

BAB 6

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil seluruh analisis dan usulan yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa:

1. Kriteria kualitas yang menjadi harapan konsumen terhadap SPBU Surya Sumantri adalah variabel yang memiliki tingkat harapan tinggi. Dimana berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa terdapat 14 variabel yang memiliki tingkat harapan konsumen tinggi atau diatas rata-rata, dimana variabel-variabel tersebut adalah:
 - Variabel No. 1 - Waktu operasional SPBU sesuai dengan kebutuhan pelanggan
 - Variabel No. 2 - Ketersediaan stock uang kembalian
 - Variabel No. 3 - Waktu menunggu pelanggan sebelum dilayani
 - Variabel No. 4 - Kelengkapan jenis BBM yang tersedia (pertamax plus, pertamax, premium, solar)
 - Variabel No. 5 - Frekuensi SPBU memasang tanda "BBM jenis x kosong"
 - Variabel No. 11 - Kecepatan pelayanan yang diberikan oleh petugas pengisi bensin
 - Variabel No. 12 - Keramahan petugas pada saat pengisian BBM
 - Variabel No. 13 - Kesopanan petugas pada saat pengisian BBM
 - Variabel No. 16 - Ketertiban petugas dalam melayani pelanggan sesuai dengan urutan kedatangan
 - Variabel No. 18 - Ketersediaan toilet yang bersih
 - Variabel No. 20 - Terdapat compliment untuk pengisian BBM dalam jumlah tertentu
 - Variabel No. 22 - Kualitas BBM yang tersedia

- Variabel No. 23 - Kesesuaian uang kembalian
 - Variabel No. 24 - Jaminan "PASTI PAS" oleh Pertamina (Ketepatan volume BBM sesuai dengan takaran)
2. Tingkat *Perceived Quality* SPBU Surya Sumantri apabila dilihat dari sudut pandang konsumen adalah buruk. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa dari 25 variabel penelitian hanya 2 variabel yang telah memuaskan konsumen, sehingga masih terdapat 23 variabel lainnya yang tidak memuaskan konsumen. Selain itu pihak manajemen SPBU Surya Sumantri juga banyak memperoleh keluhan-keluhan dari konsumen-konsumennya yang menyebabkan persepsi masyarakat terhadap SPBU Surya Sumantri buruk.
3. Usaha-usaha yang dapat dilakukan oleh SPBU Surya Sumantri untuk meningkatkan nilai *Perceived Quality* dimata konsumen dapat dilakukan dengan menggunakan metode-metode berikut ini:
- *Importance Performance Analysis* (IPA) 4 kuadran.
 - Uji Hipotesis Perbedaan Kinerja (ANOVA).
 - Pengujian Data Beda Signifikasi Peringkat
 - *Importance Performance Analysis* (IPA) 6 kuadran.
- Berdasarkan metode-metode tersebut diperoleh 3 tindakan yang dapat dilakukan untuk masing-masing variabel, yaitu:
- Abaikan, variabel yang termasuk adalah:
 - Variabel No. 6 - Pompa pengisian terpisah untuk motor dan mobil
 - Variabel No. 7 - Kebersihan lingkungan SPBU
 - Variabel No. 8 - Kecepatan pengisian BBM oleh mesin pompa
 - Variabel No. 9 - Kemudahan menemukan lokasi SPBU
 - Variabel No. 10 - Tampilan fisik SPBU secara keseluruhan
 - Variabel No. 14 - Ketersediaan petugas keamanan
 - Variabel No. 15 - Ketersediaan informasi tentang no. telepon pengaduan yang jelas

