

BAB 6

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Setelah tahap pengolahan data dan analisis, maka untuk menghadapi persaingan dengan bengkel AHASS lain yang akan didirikan di Pamanukan maka penelitian ini menghasilkan kesimpulan sebagai berikut:

1. Terdapat 30 (tigapuluh) variabel yang merupakan harapan pengunjung atas layanan yang mereka terima dari sebuah bengkel resmi motor Honda. Ke tigapuluh variabel tersebut ialah
 - Fasilitas fisik bengkel membuat pengunjung betah dalam ruang tunggu.
 - Kasir bengkel memberikan tagihan yang bebas dari kesalahan.
 - Bengkel memiliki peralatan canggih yang mengesankan penyetulan motor yang presisi.
 - Bengkel memiliki peralatan canggih yang mempercepat dalam pengerjaan.
 - Bengkel selalu menepati garansi, waktu penyelesaian servis motor.
 - Karyawan bengkel bersedia untuk dimintai pertolongan.
 - Fasilitas fisik bengkel membuat pengunjung nyaman dalam menunggu.
 - Teknisi bengkel bersedia mengembalikan komponen lama yang telah diganti.
 - Teknisi bengkel bersedia memberitahukan komponen apa saja yang harus diganti.
 - Karyawan bengkel tampak rapih dan bersih hasil pengerjaannya.
 - Jika bengkel berjanji menyediakan servis layanan panggilan.
 - Bengkel tetap buka pada hari minggu dan hari libur.
 - Bengkel menyediakan berbagai komponen untuk variasi motor.
 - Teknisi bengkel bersedia mencari alternatif selain mengganti komponen.
 - Teknisi bengkel bersedia memberi oli dan stempet pada komponen,

- Teknisi bengkel memiliki pengetahuan dasar tentang mesin dan kelistrikan.
 - Bengkel memiliki proses antrian penanganan servis yang teratur.
 - Teknisi bengkel bersungguh-sungguh dalam menanggapi kerusakan pada motor.
 - Teknisi bengkel berkata jujur dalam menginformasikan kerusakan motor.
 - Teknisi bengkel bersedia mencari penyebab dari permasalahan yang dihadapi pengunjung.
 - Teknisi bengkel bersedia memberitahukan penyebab dari permasalahan yang dihadapi pengunjung.
 - Teknisi bengkel bersedia memberikan saran menangani permasalahan yang dihadapi pengunjung.
 - Bengkel menjamin bahwa penggantian komponen bisa menyelesaikan permasalahan yang dihadapi.
 - Teknisi bengkel memasang sparepart dengan baik dan benar.
 - Teknisi bengkel teliti, sehingga tidak ada yang terlupa dipasang.
 - Teknisi bengkel membuat kondisi motor menjadi lebih baik (sesuai dengan harapan konsumen).
 - Jika bengkel berjanji untuk menyelesaikan servis motor tepat waktu, mereka akan memenuhinya.
 - Supervisor bengkel bersedia memberitahukan besar biaya servis dan suku cadang yang harus dikeluarkan oleh pengunjung sebelum dikerjakan.
 - Teknisi bengkel bersedia mencari komponen yang tidak ada di stok.
 - Bengkel bersedia mengkonfirmasi lewat telepon, biaya pergantian spare part.
2. Dari 30 variabel harapan pengunjung di atas terdapat 12 variabel dengan tingkat kinerja Pandawa Motor yang terbukti secara signifikan lebih rendah

dari harapan mereka, atau dengan kata lain terbukti tidak memuaskan pengunjung (Gap 5).

Variabel-variabel tersebut ialah

- Fasilitas fisik bengkel membuat pengunjung betah dalam ruang tunggu.
 - Kasir bengkel memberikan tagihan yang bebas dari kesalahan.
 - Bengkel memiliki peralatan canggih yang mengesankan penyetulan motor yang presisi.
 - Bengkel memiliki peralatan canggih yang mempercepat dalam pengerjaan.
 - Bengkel selalu menepati garansi, waktu penyelesaian servis motor.
 - Karyawan bengkel bersedia untuk dimintai pertolongan.
 - Fasilitas fisik bengkel membuat pengunjung nyaman dalam menunggu.
 - Teknisi bengkel bersedia mengembalikan komponen lama yang telah diganti.
 - Teknisi bengkel bersedia memberitahukan komponen apa saja yang harus diganti.
 - Karyawan bengkel tampak rapih dan bersih hasil pengerjaannya.
 - Jika bengkel berjanji menyediakan servis layanan panggilan.
 - Bengkel tetap buka pada hari minggu dan hari libur.
3. Variabel yang perlu mendapatkan prioritas yang perlu diperhatikan oleh Pandawa Motor adalah :
- Fasilitas Fisik Bengkel Membuat Pengunjung Betah dalam Ruang Tunggu.
 - Bengkel Memiliki Peralatan Canggih yang Mengesankan Penyetulan Motor yang Presisi.
 - Bengkel Memiliki Peralatan Canggih yang Mempercepat dalam Pengerjaan.
 - Karyawan Bengkel Bersedia untuk Dimintai Pertolongan.
 - Fasilitas Fisik Bengkel Membuat Pengunjung Nyaman dalam Menunggu.

