubungan dengan kelemahan siswa dalam proses belajar

#### ➤ Jurusan Biola

Atribut–atribut pelayanan yang dinilai oleh siswanya memerlukan prioritas perbaikan adalah:

- Kursus dimulai tepat waktu
- *Staff counter* bersikap ramah dalam melayani
- *Staff counter* memberikan informasi yang diperlukan jika terdapat perubahan jadwal ataupun hal lainnya baik secara langsung maupun melalui telepon
- Kenyamanan kursi tunggu

#### ➤ Jurusan Piano Klasik

Atribut–atribut pelayanan yang dinilai oleh siswanya memerlukan prioritas perbaikan adalah:

- Instruktur tanggap dalam menangani keluhan dari siswa
- *Staff counter* tanggap dalam membantu menangani masalah yang dihadapi siswa dalam mengikuti kursus
- *Staff counter* memberikan informasi yang diperlukan jika terdapat perubahan jadwal ataupun hal lainnya baik secara langsung maupun melalui telepon

- Instruktur memberikan informasi yang diperlukan jika terdapat berbagai perubahan waktu kursus ataupun hal lainnya baik secara langsung atau melalui telepon

#### ➤ Jurusan Gitar Klasik

Atribut–atribut pelayanan yang dinilai oleh siswanya memerlukan prioritas perbaikan adalah:

- *Staff counter* bersikap ramah dalam melayani
- *Staff counter* memberikan informasi yang diperlukan jika terdapat perubahan jadwal ataupun hal lainnya baik secara langsung maupun melalui telepon

#### ➤ Jurusan Piano Pop

Atribut–atribut pelayanan yang dinilai oleh siswanya memerlukan prioritas perbaikan adalah:

- Kejelasan tahapan materi–materi yang akan dipelajari didalam kursus
- Instruktur tanggap dalam membantu siswa yang mengalami kesulitan dalam berlatih
- *Staff counter* tanggap dalam menangani keluhan dari siswa
- *Staff counter* tanggap dalam membantu masalah yang dihadapi siswa didalam mengikuti kursus
- Instruktur mudah dihubungi siswa
- *Staff counter* memberikan informasi yang diperlukan jika terdapat perubahan jadwal ataupun hal lainnya baik secara langsung maupun melalui telepon
- Instruktur memberikan informasi yang diperlukan jika terdapat berbagai perubahan waktu kursus ataupun hal lainnya baik secara langsung atau melalui telepon
- Instruktur memberikan saran–saran khusus sehubungan dengan kelemahan siswa dalam proses belajar
- Instruktur mendorong siswanya untuk menyampaikan kesulitan–kesulitan yang dihadapi selama waktu belajar

- Kenyamanan kursi tunggu

## 6.2.Saran

### 6.2.1. Usulan Perbaikan

Usulan perbaikan yang diberikan penulis dibagian ini merupakan usulan perbaikan secara global untuk setiap kursus berdasarkan hasil pengolahan data dengan menggunakan metode *Importance & Performance Analysis* dalam hal ini yaitu atribut-atribut pelayanan yang berada dalam wilayah kuadran 1. Selain menggunakan hasil perhitungan tingkat kepuasan dari penelitian ini, ada baiknya jika pihak manajemen memprioritaskan perbaikan kinerja pada kursus dengan jumlah siswa yang cukup banyak dan pada tiap bulannya jumlah siswa yang berhenti dari kursus tersebut juga banyak seperti misalnya kursus drum dan keyboard. Dengan demikian dapat lebih diantisipasi penurunan jumlah siswa pada kursus yang memiliki jumlah peminat yang lebih banyak dibanding dengan kursus dengan jumlah peminat yang lebih sedikit. Usulan perbaikan berdasarkan hasil pengolahan *Importance & Performance Analysis*:

