

BAB 6

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil yang telah didapatkan dari pengolahan data dan analisis terhadap kualitas pelayanan cuci mobil di bengkel Yehuda Motor pada bab sebelumnya, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan dari penelitian ini.

6.1.1. Kesimpulan Kesenjangan Antara Harapan Konsumen dengan Persepsi Konsumen (Gap 5)

Dari hasil pengukuran kesenjangan untuk Gap 5, diperoleh nilai TSQ (*Total Service Quality*) sebesar -3.516. Karena nilai TSQ yang didapat lebih kecil dari nol, maka hal ini menunjukkan secara keseluruhan kualitas pelayanan cuci mobil yang diberikan oleh bengkel Yehuda Motor belum dapat memuaskan konsumennya. Urutan ketidakpuasan dimensi kualitas jasa yang dirasakan konsumen dari nilai rata-rata Servqual (nilai SQ_i) mulai dari yang paling negatif adalah dimensi, *reliability*, *empathy*, *assurance*, *tangibles*, dan *responsiveness*. Dari hasil pengujian hipotesis untuk tiap dimensi kualitas jasa dan tiap item pernyataan, diperoleh bahwa nilai Z hitung untuk seluruh dimensi kualitas jasa dan item pernyataan lebih kecil dari nilai Z tabel, yaitu berada di daerah penolakan, hal ini berarti bahwa konsumen belum merasa puas terhadap pelayanan cuci mobil yang diberikan oleh bengkel Yehuda Motor, karena apa yang dirasakan oleh konsumen tidak sesuai dengan harapan yang diinginkan konsumen. Dari kedua metode tersebut didapatkan hasil yang sama bahwa pelayanan cuci mobil yang diberikan oleh bengkel Yehuda Motor memang belum dapat memuaskan konsumennya.

6.1.2. Kesimpulan Kesenjangan Antara Harapan Konsumen dengan Persepsi Manajemen terhadap Harapan Konsumen (Gap 1)

Dari hasil pengukuran kesenjangan untuk Gap 1, secara keseluruhan masih terdapat kesenjangan antara harapan konsumen dengan persepsi manajemen. Pada dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, dan *assurance*, persepsi manajemen lebih rendah dibandingkan dengan harapan konsumen yang berarti pihak manajemen kurang memahami apa yang diharapkan konsumen sedangkan dimensi *empathy*, pihak manajemen sudah memahami apa yang diharapkan konsumen. Dari hasil pengujian hipotesis, ada beberapa item pernyataan dimana pihak manajemen sudah mengetahui dengan jelas yang diinginkan konsumen dan juga ada item-item pernyataan yang diinginkan konsumen tetapi belum diketahui dengan jelas oleh pihak manajemen.

Ada beberapa faktor yang menyebabkan terjadinya Gap 1 yaitu sebagai berikut:

- Pemilik bengkel berpendapat tidak setuju bahwa bengkel cuci mobil Yehuda Motor mengumpulkan informasi tentang kebutuhan pelanggan secara teratur, dimana sampai saat ini pemilik bengkel tidak pernah mencari masukan-masukan dari baik dari karyawan maupun konsumen mengetahui kebutuhan pelanggan secara teratur.
- Pemilik bengkel berpendapat setuju bahwa bengkel cuci mobil Yehuda Motor jarang menggunakan hasil penelitian pasar mengenai pelanggan dimana pemilik bengkel berpendapat merasa tidak perlu untuk melakukan hal tersebut.
- Pemilik bengkel berpendapat tidak setuju bahwa bengkel cuci mobil Yehuda Motor secara teratur mengumpulkan informasi mengenai kualitas pelayanan yang diharapkan pelanggan. Dalam hal ini pemilik bengkel jarang sekali mencari masukan mengenai kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen baik kepada konsumen maupun kepada karyawan secara teratur dan pemilik bengkel berpendapat tidak perlu melakukan hal tersebut.
- Pemilik bengkel berpendapat setuju bahwa pemilik bengkel cuci mobil Yehuda Motor jarang berinteraksi dengan pelanggan. Dalam hal ini pemilik

bengkel jarang berada di bengkel sehingga jarang untuk dapat berinteraksi dengan konsumen.

- Pemilik bengkel berpendapat tidak setuju bahwa ia seringkali berkomunikasi dengan pelanggan bengkel. Dalam hal ini apabila pemilik bengkel jarang sekali berkomunikasi dengan konsumen dikarenakan jarang berada di bengkel.
- Pemilik bengkel berpendapat setuju bahwa ia jarang mencari masukan dari karyawan mengenai pelayanan yang dibutuhkan pelanggan. Dalam hal ini pemilik bengkel jarang sekali melakukan pertemuan khusus dengan karyawan untuk membahas masalah-masalah yang terjadi pada pelayanan di bengkel khususnya mengenai pelayanan yang dibutuhkan pelanggan.
- Pemilik bengkel berpendapat tidak setuju bahwa ia seringkali berinteraksi langsung dengan karyawan. Dalam hal ini pemilik bengkel jarang berada di bengkel sehingga jarang melakukan interaksi dengan karyawan sehingga pemilik bengkel kurang mengetahui dengan jelas kondisi kerja karyawan dan kondisi bengkel dan karyawannya.