- Teknisi Bengkel Bersedia Mengembalikan Komponen Lama yang Telah Diganti.
 - Karyawan Bengkel Tampak Rapih dan Bersih Hasil Pengerjaannya.
4. Faktor-faktor yang menyebabkan ketidakpuasan pengunjung atas variabel-variabel diatas dapat diperinci sebagaimana berikut:
- a. Ketidaktahuan Manajer Mengenai Harapan Pengunjung yang Sebenarnya di variabel-variabel ialah Fasilitas fisik bengkel membuat pengunjung betah dalam ruang tunggu, Kasir bengkel memberikan tagihan yang bebas dari kesalahan, Bengkel memiliki peralatan canggih yang mengesankan penyetulan motor yang presisi, Bengkel memiliki peralatan canggih yang mempercepat dalam pengerjaan, Karyawan bengkel bersedia untuk dimintai pertolongan, Fasilitas fisik bengkel membuat pengunjung nyaman dalam menunggu, Teknisi bengkel bersedia mengembalikan komponen lama yang telah diganti, Teknisi bengkel bersedia memberitahukan komponen apa saja yang harus diganti, Karyawan bengkel tampak rapih dan bersih hasil pengerjaannya, Jika bengkel berjanji menyediakan servis layanan panggilan, Bengkel tetap buka pada hari minggu dan hari libur.
 - b. Ketidakadaan standar dari Honda Mengenai Harapan Pengunjung yang Sebenarnya di variabel-variabel ialah Fasilitas fisik bengkel membuat pengunjung betah dalam ruang tunggu, Kasir bengkel memberikan tagihan yang bebas dari kesalahan, Karyawan bengkel bersedia untuk dimintai pertolongan, Fasilitas fisik bengkel membuat pengunjung nyaman dalam menunggu, Karyawan bengkel tampak rapih dan bersih hasil pengerjaannya, Jika bengkel berjanji menyediakan servis layanan panggilan, Bengkel tetap buka pada hari minggu dan hari libur.
 - c. Ketidaksigantian kerja karyawan Mengenai Harapan Pengunjung yang Sebenarnya di variabel-variabel ialah Fasilitas fisik bengkel membuat pengunjung betah dalam ruang tunggu, Kasir bengkel

memberikan tagihan yang bebas dari kesalahan, Fasilitas fisik bengkel membuat pengunjung nyaman dalam menunggu, Jika bengkel berjanji menyediakan servis layanan panggilan, Bengkel tetap buka pada hari minggu dan hari libur.

- d. Ketidaktepatan karyawan dalam memenuhi janjinya Mengenai Harapan Pengunjung yang Sebenarnya di variabel-variabel ialah Fasilitas fisik bengkel membuat pengunjung betah dalam ruang tunggu, Fasilitas fisik bengkel membuat pengunjung nyaman dalam menunggu, Karyawan bengkel tampak rapih dan bersih hasil pengerjaannya, Jika bengkel berjanji menyediakan servis layanan panggilan, Bengkel tetap buka pada hari minggu dan hari libur.

5. Faktor-faktor internal penyebab kesenjangan-kesenjangan kualitas pelayanan di atas dapat diperinci sebagai berikut:

- Manajer Jarang Menggunakan Informasi Riset Pasar Mengenai Pengunjung Bengkel dan Perusahaan Tidak Menyediakan Sumber Daya untuk Meningkatkan Pelayanan.
- Manajer jarang meminta saran dari teknisi yang berhubungan dengan pengunjung dan Teknisi Tidak Bebas menentukan cara memenuhi kebutuhan Pengunjung.
- Manajer yang Bertanggung Jawab Meningkatkan Kualitas Pelayanan, Pelayanan Ekstra, dan Pelayanan Lebih Baik Tidak Diberi Imbalan Tambahan.
- Teknisi merasa Banyak Waktu Terbuang untuk Memecahkan Masalah.
- Teknisi merasa lepas kendali dan tergantung pada teknisi lain.
- Teknisi Tidak Memperhatikan Janji yang Dikemukakan dalam Promosi.
- Pesaing Utama Membuat Janji yang Sukar Dipenuhi.

