

BAB 6

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

- A. Yang merupakan variabel-variabel pelayanan jasa SPEEDY di perusahaan GRATIKA, adalah :
1. Pembayaran dapat dilakukan melalui berbagai macam pilihan; spt : ATM, credit card
 2. Memberikan pelayanan dengan baik seperti yang dijanjikan
 3. Kemenarikan penampilan seragam pegawai petugas pelayanan yang bekerja di kantor
 4. Biaya aktivasi meliputi *registrasion*, *link activation* dan *setup fee*
 5. Pemberitahuan informasi kepada pelanggan diberitakan secara akurat
 6. Kerapihan penampilan seragam petugas pelayanan yang bekerja di kantor
 7. Selama pengoperasian internet tidak ada gangguan
 8. Koneksi internet tidak putus-putus sewaktu dioperasikan
 9. Kemudahan mendapat *print-out* pemakaian internet (khusus bukan yang unlimited)
 10. Sistem antrian yang baik sewaktu melakukan pendaftaran
 11. Lama waktu yang dibutuhkan untuk aktivasi
 12. Pemberitahuan setiap informasi kepada pelanggan diberitakan secara cepat
 13. Memberi beberapa jenis paket layanan (*light*, *medium*, *heavy*, *corporate*)
 14. Kesigapan petugas teknisi untuk menangani kerusakan
 15. Adanya tindak lanjut terhadap saran dan keluhan pelanggan
 16. Ketepatan perhitungan tagihan pemakaian internet
 17. Tingkat keberhasilan koneksi internet yang relatif lebih tinggi
 18. Setiap bulan, pelanggan akan mendapatkan struk pembayaran ke rumah-rumah tepat waktu

- Perbandingan kesenjangan antara ekspektasi dan persepsi pelanggan atas pelayanan jasa SPEEDY saat ini dijabarkan dalam *point-point* dibawah :
 1. Kemenarikan penampilan seragam pegawai petugas pelayanan yang bekerja di kantor. Nilai gap yang diperoleh sebesar : -0,042
 2. Kerapihan penampilan seragam petugas pelayanan yang bekerja di kantor. Nilai gap yang diperoleh sebesar : -0,083
 3. Memberikan pelayanan dengan baik seperti yang dijanjikan. Nilai gap yang diperoleh sebesar : 0,125
 4. Sistem antrian yang baik sewaktu melakukan pendaftaran. Nilai gap yang diperoleh sebesar : -0,139
 5. Penjelasan petugas pelayanan yang mudah dimengerti. Nilai gap yang diperoleh sebesar : -0,056
 6. Kesigapan petugas teknisi untuk menangani kerusakan. Nilai gap yang diperoleh sebesar : -0,264
 7. Kemudahan mendapat print-out pemakaian internet (khusus bukan yang unlimited). Nilai gap yang diperoleh sebesar : -0,139
 8. Adanya tindak lanjut terhadap saran dan keluhan pelanggan. Nilai gap yang diperoleh sebesar : -0,278
 9. Tingkat keberhasilan koneksi internet yang relative lebih tinggi. Nilai gap yang diperoleh sebesar : -0,319
 10. Selama pengoperasian internet tidak ada gangguan. Nilai gap yang diperoleh sebesar : -0,097

11. Menggunakan access internet cukup tinggal 'DIAL'. Nilai gap yang diperoleh sebesar : -0,5
12. Sistem keamanan dari perusahaan yang baik. Nilai gap yang diperoleh sebesar : -0,569
13. Ketepatan perhitungan tagihan pemakaian internet. Nilai gap yang diperoleh sebesar : -0,306
14. Perhitungan biaya dimulai pada saat koneksi internet sudah jalan. Nilai gap yang diperoleh sebesar : -0,389
15. Pembayaran dapat dilakukan melalui berbagai macam pilihan; spt : ATM, credit card. Nilai gap yang diperoleh sebesar : 0,181
16. Biaya aktivasi meliputi registrasion, *link activation* dan *setup fee*. Nilai gap yang diperoleh sebesar : -0,056
17. Setiap bulan, pelanggan akan mendapatkan struk pembayaran ke rumah-rumah tepat waktu. Nilai gap yang diperoleh sebesar : -0,347
18. Keakuratan informasi yang disampaikan bagian penerangan. Nilai gap yang diperoleh sebesar : -0,472
19. Memberi beberapa jenis paket layanan (*light, medium, heavy, corporate*). Nilai gap yang diperoleh sebesar : -0,264
20. Pemiberitahuan setiap informasi kepada pelanggan diberitakan secara cepat. Nilai gap yang diperoleh sebesar : -0,208