6.1.3. Kesimpulan Kesenjangan Antara Persepsi Manajemen terhadap Harapan Konsumen dengan Spesifikasi Kualitas Jasa (Gap 2)

Dari hasil pengukuran kesenjangan untuk Gap 2, secara keseluruhan pihak manajemen menganggap item-item pernyataan “penting” bagi konsumen dan spesifikasi standar yang ada sebagian besar berupa standar lisan dan sudah dikomunikasikan ke karyawan bengkel. Hal ini sudah cukup baik karena bengkel Yehuda Motor sudah memiliki standar kerja meskipun standar yang ada sebagian besar berupa standar lisan dan sudah dikomunikasikan. Akan tetapi apabila dilihat secara rinci, masih ada item-item pernyataan yang dianggap penting bagi pihak manajemen tetapi standar kerja tersebut belum dikomunikasikan ke karyawan bengkel (tidak dibuat standar) sehingga karyawan tidak dapat mengetahui secara pasti mengenai standar yang ada. Hal ini yang dapat menimbulkan perbedaan persepsi antara pihak manajemen dengan karyawan.

Ada beberapa faktor yang menyebabkan terjadinya Gap 2 yaitu sebagai berikut :

- Pemilik bengkel berpendapat tidak setuju terhadap pernyataan bengkel memiliki program kerja untuk meningkatkan kualitas pelayanan pelanggan. Sampai saat ini program operasional kerja bengkel hanya didukung oleh satu mesin hidrolik dan enam orang pegawai, hal ini sudah dirasakan cukup oleh pemilik bengkel dan dirasakan tidak perlu membuat program kerja karyawan karena menurut pemilik bengkel skala usahanya tidak terlalu besar.
- Pemilik bengkel berpendapat tidak setuju terhadap pernyataan bengkel memiliki program tertulis untuk menetapkan sasaran kualitas pelayanan bagi pelanggan. Bengkel tidak pernah secara formal membuat program tertulis tetapi hanya sebatas melihat kondisi nyata secara langsung yang terjadi di bengkel dan sesuai kebutuhan saja mengingat skala usaha bengkel hanya skala usaha kecil.
- Pemilik bengkel berpendapat tidak setuju terhadap pernyataan bengkel berusaha untuk menetapkan sasaran kualitas pelayanan secara spesifik (rinci). Dalam hal ini pemilik bengkel berpendapat bahwa pelayanan yang diberikan di bengkel disesuaikan dengan kondisi keuangan dimana peralatan dan karyawan bengkel sebagaimana adanya untuk pelayanan cuci mobil kepada konsumen.
- Pemilik bengkel berpendapat tidak setuju terhadap pernyataan bengkel memiliki prosedur kerja baku untuk melayani pelanggan. Dalam hal ini pemilik bengkel tidak membuat prosedur kerja baku secara tertulis lengkap dan jelas akan tetapi pemilik bengkel hanya membuat standar kerja secara lisan dan secara langsung disampaikan kepada karyawannya.

6.1.4. Kesimpulan Kesenjangan Antara Spesifikasi Kualitas Jasa dengan Penyampaian Jasa (Gap 3)

Dari hasil pengukuran kesenjangan untuk Gap 3, secara keseluruhan tidak ada perbedaan performansi standar kerja antara pihak manajemen (pemilik bengkel) dan pihak karyawan sudah cukup mampu memenuhi standar secara

konsisten walaupun standar yang ada sebagian besar berupa standar lisan dan sudah dikomunikasikan. Akan tetapi apabila dilihat secara rinci, masih ada item-item pernyataan dimana pihak karyawan belum mampu memenuhi standar secara konsisten walaupun standar yang ada sudah dikomunikasikan ke karyawan bengkel, hal ini berarti adanya kesenjangan antara spesifikasi kualitas jasa yang ada di bengkel dengan penyampaian jasa yang dilakukan oleh karyawan bengkel.

Ada 2 faktor yang menyebabkan terjadinya Gap 3 yaitu sebagai berikut:

- Pihak karyawan bengkel kebanyakan berpendapat setuju bahwa mereka tidak dilatih dengan baik untuk menghadapi pelanggan. Dalam hal ini pemilik bengkel tidak secara detail memberikan pengarahan dan pelatihan kerja karyawannya untuk menghadapi konsumen.
- Pihak karyawan bengkel kebanyakan berpendapat setuju bahwa mereka tidak mengetahui secara pasti penilaian hasil kerja mereka oleh pemilik bengkel. Dalam hal ini pemilik bengkel jarang berada di bengkel sehingga jarang untuk menilai pekerjaan karyawannya dan memberikan teguran atau masukan kepada karyawannya

6.2. Saran

Ada beberapa saran yang diharapkan dapat membantu bengkel cuci mobil Yehuda Motor dalam usaha meningkatkan kualitas pelayanan terhadap konsumen.

- Sebaiknya fasilitas fisik di bengkel dibuat lebih nyaman agar konsumen tidak bosan menunggu pada waktu mobil dicuci terutama saat bengkel sedang ramai yaitu seperti penggantian kursi yang mulai rusak, disediakan koran harian, disediakan kipas angin agar konsumen tidak merasa gerah saat duduk di tempat tunggu bengkel.
- Sebaiknya pemilik bengkel membuat standar tertulis dan dikomunikasikan sehingga untuk hal-hal yang dianggap sangat penting dalam kepuasan pelanggan agar tidak banyak terjadi kesenjangan/ perbedaan persepsi dalam performansi standar kerja antara pihak pemilik bengkel dengan karyawan sehingga karyawan pun dapat bekerja konsisten dengan baik dan benar.

- Sebaiknya diadakan latihan kerja bagi karyawan khususnya pegawai cuci mobil sehingga lamanya waktu bekerja untuk menyelesaikan pekerjaan lebih efektif dan agar para pegawai lebih terampil dalam bekerja.
- Sebaiknya bagian kasir secara konsisten memberikan bon atau bukti pembayaran kepada konsumen yang telah selesai melakukan transaksi dan pada bon dicantukan alamat lengkap dan nomor telepon.
- Sebaiknya bengkel membuat promosi yang membuat konsumen tertarik untuk mencuci mobil seperti dengan promosi 10 kali mencuci mobil gratis 1 kali dengan membawa bon pembayaran.