- Dari hasil analisis *importance* dan *performance* diperoleh bahwa semua jurusan merasa bahwa *staff counter* sering tidak memberitahukan siswa jikalau guru yang mengajar berhalangan untuk hadir. *Staff counter* tidak menginformasikan instruktur berhalangan hadir ataupun ada perubahan jadwal kepada siswa dapat disebabkan oleh dua alasan, yaitu *staff counter* tahu tetapi lupa meneruskannya kepada siswa, dan *staff counter* tidak tahu bahwa instruktur berhalangan hadir karena instruktur tidak memberi tahu. Untuk yang pertama hal ini disebabkan oleh tidak adanya pembagian tugas yang spesifik diantara 3 orang *staff counter* sehingga hal ini dapat menyebabkan mereka mengira salah satu dari mereka telah menginformasikan ke siswa padahal hal tersebut belum dilakukan oleh salah satu dari mereka. Dengan adanya pembagian tugas yang spesifik, maka hal ini tidak akan terjadi karena *staff counter* yang bertugas menangani masalah kesiswaan otomatis wajib bertugas untuk

menginformasikan siswa. Pembagian tugas ini dapat dilakukan dengan memberikan psikotest, sehingga dapat diketahui mana yang lebih cocok untuk menangani bagian kesiswaan/kursus, mana yang cocok untuk menangani bagian penjualan alat musik di *showroom*, dan mana yang cocok menangani bagian inventori. *Staff counter* ini juga sebaiknya setiap paginya mengecek ke pusat ataupun langsung ke instruktur nya sendiri untuk mengetahui apakah instruktur tersebut dapat hadir untuk mengajar pada hari itu. Karena dapat saja instruktur ada keperluan mendadak dengan keperluan kompetisi ataupun pargelaran, sakit sehingga tidak sempat / lupa memberi tahu pihak *staff counter* atau hanya memberitahu Braga Pusat saja.

- Dari hasil analisis *importance* dan *performance*, siswa pada jurusan drum, keyboard, electric bass, piano klasik, dan pop piano merasa bahwa instruktur seringkali tidak memberitahukan kepada siswa jikalau berhalangan hadir. Selain itu siswa jurusan drum, electric bass dan piano pop juga merasa kesulitan untuk menghubungi instruktur yang bersangkutan. Oleh karena itu instruktur diwajibkan melapor kepada pihak kantor pusat ataupun kantor cabang jikalau ia tidak dapat hadir untuk mengajar pada hari yang bersangkutan dan ada baiknya jikalau siswa ataupun instruktur saling mengetahui nomor Hp masing-masing sehingga akan mempermudah komunikasi diantara keduanya.
- Dari hasil analisis *importance* dan *performance*, siswa pada jurusan drum, vokal, biola, dan gitar klasik merasa bahwa *staff counter* kurang bersikap ramah kepada siswa. Hal ini dapat menyebabkan kurang terjalannya komunikasi antara siswa dengan *staff counter* dan juga menyebabkan siswa enggan untuk berhubungan dengan *staff counter*, padahal tugas *staff counter* adalah untuk membantu serta menjembatani antara siswa dengan instruktur. Oleh karena itu sebaiknya *staff counter* sebaiknya dapat lebih bersifat supel, komunikatif, dan menjalin hubungan yang baik dengan seluruh siswa yang kursus di Braga Music Studio, sehingga siswa tidak merasa enggan untuk bertanya ataupun menyampaikan sesuatu. Pihak

manajemen sebaiknya melakukan tes kepribadian untuk mengetahui apakah karakter *staff counter* yang ada sekarang ini sesuai dengan yang dicari. Atau dilakukan training terhadap *staff counter* dalam menangani dan melayani setiap siswa yang kursus di Braga Music Studio.

