

BAB 6

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Kesimpulan yang diperoleh dari penelitian mengenai kegagalan pelayanan yang dilakukan Primajasadour&Travel adalah sebagai berikut:

1. Pengkategorian kegagalan yang dilakukan perusahaan berdasarkan metode KANO, yaitu :

➤ *Must-be*

- a. Variabel 2, kapasitas bagasi yang memadai.
- b. Variabel 12, kesesuaian jam berangkat dengan yang dijanjikan.
- c. Variabel 18, ketanggapan sopir dalam melayani kebutuhan konsumen (contoh: memasukkan dan mengeluarkan barang dari bagasi).
- d. Variabel 20, kemampuan sopir dalam mengemudikan mobil.
- e. Variabel 21, mengenalan sopir akan *route* tujuan yang dilalui (Misalnya: adanya jalan alternatif ketika macet).
- f. Variabel 22, mengenalan sopir akan *route* jemputan yang dilalui (Misalnya: adanya jalan alternatif ketika macet).
- g. Variabel 27, ketepatan waktu tiba di tempat tujuan.
- h. Variabel 28, ketepatan tempat duduk sesuai dengan pemesanan.
- i. Variabel 31, kemudahan menghubungi *call center*.
- j. Variabel 35, kemampuan *call center* berkomunikasi dengan konsumen.
- k. Variabel 37, ketersediaan layanan pemesanan tiket 24 jam.
- l. Variabel 39, ketersediaan beberapa alternatif waktu keberangkatan.

➤ *One Dimensional*

- a. Variabel 3, keleluasaan duduk selama perjalanan.
- b. Variabel 14, kesesuaian antara layanan yang diterima dengan harga yang harus dibayar.
- c. Variabel 15, ketepatan pengembalian uang kembalian.

- d. Variabel 16, keandalan mobil yang digunakan selama perjalanan (Contoh: Tidak mogok, dll).
 - e. Variabel 17, kesesuaian harga yang tertera pada tiket (Tidak ada penambahan uang selain yang tertera pada tiket).
 - f. Variabel 29, keamanan barang bawaan selama perjalanan.
 - g. Variabel 30, keamanan keselamatan jiwa selama perjalanan.
 - h. Variabel 32, kemudahan dalam melakukan pemesanan tempat.
 - i. Variabel 36, kemampuan *call center* berkomunikasi dengan konsumen.
 - j. Variabel 40, yaitu kemudahan untuk mengganti jam keberangkatan.
- *Indifferent*
- a. Variabel 1, kenyamanan kursi yang digunakan.
 - b. Variabel 4, kerapihan pakaian sopir.
 - c. Variabel 5, kebersihan pakaian sopir.
 - d. Variabel 6, kebersihan *eksterior* mobil.
 - e. Variabel 7, kebersihan *interior* mobil.
 - f. Variabel 8, Keindahan *interior* mobil.
 - g. Variabel 9, keindahan *eksterior* mobil.
 - h. Variabel 10, ketersediaan fasilitas hiburan (alunan musik) yang berfungsi selama perjalanan.
 - i. Variabel 11, pemberian bukti pembayaran (tiket).
 - j. Variabel 13, kesejukan udara (AC) di dalam mobil selama perjalanan.
 - k. Variabel 19, kejelasan informasi mengenai tempat pemberhentian sementara (Contoh: Untuk keperluan pribadi).
 - l. Variabel 23, kesopanan sopir dalam melayani konsumen.
 - m. Variabel 24, kesopanan *call center* dalam melayani konsumen.
 - n. Variabel 25, keramahan sopir dalam melayani konsumen.
 - o. Variabel 26, keramahan *call center* dalam melayani konsumen.
 - p. Variabel 34, kemampuan sopir untuk berkomunikasi dengan konsumen.

- q. Variabel 38, ketersediaan alternatif cara pemesanan tiket (*Online, Telpon*).
2. Prioritas perbaikan untuk kegagalan yang terjadi dipilih berdasarkan kategori terakhir *must-be* pada pengurutan diagram pareto, yaitu:
- a. Variabel 27 yaitu ketepatan waktu tiba di tempat tujuan.
 - b. Variabel 12 yaitu kesesuaian jam berangkat dengan yang dijanjikan.
 - c. Variabel 35 yaitu kemampuan *call center* berkomunikasi dengan konsumen.
 - d. Variabel 18 yaitu ketanggapan sopir dalam melayani kebutuhan konsumen (misalnya: Memasukkan dan mengeluarkan barang dari bagasi).
 - e. Variabel 2 yaitu kapasitas bagasi yang memadai.
 - f. Variabel 20 yaitu kemampuan sopir dalam mengemudikan mobil.
 - g. Variabel 21 yaitu kemengenalannya sopir akan *route* tujuan yang dilalui (Misalnya: adanya jalan alternatif ketika banjir, macet, dll).
 - h. Variabel 39 yaitu ketersediaan beberapa alternatif waktu keberangkatan.
 - i. Variabel 22 yaitu kemengenalannya sopir akan *route* jemputan yang dilalui (Misalnya: adanya jalan alternatif ketika banjir, macet, dll).
 - j. Variabel 31 yaitu kemudahan menghubungi *call center*.
 - k. Variabel 36 yaitu kecepatan dalam menangani keluhan konsumen.
 - l. Variabel 13 yaitu kesejukan udara (AC) di dalam mobil selama perjalanan.
 - m. Variabel 37 yaitu ketersediaan layanan pemesanan tiket 24 jam.
 - n. Variabel 28 yaitu ketepatan tempat duduk sesuai dengan pemesanan.
3. Faktor-faktor yang menyebabkan kegagalan pelayanan pada proses penyampaian jasa, adalah sebagai berikut:
- a. Waktu perekrutan yang terburu-buru karena ingin cepat mendapatkan sopir (RPN = 2400).
 - b. Kurangnya pelatihan yang dilakukan kepada *call center* (RPN = 1454).
 - c. Tidak adanya aturan tertulis mengenai waktu max sopir menunggu jemputan (RPN = 1390).
 - d. Perusahaan merasa bukti keluhan konsumen kurang (RPN = 960).

