

BAB 6

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengolahan data dan analisis yang ada, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut.

1. Atribut layanan Kebun Binatang Tamansari yang belum memuaskan konsumen saat ini:
 - a. Keanekaragaman jenis hewan
 - b. Kapasitas tempat duduk untuk beristirahat
 - c. Kesehatan penampilan fisik hewan
 - d. Kebersihan kandang hewan
 - e. Kebersihan penampilan fisik hewan
 - f. Kebersihan sekitar jalan setapak tempat pengunjung melintas
 - g. Kebersihan WC
 - h. Kebersihan tempat duduk untuk beristirahat
 - i. Ketertiban pegawai saat bekerja (tidak mengobrol dengan pegawai lain saat melayani pengunjung)
 - j. Ketepatan kasir dalam pengembalian uang kembalian
 - k. Kesesuaian harga tiket masuk dengan pengalaman yang didapat
 - l. Kesesuaian harga tiket permainan/sarana hiburan dengan pengalaman yang didapat
 - m. Kelengkapan informasi pada papan penjelasan hewan yang ada
 - n. Kejujuran pegawai dalam memberikan informasi yang ada mengenai KBB Tamansari sesuai dengan pekerjaannya
 - o. Kejelasan informasi promosi yang ada (misalnya: pemberian diskon 20% dari harga tiket masuk untuk jumlah pengunjung umum yang lebih dari 30 orang, dimana telah dilakukan pihak pengelola selama ini)
 - p. Jaminan keselamatan jiwa pengunjung dari ancaman amukan satwa yang ada di kandang

-
- q. Jaminan keselamatan jiwa pengunjung saat menggunakan sarana hiburan
 - r. Jaminan pengunjung dari tindak kejahatan
 - s. Keamanan jalan setapak untuk dilalui jika sehabis hujan
 - t. Kecepatan pelayanan (penjualan karcis dilayani dengan cepat)
 - u. Ketersediaan pegawai dalam membantu pengunjung jika diminta
 - v. Ketanggapan pegawai dalam membantu pengunjung yang datang
 - w. Kemudahan untuk mencapai ke lokasi KBB Tamansari
 - x. Kesesuaian jam buka dan tutup KBB Tamansari (7 pagi – 5 sore) dengan kebutuhan pengunjung
 - y. Ketersediaan petunjuk arah menuju tempat evakuasi jika terjadi keadaan darurat
 - z. Kesesuaian lokasi hewan dengan petunjuk lokasi
 - aa. Keseriusan pihak KBB Tamansari dalam menanggapi keluhan dan saran dari pelanggan
 - bb. Kesesuaian informasi yang ada di brosur dengan kenyataan yang ada di KBB
 - cc. Ketersediaan pegawai dalam membantu pengunjung tanpa diminta
 - dd. Pemberian promosi pada saat waktu-waktu tertentu (misalnya: di hari ulang tahun Yayasan KBB Tamansari, atau saat HUT Kemerdekaan RI)
2. Atribut jasa yang perlu mendapat perbaikan pada layanan yang ada di Kebun Binatang Tamansari berdasarkan metode Kano:
- a. Atribut *Must be*
Adapun atribut layanan yang termasuk ke dalam kategori ini ialah:
 - Kebersihan penampilan fisik hewan
 - Kebersihan WC
 - Kesopanan pegawai terhadap pengunjung
 - Jaminan pengunjung dari tindak kejahatan
 - Keamanan jalan setapak untuk dilalui jika sehabis hujan
 - Ketanggapan pegawai dalam membantu pengunjung yang datang
 - Ketersediaan petunjuk arah menuju tempat evakuasi jika terjadi keadaan darurat

b. Atribut *One Dimensional*

Adapun atribut layanan yang termasuk ke dalam kategori ini ialah:

- Kesehatan penampilan fisik hewan
- Ketepatan kasir dalam pengembalian uang kembalian
- Jaminan keselamatan jiwa pengunjung dari ancaman amukan satwa yang ada di kandang
- Jaminan keselamatan jiwa pengunjung saat menggunakan sarana hiburan
- Kemudahan untuk mencapai ke lokasi Kebun Binatang Tamansari

c. Atribut *Attractive*

Adapun atribut layanan yang termasuk ke dalam kategori ini ialah:

- Kebersihan jalan setapak tempat pengunjung melintas
- Kesesuaian harga tiket permainan/sarana hiburan dengan pengalaman yang didapat
- Kesiediaan pegawai dalam membantu pengunjung jika diminta