- Dari hasil analisis *importance* dan *performance*, siswa pada jurusan drum, vokal, biola, dan electric gitar merasa bahwa Instruktur sering tidak *on time* sehingga sering menyebabkan siswa harus lama menunggu. Keterlambatan yang terjadi didalam kursus ini disebabkan oleh dua masalah, yaitu dari instruktur nya ataupun dari siswanya sendiri. Dari instruktur, hal ini disebabkan instruktur diharuskan untuk pindah mengajar dari satu cabang ke cabang lainnya sehingga membutuhkan waktu untuk transportasi. Hal ini sebaiknya diantisipasi dengan cara instruktur sebaiknya memberikan waktu kosong yang cukup antara sesi kursus terakhir disatu cabang dengan kursus selanjutnya dicabang lainnya. Misalnya jikalau kursus di pusat berakhir jam 11.00, maka sebaiknya instruktur baru menerima kursus di BTC pada pukul 12.00 untuk meminimasi keterlambatan yang mungkin terjadi karena macet atau lainnya. Dapat juga terjadi instruktur terlambat datang mengajar pada awal kursus hari itu, sehingga otomatis seluruh siswa untuk kursus berikutnya ikut-ikutan dimulai terlambat. Untuk hal ini sebaiknya *staff counter* tanggap dengan menghubungi siswa kelas selanjutnya untuk memberi informasi bahwa kursus mereka diundur setengah atau satu jam sehingga mereka tidak perlu datang dan menunggu lama. Masalah dari siswa disebabkan karena keterlambatan dari siswa sendiri.
- Dari hasil analisis *importance* dan *performance*, siswa pada jurusan drum, vokal, dan keyboard merasa bahwa waktu belajar efektif tidak sesuai dengan yang ditetapkan yaitu selama 30 menit. Waktu belajar yang efektif kadang dirasakan kurang dari 30 menit mungkin disebabkan penentuan waktu kursus yang dilakukan oleh instruktur nya sendiri, dengan kata lain instruktur yang menentukan kapan kursusnya selesai padahal siswa kadang merasa bahwa lamanya waktu belajar belum sampai 30 menit. Sebaiknya

didalam daftar absen yang akan diisi siswa ditulis jam kursus dimulai dan selesai sehingga dengan begitu dapat terlihat apakah waktu belajar efektifnya sesuai dengan yang dijanjikan. *Staff counter* juga sebaiknya sering mengecek daftar absen tersebut, sehingga jikalau ada beberapa instruktur yang sering mengajar kurang dari 30 menit dapat diberikan teguran agar siswa tidak merasa dirugikan. Juga sebaiknya pada saat kursus sedang berjalan, instruktur tidak sering keluar dari dalam kelas dan membiarkan siswanya berlatih sendiri. Hal ini memberikan kesan bahwa instruktur tidak serius dalam memberikan pelajaran. Selama kursus instruktur sebaiknya diharuskan tidak keluar dari ruangan kelas kecuali ada keperluan yang mendesak.

- Dari hasil analisis *importance* dan *performance*, siswa pada jurusan vokal, piano klasik, dan piano pop merasa bahwa *staff counter* kurang tanggap dalam membantu siswa. *Staff counter* yang terdiri dari 3 orang sekarang ini tidak ada spesifikasi kerja yang dibagi secara jelas untuk menangani satu bagian. Ketiga-tiganya menangani penjualan alat musik di *showroom* juga menangani kegiatan kursus yang diselenggarakan. Hal ini menyebabkan salah satu pekerjaan tersebut dapat terlalaikan, misalnya jikalau lagi banyak pembeli alat musik maka *staff counter* ini lebih sibuk mengurus proses pembelian alat musik tersebut sehingga kegiatan kursus ini mereka abaikan. Sehingga hal ini dapat menyebabkan mereka kurang tanggap. Oleh karena itu dirasakan perlunya pembagian tugas yang jelas untuk setiap *staff counter* yang ada. Seperti contohnya ada satu orang yang hanya khusus menangani masalah kesiswaan saja, dan juga ada yang hanya khusus menangani masalah *showroom* saja sehingga pekerjaan mereka tidak ada yang terabaikan. Pembagian tugas ini dapat dilakukan dengan memberikan psikotest, sehingga dapat diketahui mana yang lebih cocok untuk menangani bagian kesiswaan/kursus, mana yang cocok untuk menangani bagian penjualan alat musik di *showroom*, dan mana yang cocok menangani bagian inventori.