- Variabel No. 17 - Ketersediaan Mini Market
- Variabel No. 19 - Terdapat taman yang terawat
- Variabel No. 21 - Ketersediaan pembayaran non tunai (menggunakan mesin gesek)
- Menyamai pesaing, variabel yang termasuk adalah:
 - Variabel No. 1 - Waktu operasional SPBU sesuai dengan kebutuhan pelanggan
 - Variabel No. 4 - Kelengkapan jenis BBM yang tersedia (pertamax plus, pertamax, premium, solar)
 - Variabel No. 24 - Jaminan "PASTI PAS" oleh Pertamina (Ketepatan volume BBM sesuai dengan takaran)
- Melebihi pesaing, variabel yang termasuk adalah:
 - Variabel No. 2 - Ketersediaan stock uang kembalian
 - Variabel No. 3 - Waktu menunggu pelanggan sebelum dilayani
 - Variabel No. 5 - Frekuensi SPBU memasang tanda "BBM jenis x kosong"
 - Variabel No. 11 - Kecepatan pelayanan yang diberikan oleh petugas pengisi bensin
 - Variabel No. 12 - Keramahan petugas pada saat pengisian BBM
 - Variabel No. 13 - Kesopanan petugas pada saat pengisian BBM
 - Variabel No. 16 - Ketertiban petugas dalam melayani pelanggan sesuai dengan urutan kedatangan
 - Variabel No. 18 - Ketersediaan toilet yang bersih
 - Variabel No. 20 - Terdapat compliment untuk pengisian BBM dalam jumlah tertentu
 - Variabel No. 22 - Kualitas BBM yang tersedia
 - Variabel No. 23 - Kesesuaian uang kembalian

6.2 Saran

Beberapa saran yang diberikan kepada pihak manajemen SPBU Surya Sumantri untuk dapat meningkatkan kinerjanya sehingga nilai *perceived quality* meningkat di mata konsumen secara garis besar terbagi menjadi dua bagian yaitu untuk target menyamai pesaing dan melebihi pesaing. Untuk target menyamai pesaing hal-hal yang perlu dilakukan adalah sebagai berikut:

- Mempertimbangkan untuk membeli *genset*, mengkalkulasi ulang waktu pemesanan BBM.
- Mempertimbangkan untuk menyewa tempat parkir ruko di sebelah kanan SPBU Surya Sumantri untuk melakukan ekspansi.
- Berusaha untuk memperoleh sertifikasi “PASTI PAS” dari Pertamina dengan melakukan perbaikan kinerja agar memenuhi syarat-syarat yang ditentukan untuk mendapatkan sertifikasi tersebut.

Sedangkan untuk target melebihi pesaing hal-hal yang perlu dilakukan adalah sebagai berikut:

- Menyediakan uang kecil sesuai dengan kebutuhan per hari dan memperhatikan waktu yang tepat untuk menukarkan uang kecil, mendorong konsumen untuk membayar dengan menggunakan kartu kredit atau kartu debit.
- Membuat batas pemisah yang jelas untuk antrian kendaraan, memberikan *training* kepada para petugas pengisi BBM agar lebih sigap dan cepat dalam melayani konsumen.
- Melatih kepala bagian operasional untuk dapat memesan BBM tepat pada waktunya dengan menggunakan program-program yang dapat membantu perhitungan perencanaan, contohnya seperti MRP atau DRP.
- Mengamati saat-saat SPBU menerima konsumen dalam jumlah yang besar sehingga dapat mengontrak pekerja tambahan yang digaji per jam sesuai dengan waktu kerjanya.
- Memberikan *training* kepada petugas pengisi BBM untuk dapat bersikap ramah kepada konsumen yang datang dan melakukan pengawasan yang ketat terhadap cara kerja petugas-petugasnya.

- Memberikan *training* kepada petugas pengisi bensin untuk dapat bersikap sopan dengan menyambut dengan sopan semua konsumen yang datang.
- Mentertibkan petugas pengisian BBM untuk mendahulukan konsumen yang datang lebih dulu.
- Membuat jadwal pembersihan toilet secara teratur, dimana tugas tersebut akan dilakukan oleh karyawan SPBU Surya Sumantri secara bergantian.
- Mempertimbangkan adanya pemberian *compliment* kepada konsumen yang melakukan pembelian BBM dalam jumlah tertentu.
- Melakukan pengontrolan secara berkala terhadap karyawan yang bertugas mengisi, membersihkan, dan merawat tangki penyimpanan BBM, memperhatikan kualitas BBM yang dikirimkan dari pihak Pertamina pusat agar kualitas BBM yang ada di SPBU Surya Surmantri dapat tetap terjaga kualitasnya.
- Memperketat seleksi penerimaan petugas SPBU dengan melakukan tes matematika aljabar agar tidak terjadi kesalahan dalam perhitungan uang kembalian, penyediaan kalkulator untuk masing-masing petugas pengisi BBM.