3. Tidak terdapat kesenjangan antara harapan pengunjung dengan persepsi manajemen Kebun Binatang Tamansari.

4. Kesenjangan antara persepsi manajemen Kebun Binatang Tamansari dengan harapan pengunjung dan spesifikasi kualitas jasanya terdapat pada atribut layanan:

- a. Kebersihan penampilan fisik hewan
- b. Kesopanan pegawai terhadap pengunjung
- c. Jaminan pengunjung dari tindak kejahatan
- d. Keamanan jalan setapak untuk dilalui jika sehabis hujan
- e. Ketanggapan pegawai dalam membantu pengunjung yang datang
- f. Ketersediaan petunjuk arah menuju tempat evakuasi jika terjadi keadaan darurat
- g. Kesehatan penampilan fisik hewan
- h. Ketepatan kasir dalam pengembalian uang kembalian
- i. Jaminan keselamatan jiwa pengunjung dari ancaman amukan satwa yang ada di kandang

- j. Jaminan keselamatan jiwa pengunjung saat menggunakan sarana hiburan
 - k. Kemudahan untuk mencapai ke lokasi Kebun Binatang Tamansari
5. Kesenjangan yang ada di Kebun Binatang Tamansari antara spesifikasi kualitas jasa dan penyampaian jasanya terdapat pada atribut layanan:
- a. Kebersihan penampilan fisik hewan
 - b. Kebersihan WC
 - c. Jaminan pengunjung dari tindak kejahatan
 - d. Kesehatan penampilan fisik hewan
 - e. Kebersihan sekitar jalan setapak tempat pengunjung melintas
 - f. Kesesuaian harga tiket permainan/sarana hiburan dengan pengalaman yang didapat
6. Tidak terdapat kesenjangan antara penyampaian jasa dengan komunikasi eksternal yang ada di Kebun Binatang Tamansari.
7. Perancangan *icon* untuk Kebun Binatang Tamansari sehingga tertarik untuk berkunjung dan ingin kembali mengunjunginya:
- a. “*Feeding the animal*”
 - b. “*Give Emphaty*”
 - c. “*Rebirth Activity*”
 - d. Tempat makan atau tempat beristirahat yang menyerupai bentuk-bentuk hewan

6.2 Saran

Berikut saran yang diberikan dari penelitian ini.

1. Saran untuk perusahaan

Berikut saran untuk penelitian selanjutnya yang dapat dilakukan.

- a. Hal-hal yang harus dapat dipertahankan Kebun Binatang Tamansari Bandung sebagai kekuatan (*Strengths*) yang dimiliki saat ini:
 - Kekuatan dari fasilitas layanan yang ditawarkan kepada pengunjung (kesejukan udara lingkungan, keanekaragaman jenis tumbuhan, keanekaragaman sarana permainan, variasi pilihan tempat makan, dan berfoto dengan hewan).

- Kekuatan dari segi manajemen (jumlah level manajemen antara personal kontak dengan manajemen atas, program internal untuk memperbaiki kualitas layanan kepada konsumen, pemberian penghargaan bagi manajer yang dapat mengubah kualitas layanan, proses formal untuk mengatur kualitas dari tujuan layanan terhadap para pekerja, pengaturan spesifikasi kualitas dari tujuan layanan, program-program yang ada untuk perbaikan prosedur operasi agar dapat memberikan layanan yang konsisten, kebutuhan memiliki kemampuan untuk memenuhi permintaan konsumen terhadap layanan, dan sistem operasi untuk sampai ke level layanan permintaan konsumen).
- Kekuatan dari segi karyawan (rasa bahwa mereka merupakan bagian dari bagian di perusahaan ini, semua orang di perusahaan ini berkontribusi menjadi satu bagian kerja dalam melayani konsumen, bertanggungjawab untuk membantu rekan sekerja mereka dengan mengerjakan pekerjaannya dengan baik, kerjasama lebih penting daripada bersaing, mereka seorang anggota yang penting dari perusahaan ini, perusahaan ini merekrut orang-orang yang berkualifikasi untuk mengerjakan pekerjaan mereka, perusahaan ini memberikan mereka peralatan dan perlengkapan yang mereka butuhkan untuk mengerjakan pekerjaannya dengan baik, mereka memiliki kebebasan dalam pekerjaannya untuk benar-benar memuaskan kebutuhan konsumen, supervisornya menilai hasil pekerjaannya termasuk seberapa baiknya mereka berinteraksi dengan konsumen, perusahaan ini membuat usaha yang spesial untuk melayani konsumen dengan, para pekerja yang melayani konsumen dengan baik kemungkinan lebih dihargai daripada yang lainnya, apa yang konsumen ingin mereka lakukan dan apa yang manajer ingin mereka lakukan pada umumnya sama, perusahaan ini dan mereka memiliki ide yang sama tentang bagaimana pekerjaan mereka sebaiknya dilakukan

dan menerima informasi yang cukup dari manajemen mengenai apa yang mereka harus kerjakan di pekerjaannya).