- 
- Dari hasil analisis *importance* dan *performance*, siswa pada jurusan electric gitar, electric bass, piano klasik, dan piano pop merasa bahwa instruktur kurang tanggap dalam membantu siswa. Instruktur seharusnya mampu memantau kemajuan dari siswanya dari jikalau siswa merasa tidak mengalami kemajuan yang berarti setelah mengikuti kursus siswa dapat memilih untuk kursus ditempat yang lain. Oleh karena itu instruktur sebaiknya lebih tanggap akan kemajuan daripada masing-masing siswanya mungkin dengan memberikan tips atau catatan kecil untuk mengatasi kekurangan siswa serta memberikan tugas untuk latihan diluar jam kursus karena jikalau siswa hanya berlatih selama kursus saja maka dapat dipastikan tidak akan mengalami perkembangan yang berarti. Instruktur juga sebaiknya memberikan kesempatan kepada siswanya untuk menyampaikan kesulitan-kesulitan yang dihadapinya selama berlatih disetiap awal kursus sehingga dapat dibahas selama waktu kursus. Dengan ini diharapkan siswa merasa instruktur nya manaruh perhatian yang besar terhadap kemajuan siswa selama kursus.
  - Dari hasil analisis *importance* dan *performance*, siswa pada jurusan biola, dan piano pop merasa bahwa kursi tunggu yang disediakan jumlahnya kurang sehingga menyebabkan siswa harus menunggu sambil berdiri jikalau kursi tunggunya penuh. Kursi tunggu yang disediakan oleh Braga Music berupa kursi panjang berjumlah dua buah jumlah yang terletak didekat pintu masuk dan didepan meja *staff counter*. Jumlah kursi ini dirasakan kurang terutama pada hari sabtu dan minggu dimana jadwal kursus padat pada hari tersebut. Kursi ini selain digunakan untuk siswa jikalau menunggu siswa datang, juga digunakan oleh guru dan pengunjung *showroom*, sehingga siswa sering tidak mendapat bagian tempat duduk dan terpaksa menunggu sambil berdiri. Oleh karena itu sangat disarankan jumlah kursi tunggu ditambah untuk mengantisipasi kekurangan tempat duduk pada hari-hari dengan jadwal kursus yang padat.
  - Dari hasil analisis *importance* dan *performance*, siswa pada jurusan vokal merasa bahwa fasilitas yang disediakan oleh manajemen Braga dirasakan

kurang. Braga Music Studio hanya menyediakan 1 buah keyboard atau 1 buah piano saja bagi siswa vokal pada saat kursus. Siswa menilai manajemen Braga Music Studio perlu menyediakan fasilitas yang lebih seperti mike dan fasilitas untuk recording karena siswa merasa perlu untuk belajar lebih dalam lagi mengenai tata cara penggunaan mix ataupun proses recordingnya. Hal ini dinilai penting oleh siswa dikarenakan siswa jurusan vokal sering diberi kesempatan untuk tampil jikalau Braga Music Studio mengadakan promosi, ataupun dalam event–event tertentu.

- Dari hasil analisis *importance* dan *performance*, siswa pada jurusan vokal merasa bahwa ukuran ruang kelas yang dipergunakan berukuran kecil. Berdasarkan pengamatan penulis ruangan kelas yang dipergunakan untuk kursus vokal memang kecil karena hanya berukuran 1.8 x 2.5 m dimana didalamnya berisikan 1 buah piano, 1 buah keyboard, serta 3 buah kursi. Hal ini menyebabkan ruang gerak siswa dan guru saat kursus sangat tidak leluasa. Penulis menyarankan agar sebaiknya didalam ruangan ini hanya perlu diletakkan 1 buah alat musik saja agar tidak terlalu banyak memakan tempat sehingga siswa dan instruktur lebih merasa leluasa ketika berada didalam ruangan kelas dan tidak mengalami kesulitan dalam bergerak, dikarenakan berdasarkan pengamatan penulis dalam proses belajar mengajar instruktur hanya menggunakan satu alat musik saja.

### **6.2.2. Penelitian Lanjut**

- Dapat dilakukan penelitian lebih lanjut mengenai kinerja dari *staff counter* mana yang menjadi penyebab ketidakpuasan dari siswanya
- Dapat dilakukan penelitian mengenai posisi Braga Music Studio dibandingkan dengan lembaga kursus musik lainnya
- Dapat dilakukan penelitian mengenai pemasaran yang dilakukan Braga Music Studio dalam menghadapi persaingan dengan lembaga kursus musik lainnya