- e. Tidak aturan yang jelas tentang layanan tambahan yang diberikan sopir kepada konsumen (RPN = 760).
 - f. Tidak ada aturan tertulis mengenai barang bawaan max yang dibawa oleh tiap penumpangnya (RPN = 640).
 - g. Tidak adanya aturan perusahaan mengenai batas max. sopir mengemudikan mobil (RPN = 480).
 - h. Tidak adanya sanksi yang tegas terhadap sopir yang tidak menjalankan layanan pemesanan tempat duduk (RPN = 350).
 - i. Tidak adanya prosedur sopir harus selalu menyalakan AC selama perjalanan (RPN = 250).
 - j. Tidak adanya sanksi yang tegas terhadap operator yang meninggalkan kerjanya sewaktu bekerja (RPN = 128).
 - k. Bagian mekanis tidak memeriksa kondisi AC (RPN = 30).
4. Usulan yang diberikan untuk mengurangi kegagalan pelayanan yang terjadi adalah sebagai berikut :
- a. Cara melakukan perencanaan yang matang jika ingin merekrut sopir perusahaan harus lebih selektif lagi dalam proses penyeleksian dan penempatan pegawai.
 - b. Melakukan pelatihan kepada operator *call center* yang baru bekerja di Primajasatour dan belum berpengalaman menjadi operator *call center*.
 - c. Membuat “aturan tertulis mengenai waktu *maksimum* sopir menunggu jemputan”.
 - d. Menetapkan “waktu *maksimum* pengaduan keluhan setelah keluhan terjadi beserta siapa yang melakukan kegagalan pelayanan tersebut harus jelas”.
 - e. Membuat peraturan tertulis yang ditempelkan pada setiap mobil yang digunakan yaitu :
 1. Sopir harus membawakan barang dari/ke bagasi.
 2. Sopir harus membukakan dan menutupkan pintu mobil bagi penumpang.
 3. Sopir harus bersedia berhenti di tempat pemberhentian sementara. jika penumpang meminta berhenti untuk pergi ke toilet.

- f. Membuat peraturan tertulis yang menyatakan “banyaknya barang bawaan *maksimum* yang diperbolehkan dibawa oleh penumpang”.
- g. Membuat peraturan tertulis mengenai batas *maksimum* kecepatan mengemudi.
- h. Membuat peraturan kerja operator *call center* untuk memberitahukan penumpang jika sopir tidak menempatkannya tempat duduk sesuai pemesanan secara lisan pada saat penumpang melakukan pemesanan tempat serta memberitahukan nomor telpon ataupun layanan sms yang digunakan sebagai tempat untuk melapor.
- i. Membuat peraturan tertulis agar sopir menyalakan AC selama perjalanan.
- j. Membuat peraturan tertulis yang ditempel di meja kerja operator *call center*, agar operator selalu berada di tempat kerja.
- k. Membuat sanksi yang tegas yaitu “Bagian mekanis harus membayar denda Rp.25.000,- jika lupa memeriksa semua kondisi mobil (AC, Rem, Ban, dll)”.
- l. Lembar laporan perjalanan.
- m. Kuesioner pelanggan.
- n. Stiker pengontrolan sopir mematuhi peraturan tertulis tentang batas kecepatan *maksimum* mengemudikan mobil.
- o. Lembar *checklist* kesiapan mobil.

6.2 Saran

6.2.1 Saran untuk perusahaan

Perusahaan sebaiknya memberlakukan aturan-aturan, sanksi, dan pengontrolan dari usulan yang telah diberikan untuk pegawai maupun bagi penumpang yang mengganggu kenyamanan penumpang lainnya agar bisa mewujudkan pelayanan optimal kepada para konsumen.

Perusahaan sebaiknya menyamakan persepsinya dengan konsumen dalam hal memandang tingkat kepentingan suatu layanan yang akan diberikan untuk meminimasi tingkat kegagalan pelayanan yang diberikan.

6.2.2 Saran untuk penelitian selanjutnya

Penelitian mengenai sumber daya manusia. Penelitian ini berguna bagi perusahaan karena untuk meminimasi kegagalan pelayanan. Karena kegagalan pelayanan ini juga bisa disebabkan karena kinerja pegawai yang tidak optimal dalam memberikan layanan optimal.