b. Hal-hal yang harus diperbaiki Kebun Binatang Tamansari Bandung saat ini karena adanya kelemahan-kelemahan (*weaknesses*) seperti berikut:

➤ Kesehatan penampilan fisik hewan

Perbaikan yang dapat dilakukan pada atribut layanan ini ialah dengan cara perbaikan spesifikasi layanan, pengecekan secara rutin dan berkala yang dilakukan oleh Kabag. Satwa dan Nutrisi terhadap kesehatan hewan yang ada dan penyuluhan (sosialisasi) spesifikasi yang lebih jelas kepada karyawan, serta pengarahan mengenai pentingnya kesehatan penampilan fisik hewan yang ada.

➤ Kebersihan penampilan fisik hewan

Perbaikan yang dapat dilakukan pada atribut layanan ini ialah dengan cara perbaikan spesifikasi layanan, pengecekan secara rutin dan berkala yang dilakukan oleh Kabag. Satwa dan Nutrisi terhadap kebersihan hewan, serta pengarahan mengenai pentingnya kebersihan hewan yang ada.

➤ Kebersihan sekitar jalan setapak tempat pengunjung melintas

Perbaikan yang dapat dilakukan pada atribut layanan ini ialah dengan cara pengecekan secara rutin dan berkala yang dilakukan oleh Kabag. Tata Lingkungan terhadap kebersihan sekitar jalan setapak yang ada dan penyuluhan (sosialisasi) spesifikasi yang lebih jelas kepada karyawan, serta pengarahan mengenai pentingnya kebersihan sekitar jalan setapak tempat pengunjung melintas yang ada.

➤ Kebersihan WC

Perbaikan yang dapat dilakukan pada atribut layanan ini ialah dengan cara pengecekan secara rutin dan berkala yang dilakukan oleh Kabag. Jasa Usaha terhadap terhadap kebersihan WC yang ada dan penyuluhan (sosialisasi) spesifikasi yang lebih jelas kepada karyawan, serta pengarahan mengenai pentingnya kebersihan WC yang ada.

➤ Ketepatan kasir dalam pengembalian uang kembalian

Perbaikan yang dapat dilakukan pada atribut layanan ini ialah dengan cara perbaikan penyuluhan (sosialisasi) spesifikasi yang diberikan.

- Kesesuaian harga tiket permainan/sarana hiburan dengan pengalaman yang didapat

Perbaikan yang dapat dilakukan pada atribut layanan ini ialah dengan cara pengecekan secara acak tetapi berkala yang dilakukan oleh Kabag. Jasa Usaha terhadap kinerja dari setiap karyawan yang ada di bagian sarana hiburan, serta pengarahan mengenai pentingnya kesesuaian harga tiket permainan/sarana hiburan dengan pengalaman yang didapat.

- Kesopanan pegawai terhadap pengunjung

Perbaikan yang dapat dilakukan pada atribut layanan ini ialah dengan cara perbaikan penyuluhan (sosialisasi) spesifikasi yang diberikan.

- Jaminan keselamatan jiwa pengunjung dari ancaman amukan satwa yang ada di kandang

Perbaikan yang dapat dilakukan pada atribut layanan ini ialah dengan cara perbaikan spesifikasi layanan.

- Jaminan keselamatan jiwa pengunjung saat menggunakan sarana hiburan

Perbaikan yang dapat dilakukan pada atribut layanan ini ialah dengan cara perbaikan spesifikasi layanan.

- Jaminan pengunjung dari tindak kejahatan

Perbaikan yang dapat dilakukan pada atribut layanan ini ialah dengan cara perbaikan spesifikasi layanan dan pengecekan secara rutin dan berkala yang dilakukan oleh Kabag. Umum terhadap kinerja satpam yang ada, serta pengarahan mengenai pentingnya jaminan pengunjung dari tindak kejahatan yang ada bagi kepuasan pengunjung agar karyawan dapat menjalankan tugasnya dengan penuh tanggungjawab.

