

BAB 6

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Dari hasil pengolahan data dan analisis dapat ditarik beberapa kesimpulan untuk penelitian ini.

6.1.1 Faktor – Faktor Yang Dapat Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Jasa Di PT. Dakota Cargo

Berdasarkan hasil dari pengolahan data dan analisis, dapat diketahui faktor – faktor yang dianggap dapat mempengaruhi kualitas pelayanan diantaranya yaitu (urutan dari yang menurut konsumen paling berpengaruh terhadap kualitas pelayanan) :

- Adanya jaminan bahwa supir dan kenek dapat dipercaya terhadap barang yang dikirimkan selama berada dalam perjalanan
- Ketepatan perusahaan dalam memenuhi janji untuk mengganti rugi kesalahan yang diakibatkan oleh perusahaan (misalnya : keterlambatan waktu pengiriman)
- Barang yang dikirimkan diterima dalam keadaan baik
- Ketepatan perusahaan dalam memenuhi janji untuk mengirim barang tepat pada waktunya
- Kemauan kuli angkut untuk mengangkat barang secara hati – hati
- Pencatatan data yang dilakukan secara benar
- Prosedur pengiriman dan penerimaan barang yang cepat
- Tersedianya katalog tujuan pengiriman
- Jaringan telepon perusahaan yang selalu dapat dihubungi
- Karyawan yang berpengetahuan luas sehingga mampu menjawab setiap pertanyaan yang diajukan konsumen
- Jadwal pengiriman barang untuk setiap harinya
- Rute pengiriman yang luas

- Tersedianya daftar harga
- Adanya bagian marketing yang dapat memperhatikan kebutuhan konsumen secara spesifik
- Kemampuan perusahaan untuk mengirimkan berbagai macam variasi barang
- Area parkir yang luas untuk proses bongkar muat
- Penataan counter yang rapi
- Kerapihan karyawan yang ada di perusahaan
- Letak kantor yang berada di tempat yang strategis
- Ketangkasan dalam mencatat secara benar
- Jam operasi perusahaan yang memudahkan pengiriman
- Kuli angkut yang selalu ada pada saat proses bongkar muat
- Karyawan yang tidak terlalu sibuk dalam merespon keinginan konsumen
- Bangunan yang menarik
- Kenyamanan counter
- Kesungguhan karyawan dalam menjawab pertanyaan
- Keramahan dan kesopanan karyawan dalam melayani

6.1.2 Tingkat Kualitas Pelayanan PT. Dakota Cargo

- Gap 5

Dari hasil pengolahan gap 5, dapat ditarik kesimpulan bahwa pelayanan yang diberikan oleh PT. Dakota Cargo belum maksimal. Hal ini dapat diketahui dari adanya kesenjangan antara pelayanan yang diberikan oleh PT. Dakota Cargo dengan harapan dari konsumen. Kesenjangan ini terjadi untuk kelima dimensi kualitas jasa, yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Demikian pula halnya dengan seluruh item pertanyaan yang diajukan. Jadi secara keseluruhan PT. Dakota Cargo belum dapat memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang dikehendaki oleh konsumen.

- Gap 1

Dari hasil pengolahan gap 1, terdapat kesenjangan antara persepsi manajemen terhadap harapan konsumen dengan harapan dari konsumen. Kesenjangan ini terjadi untuk ketiga dimensi kualitas jasa, yaitu *tangible*, *responsiveness*, dan *empathy*. Demikian pula halnya dengan item pertanyaan yang diajukan, masih terdapat beberapa item pertanyaan yang terjadi kesenjangan. Jadi secara keseluruhan manajemen belum memahami apa yang diinginkan oleh konsumen.

- Gap 2

Dari hasil pengolahan gap 2, terdapat kesenjangan antara spesifikasi kualitas jasa dengan persepsi manajemen terhadap harapan konsumen. Kesenjangan ini terjadi hanya untuk dimensi *tangible*. Demikian pula halnya dengan item pertanyaan yang diajukan, masih terdapat beberapa item pertanyaan yang terjadi kesenjangan. Jadi secara keseluruhan standar yang terdapat di perusahaan telah sesuai dengan persepsi manajemen terhadap harapan konsumen.

- Gap 3

Dari hasil pengolahan gap 3, dapat diketahui bahwa penyampaian jasa di PT. Dakota Cargo telah mampu memenuhi standar yang ada. Untuk dimensi *reliability*, *assurance*, *responsiveness*, dan *empathy* secara rata – rata pelayanan yang diberikan telah mampu memenuhi standar, akan tetapi pada dimensi *tangible* dinilai belum mampu untuk memenuhi standar yang ada. Perbedaan persepsi antara manajemen dan karyawan pun hanya terjadi untuk dimensi *responsiveness*, dimana manajemen menganggap standar yang ada belum dilaksanakan, namun menurut karyawan standar untuk dimensi tersebut telah dilaksanakan.

- Gap 4

Dari hasil pengolahan gap 4, dapat diketahui bahwa pelayanan yang diberikan oleh perusahaan belumlah sesuai dengan standar yang ada di perusahaan untuk dimensi *reliability*, *assurance*, *responsiveness*, dan *empathy*, akan tetapi pada dimensi *tangible*, pelayanan yang diterima oleh konsumen dinilai telah sesuai dengan standar yang ada di perusahaan. Demikian pula halnya dengan item pertanyaan yang diajukan, masih terdapat beberapa item pertanyaan yang terjadi

kesenjangan. Jadi secara keseluruhan perusahaan belum mampu memberikan pelayanan sesuai dengan standar yang terdapat di perusahaan.

6.1.3 Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan

Dari hasil analisis, secara keseluruhan terjadi kesenjangan pada seluruh gap yang diukur.

