

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Dari hasil pengolahan data dan analisis yang dilakukan terhadap masalah-masalah yang dihadapi oleh pihak Kramat Djati, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut :

1. Variabel-variabel harapan/kebutuhan penumpang saat menggunakan jasa transportasi darat khususnya bus Kramat Djati dengan rute Bandung-Yogyakarta adalah sebagai berikut :
 1. Kebersihan interior bus
 2. Ketersediaan alat pengharum otomatis di dalam bus
 3. Ketersediaan bantal di setiap kursi penumpang bus
 4. Ketersediaan selimut di setiap kursi penumpang bus
 5. Kebersihan bantal di setiap kursi penumpang bus
 6. Kebersihan selimut di setiap kursi penumpang bus
 7. Kebersihan gordena di setiap jendela bus
 8. Kebersihan kursi penumpang bus
 9. Ketersediaan fasilitas hiburan (tv, dvd *player*, dll)
 10. Kebersihan toilet dalam bus
 11. Ketersediaan air bersih di dalam toilet bus
 12. Kenyamanan kursi penumpang dalam bus
 13. Keleluasaan jarak antar kursi penumpang (tidak sempit)
 14. Kenyamanan lokasi singgah (rumah makan/*restaurant*)
 15. Penggunaan seragam perusahaan oleh supir bus
 16. Penggunaan seragam perusahaan oleh kondektur bus
 17. Kerapihan seragam yang dikenakan supir bus
 18. Kerapihan seragam yang dikenakan kondektur bus

19. Ketepatan temperature udara dalam bus (AC berfungsi dengan baik)
 20. Keandalan bus selama perjalanan (bus tidak mogok)
 21. Kehati-hatian supir atas keselamatan penumpang dalam perjalanan (supir tidak ugal-ugalan saat mengendarai bus)
 22. Ketepatan waktu keberangkatan bus
 23. Ketepatan waktu tibanya bus
 24. Kesesuaian harga dengan yang tertera pada tiket
 25. Kesesuaian harga dengan fasilitas yang diberikan
 26. Penggunaan fasilitas hiburan (tv, dvd *player*, dll)
 27. Ketanggapan kondektur dalam membantu menangani barang bawaan penumpang
 28. Kecepatan kondektur dalam menanggapi permintaan penumpang
 29. Keramahan kondektur bus ketika memeriksa tiket penumpang
 30. Kesigapan supir dalam menghadapi tindak kriminal
 31. Keamanan barang bawaan penumpang dalam bus
 32. Kemudahan penumpang dalam mencari bus yang akan dinaikinya di Terminal Cicaheum
 33. Keterbukaan perusahaan dalam menerima keluhan dari penumpang
2. *Technical response* dari usaha-usaha teknis untuk memenuhi kebutuhan penumpang bus Kramat Djati dengan rute Bandung-Yogyakarta adalah sebagai berikut :
1. Frekuensi pembersihan toilet dalam bus
 2. Frekuensi pembuangan sampah
 3. Jumlah tempat sampah
 4. Ketersediaan peralatan dan perlengkapan kebersihan
 5. Kelayakan peralatan dan perlengkapan kebersihan
 6. Ketersediaan air dalam tempat/bak penampungan
 7. Kecepatan laju kendaraan
 8. Penetapan kriteria perekrutan

9. Himbauan untuk melaporkan bila supir membahayakan keselamatan penumpang dan pengguna jalan lainnya
10. Metode pengamanan barang bawaan penumpang
11. Frekuensi pemeriksaan dan pemeliharaan keran toilet
12. Frekuensi pengisian air penampungan dalam toilet bus
13. Jarak yang leluasa antar kursi penumpang
14. Frekuensi pencucian sarung bantal
15. Ketersediaan alat/sarana keamanan
16. Frekuensi pencucian selimut
17. Ketersediaan *leg rest* pada kursi penumpang
18. Penggunaan desain kursi yang tepat
19. Frekuensi pembersihan lantai bus
20. Frekuensi pengelapan jendela bus
21. Frekuensi pencucian sarung kursi
22. Frekuensi pembersihan kursi
23. Frekuensi pemeriksaan dan pemeliharaan bus
24. Umur pakai bus (tahun pembuatan bus)
25. Keahlian montir/staff pool melakukan perbaikan mesin
26. Ketersediaan peralatan dan perlengkapan (suku cadang) untuk melakukan perbaikan bus
27. Kelayakan peralatan dan perlengkapan (suku cadang) untuk melakukan perbaikan bus
28. Kemampuan perusahaan dalam mengatasi keluhan penumpang
29. Pengaktifan fasilitas hiburan selama perjalanan
30. Kelayakan fasilitas hiburan
31. Penentuan waktu tiba yang tertera pada tiket bus
32. Frekuensi sapaan
33. Frekuensi senyuman
34. Ketersediaan pelatihan untuk kondektur dalam menghadapi dan melayani penumpang dengan baik
35. Pemilihan lokasi singgah