- Keamanan jalan setapak untuk dilalui jika sehabis hujan

Perbaikan yang dapat dilakukan pada atribut layanan ini ialah dengan cara perbaikan spesifikasi layanan serta penyuluhan (sosialisasi) spesifikasi yang ada.
- Kesiediaan pegawai dalam membantu pengunjung jika diminta

Perbaikan yang dapat dilakukan pada atribut layanan ini ialah dengan cara perbaikan penyuluhan spesifikasi antara manajer ke karyawan agar tidak terjadi kesenjangan. Selain itu, manajer harus lebih sungguh-sungguh dalam menilai karyawannya.
- Ketanggapan pegawai dalam membantu pengunjung yang datang

Perbaikan yang dapat dilakukan pada atribut layanan ini ialah dengan cara karyawan lebih memiliki inisiatif lagi dalam membantu pengunjung yang datang serta jenis realisasi yang lebih sesuai lagi yaitu tertulis dan dikomunikasikan.
- Kemudahan untuk mencapai ke lokasi Kebun Binatang Tamansari

Perbaikan yang dapat dilakukan pada atribut layanan ini ialah dengan cara pihak pengelola KBB segera berkomunikasi dengan pihak pengelola kebersihan di Tamansari agar mengatur pembuangan sampah yang ada dengan lebih baik, supaya tidak mengganggu aktifitas pengunjung yang akan berkunjung ke KBB tersebut.
- Ketersediaan petunjuk arah menuju tempat evakuasi jika terjadi keadaan darurat

Perbaikan yang dapat dilakukan pada atribut layanan ini ialah dengan cara perbaikan spesifikasi layanan (Sosialisasi spesifikasi: lisan tetapi belum dikomunikasikan)
- Dari segi manajemen (melakukan penelitian pasar secara rutin dan berkala, melakukan interaksi yang lebih sering lagi dengan para pengunjung, menyediakan sarana untuk menampung saran dan kritik seperti melalui internet atau kotak suara, memberlakukan sistem yang tidak kaku, seperti menyediakan waktu untuk berbicara langsung dengan cara bertatap muka, menyediakan kebutuhan untuk kualitas

layanan seperti misalnya penyediaan dana khusus untuk perbaikan fasilitas per tahun, lebih memperhatikan pelayanan kepada pengunjung daripada penjualan karena dapat meningkatkan loyalitas pengunjung, lebih efektif lagi dalam menggunakan otomatisasi untuk mencapai konsistensi dalam melayani konsumen, ubah persepsi untuk menjadi lebih loyal kepada komitmen layanan.

- Dari segi karyawan (manajemen harus dapat menciptakan iklim kerja yang nyaman bagi para pekerjanya dengan cara memberikan pelatihan khusus bagi mereka, karyawan harus banyak dilatih dalam mengontrol pekerjaannya, karyawan harus banyak dilatih dalam mengontrol pekerjaannya dan memberikan beban kerja yang sesuai dengan kemampuannya, karyawan dilatih agar tidak bergantung pada rekan kerjanya dengan pelatihan pengembangan diri, membagikan beban kerja kepada karyawan dengan adil, dan memberikan pengarahan dan penyuluhan kepada karyawan mengenai program kerja perusahaan agar tidak terjadi kesalahpahaman dengan karyawan).

c. Memanfaatkan peluang (*opportunities*) yang ada, yaitu:

Peluang diperoleh dari gaya hidup masyarakat saat ini, dimana masyarakat saat ini mulai menyadari akan pentingnya kembali pada pola hidup sehat, kembali pada alam. Selain itu, juga dapat dilihat dari peluang jumlah penduduk Indonesia terutama kota Bandung (tidak menutup kemungkinan juga untuk penduduk luar kota Bandung) yang semakin meningkat.

d. Mengatasi ancaman (*threats*) yang ada, yaitu:

- Lingkungan sekitar KBB Tamansari Bandung (melakukan pembicaraan yang baik dengan pihak kebersihan kota Bandung setempat agar menata sampah yang ada di dekat pintu masuk utama KBB Tamansari dengan lebih optimal lagi, mengambil tindakan tegas kepada para pedagang agar mereka tidak berjualan makanan yang dilarang untuk hewan, meningkatkan jumlah pengunjung KBB sendiri, serta melakukan penelitian pasar mengenai harapan pengunjung terhadap layanan KBB Tamansari secara berkala dan membuat sesuatu

yang unik yang bisa menarik minat pengunjung untuk datang ke KBB Tamansari kembali).

2. Saran untuk penelitian selanjutnya

Berikut saran untuk penelitian selanjutnya yang dapat dilakukan.

- a. Meneliti kelayakan usulan *icon* yang diberikan dari sisi keuangan.
- b. Meneliti masalah penurunan pengunjung Kebun Binatang Tamansari dari sisi persaingan dengan industri jasa lainnya yang berpotensi sebagai jasa pengganti.
- c. Merancang usulan untuk pernyataan yang termasuk ke dalam kategori nonprioritas.