21. Pemberitahuan Koneksi internet tidak putus-putus sewaktu dioperasikan informasi kepada pelanggan diberitakan secara akurat. Nilai gap yang diperoleh sebesar : -0,556
22. Koneksi internet tidak putus-putus sewaktu dioperasikan. Nilai gap yang diperoleh sebesar : -0,139
23. Waktu siaga petugas penerangan sanggup melayani 24 jam. Nilai gap yang diperoleh sebesar : -0,611
24. Data-data konsumen dapat tersimpan dengan baik. Nilai gap yang diperoleh sebesar : -0,431
25. Lama waktu yang dibutuhkan untuk aktivasi. Nilai gap yang diperoleh sebesar : -0,153

Kesenjangan yang terbesar terdapat pada variable ke-21, yaitu : Pemberitahuan Koneksi internet tidak putus-putus sewaktu dioperasikan informasi kepada pelanggan diberitakan secara akurat. Selisih antara persepsi dan ekspektasi konsumen sebesar 0,556. Dalam hal ini, apa yang dinilai oleh konsumen jauh melebihi dari apa yang diharapkan konsumen.

- Dimensi-dimensi apa yang perlu diprioritaskan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan?

1. Dimensi *Reliability* (kehandalan) memiliki nilai -0,269. Hal ini menunjukkan bahwa apa yang telah dilakukan oleh perusahaan GRATIKA kurang dapat memenuhi keinginan konsumen. Dimensi ini merupakan prioritas kedua yang harus mendapat perbaikan. Faktor-faktor tersebut berupa kurangnya pengetahuan instruktur dan pengaturan tiap-tiap personal dalam jasa pelayanan yang diberikan.

2. Dimensi *Tangibles* (bukti langsung) memiliki nilai -0,083. Hal ini menunjukkan bahwa apa saja yang telah diberikan oleh perusahaan GRATIKA masih belum cukup dinikmati oleh para pelanggannya. Faktor-faktor tersebut berupa fasilitas fisik dan peralatan kerja yang kurang baik.
 3. Dimensi *Emphaty* memiliki nilai -0,206. Hal ini menunjukkan bahwa apa yang telah dilakukan oleh perusahaan GRATIKA kurang dapat memenuhi keinginan konsumen
 4. Dimensi *Assurance* (jaminan) memiliki nilai -0,333. Hal ini menunjukkan bahwa apa yang telah diberikan oleh perusahaan GRATIKA kurang dapat memuaskan keinginan konsumen. Dimensi ini merupakan faktor utama yang harus diperbaiki. Faktor-faktor tersebut berupa program pelatihan yang masih kurang sesuai, kurangnya pengetahuan instruktur.
 5. Dimensi *Responsiveness* (daya tanggap) memiliki nilai -0,219. Hal ini menunjukkan bahwa apa yang telah dilakukan oleh perusahaan GRATIKA kurang dapat memenuhi keinginan konsumen
- Upaya-upaya apa yang perlu dilakukan oleh pihak perusahaan pelayanan di GRATIKA untuk meningkatkan kepuasan pelanggan SPEEDY?
Pembenahan sistem kerja, pembelajaran metode-metode kerja dan pembenahan pelayanan jasa secara keseluruhan.

6.2 Saran

6.2.1 Manajer

Apa yang sudah dikerjakan cukup memuaskan, bila dilihat dari angka pernyataan yang sudah diberikan. Manajer memiliki point yang rata-rata hampir seimbang, tapi yang perlu diperhatikan pada Manajer jarang meminta saran dari karyawan mengenai cara pelayanan.

Hal kedua yang dapat menjadi masukan lagi adalah Perusahaan tidak memiliki program kerja untuk meningkatkan pelayanan konsumen, karena selama ini berfokus dalam pemasaran produksi.

6.2.2 Karyawan

Karyawan yang diwawancarai ada 5 orang, dan kelimanya sudah cukup baik dalam bekerjasama dan kerap kali melakukan komunikasi yang menjalin hubungan kerja berjalan lancar.

- Berdasarkan hasil pembahasan yang telah dilakukan dalam bab terdahulu dan kesimpulan diatas, maka dapat dikemukakan beberapa saran yang dapat bermanfaat bagi PT GRATIKA, yaitu :
Perlu diteliti lebih lanjut bagaimana GRATIKA dapat menerapkan pelayanan jasa yang tepat agar sesuai dengan keinginan konsumen