Berikut adalah usulan yang diberikan untuk keluhan – keluhan yang ditujukan oleh konsumen kepada perusahaan diantaranya yaitu :

1. Untuk keluhan berupa barang yang diterima tidak lengkap atau hilang selama dalam perjalanan, usulan yang diberikan adalah :
 - Membuat suatu sistem keamanan yaitu dengan memberi gembok yang memiliki kombinasi seri tertentu yang hanya diketahui oleh kepala operasional dan mandor – checker.
 - Perusahaan menanggapi setiap keluhan yang masuk dan memberi sanksi secara tegas bagi sopir dan kenek yang melanggar aturan.
 - Kepala keuangan membuat suatu standar ganti rugi yang meliputi kesalahan apa saja yang dapat diganti oleh perusahaan dan berapa besar ganti rugi yang dapat diberikan oleh perusahaan.
 - Mempercepat prosedur ganti rugi, dimana kesalahan yang diakibatkan oleh cabang Bandung ditangani oleh cabang Bandung itu sendiri.
 - Perusahaan mengadakan training kepada semua sopir, kenek, dan seluruh karyawan tentang pentingnya menjaga kepercayaan konsumen.
2. Untuk keluhan berupa barang yang diterima dalam keadaan rusak, usulan yang diberikan adalah :
 - Perusahaan mengadakan training pengepakan ulang yang dilakukan oleh kepala operasional, mandor-checker dan karyawan yang lebih memahami proses pengepakan.
 - Kepala operasional membuat standar tulisan yang ditujukan kepada konsumen yang akan mengirimkan barang berupa cairan untuk

- mengepak barang ke dalam derigen dan kemudian meletakkannya ke dalam dus kayu.
- Kuli angkut menyusun barang secara tepat pada saat dimasukkan ke dalam mobil yaitu meletakkan barang yang berat dan tidak mudah pecah di dasar yang kemudian ditumpuk dengan barang yang lebih ringan.
 - Mandor-checker mengawasi pekerjaan kuli angkut pada saat proses pengepakan dan pada saat proses pengangkatan barang.
 - Kepala operasional memberikan pekerjaan yang berlainan kepada kuli angkut.
3. Untuk keluhan berupa ketidaktepatan waktu penerimaan seperti yang telah dijanjikan, usulan yang diberikan adalah :
- Kepala operasional membuat suatu standar ketepatan waktu pengiriman barang yaitu barang – barang yang akan berangkat dimasukkan minimal 2 jam sebelum waktu pemberangkatan.
 - Kuli angkut melakukan pengemasan barang ke mobil sesuai dengan standar yang telah ditetapkan oleh kepala operasional.
 - Menempelkan pengumuman yang dilakukan oleh mandor-checker tentang batas waktu penerimaan barang.
 - Melakukan pemeriksaan mesin mobil sebelum berangkat oleh sopir yang akan mengendarai mobil tersebut.

Selain itu, kesenjangan yang terjadi di gap 5 antara lain disebabkan oleh gap 1, gap 2, gap 3 dan gap 4. Oleh karena itu penulis memberi usulan sebagai upaya perbaikan yang diharapkan dapat mengurangi kesenjangan yang terjadi didalam perusahaan:

Untuk gap 1, usulan yang sebaiknya dilakukan adalah :

- Kepala operasional melakukan komunikasi secara langsung kepada konsumen yang dilakukan secara acak, pada saat konsumen datang ke perusahaan untuk mengirimkan barang, hal ini dilakukan untuk

mencari tahu tentang perusahaan kargo yang bagaimana yang konsumen inginkan.

- Menyediakan kotak kritik dan saran yang bersih dan menarik perhatian untuk konsumen di tempat yang mudah dilihat dan memberikan hadiah bagi konsumen yang mau memberi kritik dan saran.
- Kepala operasional menyaring semua usulan dari konsumen yang masuk melalui kotak saran dan melaksanakan usulan konsumen yang mungkin dilaksanakan oleh perusahaan, misalnya menambah tempat sampah untuk menjaga kebersihan lingkungan.

Untuk gap 2 usulan yang sebaiknya dilakukan adalah :

- Manajemen membuat standar tentang deskripsi pekerjaan yang jelas kepada setiap karyawannya.
- Manajemen memberikan contoh kepada karyawan dalam melaksanakan standar yang ada.

Untuk gap 3 usulan yang sebaiknya dilakukan adalah :

- Mengadakan pelatihan kepada semua karyawan yang ada sehingga karyawan dapat menyelesaikan pekerjaan yang diberikan dengan baik, efektif dan sesuai dengan standar yang ada.
- Memberikan penghargaan kepada karyawan yang melakukan pekerjaannya dengan baik dan memberikan sanksi atas setiap pelanggaran yang dilakukan oleh karyawan.

Untuk gap 4 usulan yang sebaiknya dilakukan adalah :

- Membuat brosur atau iklan untuk konsumen yang tidak memberikan janji yang terlalu berlebihan .
- Meningkatkan komunikasi antara kuli angkut, sopir, dan kenek dengan bagian mandor-checker.

6.2 Saran

Saran yang dapat diberikan kepada perusahaan adalah :

- Perusahaan harus memperhatikan segala kritik dan saran konsumen. Hal ini harus dilakukan agar perusahaan mampu memahami apa yang diinginkan oleh konsumen, dengan demikian diharapkan kesenjangan antara persepsi dan harapan konsumen dapat berkurang.
- Perusahaan membuat suatu standar pelayanan yang sesuai dengan harapan konsumen. Jika standar pelayanan perusahaan yang sesuai dengan harapan konsumen dilakukan, diharapkan dapat meningkatkan kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan.
- Perusahaan secara rutin melakukan pengukuran kualitas jasa, misalnya dilakukan 2 tahun sekali.