6.2 Saran

6.2.1 Saran Bagi Pandawa Motor

Untuk menekan ketidakpuasan pengunjung, maka saran-saran yang penulis berikan di dalam subbab 5.4.1 dapat dirangkum sebagai berikut:

- Pemilik bengkel lebih memperhatikan aspek layanan bengkel dan perlu mensurvei harapan pengunjung. Untuk memenuhi harapan pengunjung mengenai ruang tunggu yang lebih nyaman, maka pemilik perlu mempertimbangkan untuk menggunakan AC, melapisi dinding ruang tunggu dengan bahan kedap suara, dan memisahkan pengunjung yang merokok untuk menunggu di ruang yang terpisah dari ruang tunggu yang disediakan untuk pengunjung yang tidak merokok.
- Pimpinan Pandawa Motor harus terus memperhatikan perubahan teknologi peralatan bengkel yang ditetapkan oleh PT Daya Adira Mustika dan secepat mungkin mengubah peralatan yang tersedia saat ini jika PT Daya Adira Mustika memutuskan untuk mengganti peralatan baku yang saat ini digunakan.
- Menyusun prosedur pengajuan pertanyaan yang lengkap sebelum diagnosis masalah kendaraan dilakukan, dan seluruh permintaan pengunjung dicatat dalam sebuah formulir rangkap dua, dimana satu rangkap diteruskan pada teknisi yang akan memeriksa keadaan kendaraan dan melakukan diagnosis masalah motor, dan satu rangkap lagi diberikan pada pengunjung sebagai bukti permintaan mereka.
- Prosedur pembukaan bungkus komponen baru di depan pengunjung dan menunjukkan bahwa komponen telah terpasang sebelum *body* motor ditutup pada pengunjung.
- Agar pemilik mensurvei minat pengunjung bagi motor yang terlihat bersih saat habis direparasi untuk mempertahankan kedatangan pengunjung melalui pemberian fasilitas pencucian gratis untuk lima kali servis.

Dalam hal kinerja Pandawa Motor yang telah memuaskan pengunjung, maka rangkuman saran-saran yang penulis berikan sebagaimana subbab 5.4.2 untuk mempertahankan kinerja Pandawa Motor di variabel-variabel tersebut ialah:

- Pengunjung harus diberi pengertian bahwa peraturan Honda tidak memungkinkan Pandawa Motor menyediakan variasi dan komponen di luar suku cadang standar Honda.
- Prosedur penjelasan kriteria standar penggantian komponen (dilakukan setelah tahap diagnosis kondisi motor selesai dilakukan dan sebelum penggantian komponen dilakukan) dari Honda dan dampaknya pada kinerja motor jika pengunjung menunda penggantian komponen yang telah harus diganti.
- Praktek-praktek yang ada di Pandawa Motor saat ini dipertahankan dan disusun dalam prosedur kerja standar teknisi.
- Prosedur penjelasan komponen yang perlu diganti, biaya perbaikan, dampak jika penggantian suku cadang tidak diganti, meminta persetujuan pengunjung, dan penjelasan kriteria penggantian komponen sebelum perbaikan dilakukan melalui telepon jika pengunjung tidak menunggu motornya di Pandawa Motor.

Untuk meningkatkan kondisi berbagai faktor internal yang menyebabkan ketidakpuasan pengunjung di Pandawa Motor, maka rangkuman saran yang penulis usulkan sebagaimana subbab 5.4.3 ialah:

- Pimpinan Pandawa Motor tidak terlalu memfokuskan diri pada penjualan motor, dan harus memberikan penjelasan mengenai aspek-aspek teknis penyetulan dan prosedur perbaikan motor.
- Manajer harus menjadwalkan waktu untuk bertukar pendapat dan meminta saran secara periodik.
- Pemilik bisa memikirkan untuk menerapkan sistem bagi hasil keuntungan.
- Ketiadaan standar untuk motor-motor lama perlu diatasi dengan cara *sharing* atau bertukar pendapat mengenai teknik-teknik yang dilakukan hingga suatu masalah terpecahkan antar sesama teknisi.

- Manajer perlu mengamati keadaan pekerjaan secara keseluruhan dan mengambil tindakan yang diperlukan saat sumber daya yang tersedia terbatas.
- Pemilik Pandawa Motor perlu menginformasikan pada Manajer mengenai berbagai keterbatasan bengkel Pandawa Motor dalam melayani perbaikan dan servis.
- Pemilik Pandawa Motor perlu memasang poster atau *banner* mengenai keandalan standar pengerjaan dan perbaikan, serta komponen asli Honda dibandingkan komponen non-Honda.

6.2.2 Saran Penelitian Lebih Lanjut

Sebagaimana tertulis di subbab 1.2 Identifikasi Permasalahan dan subbab 1.3 Pembatasan Masalah, maka masih terdapat beberapa masalah yang masih harus diteliti lebih lanjut. Masalah tersebut ialah:

- Ketiadaan aksesoris variasi sepeda motor dilakukan dengan menggunakan metode analisis kelayakan usaha.
- Antrian yang terlalu panjang dilakukan dengan menggunakan metode *OR*.

Sementara itu, penulis juga masih belum meneliti kelayakan berbagai usulan yang penulis kemukakan. Untuk itu, penulis mengusulkan untuk meneliti kelayakan berbagai usulan yang penulis kemukakan di atas dengan menggunakan pendekatan analisis ratio pendapatan dan biaya (*Benefit-Cost Ratio Analysis*).