36. Pemberitahuan kepada penumpang ketika bus tiba di terminal
 37. Peraturan mengenai waktu kedatangan bus di terminal
 38. Kemahiran kondektur dalam membantu penumpang
 39. Frekuensi pencucian gorden
 40. Kelengkapan fasilitas dalam bus
 41. Pencantuman harga tiket pada kaca loket
 42. Pemberitahuan bila terjadi kenaikan harga tiket
 43. Jumlah bantal yang tersedia di dalam bus
 44. Kelayakan bantal yang disediakan
 45. Frekuensi pemeriksaan dan pemeliharaan AC
 46. Pengaturan temperatur yang tepat
 47. Jumlah selimut yang tersedia di dalam bus
 48. Kelayakan selimut yang disediakan
 49. Jumlah alat pengharum otomatis di dalam bus
 50. Kelayakan alat pengharum otomatis
 51. Pemasangan stiker nama jurusan di kaca belakang dan depan bus
 52. Kejelasan informasi mengenai letak bus
 53. Jumlah televisi dalam bus
 54. Peraturan mengenai penggunaan seragam perusahaan
3. *Process Characteristic* dari usaha-usaha teknis untuk memenuhi kebutuhan penumpang bus Kramat Djati dengan rute Bandung-Yogyakarta adalah sebagai berikut :
1. Membuat jadwal pembersihan kabin bus atau pencucian inventaris bus
 2. *COO* mengevaluasi pembersihan bus atau pencucian inventaris bus
 3. Kondektur mendata ketersediaan, kelayakan dan jumlah peralatan/perlengkapan/inventaris bus
 4. *COO* mempertimbangkan untuk menambah, memperbaiki atau mengganti peralatan/perlengkapan/inventaris bus yang rusak
 5. Membuat jadwal pengisian air dalam tempat/bak penampungan
 6. Menetapkan batas-batas kecepatan laju kendaraan yang diijinkan

7. Mendata dan menetapkan kriteria-kriteria perekrut (untuk supir, kondektur, staff pool)
8. Menyediakan layanan *customer service* untuk menampung saran dan kritik penumpang/pengguna jalan
9. Menyusun prosedur keamanan yang baik untuk barang bawaan penumpang
10. Membuat jadwal pemeliharaan dan pemeriksaan peralatan/perlengkapan/inventaris bus
11. Menentukan desain kabin bus
12. Menyediakan *stun gun* pada tiap bus
13. Menetapkan batas maksimum umur pakai bus
14. Staff pool mendata ketersediaan, kelayakan dan jumlah peralatan/perlengkapan/inventaris bus
15. *Pool manager* mempertimbangkan untuk menambah, memperbaiki atau mengganti peralatan/perlengkapan/inventaris bus yang rusak
16. Mengatur waktu untuk pengaktifan fasilitas hiburan dengan tepat
17. Menetapkan SOP untuk mengatasi keluhan penumpang
18. Memberlakukan standar pelayanan senyum dan sapa pada penumpang
19. Penyusunan materi pelatihan
20. Menentukan lokasi singgah yang nyaman dan bersih
21. Menentukan waktu tiba bus dengan tepat
22. Menetapkan jam keberangkatan bus dari Terminal Cicaheum
23. Memberikan pengumuman/informasi mengenai harga tiket bus
24. Kondektur selalu memastikan/mengecek temperatur udara dalam bus berada dalam suhu yang nyaman
25. Menggunakan bahasa Indonesia yang baik dan benar ketika berkomunikasi/memberikan informasi kepada penumpang
26. Membuat prosedur penggunaan seragam yang baik
27. Membuat prosedur/peraturan yang jelas mengenai hukuman/sanksi yang akan diberikan bagi karyawan yang melanggar

4. Usulan perbaikan yang sebaiknya dilakukan PT. Kramat Djati untuk memperbaiki pelayanan dan kinerja yang menyebabkan penumpang kurang puas adalah sebagai berikut :
 1. Membuat jadwal pembersihan kabin bus atau pencucian inventaris bus
 2. *COO* mengevaluasi pembersihan bus atau pencucian inventaris bus
 3. Kondektur mendata ketersediaan, kelayakan dan jumlah peralatan/perlengkapan/inventaris bus
 4. *COO* mempertimbangkan untuk menambah, memperbaiki atau mengganti peralatan/perlengkapan/inventaris bus yang rusak
 5. Membuat jadwal pengisian air dalam tempat/bak penampungan
 6. Menetapkan batas-batas kecepatan laju kendaraan yang diijinkan
 7. Mendata dan menetapkan kriteria-kriteria perekrut (untuk supir, kondektur, staff pool)
 8. Menyediakan layanan *customer service* untuk menampung saran dan kritik penumpang/pengguna jalan
 9. Menyusun prosedur keamanan yang baik untuk barang bawaan penumpang
 10. Membuat jadwal pemeliharaan dan pemeriksaan peralatan/perlengkapan/inventaris bus
 11. Menentukan desain kabin bus (jarak antar kursi penumpang dan ukuran kursi)
 12. Menyediakan *stun gun* pada tiap bus
 13. Menetapkan batas maksimum umur pakai bus
 14. Staff pool mendata ketersediaan, kelayakan dan jumlah peralatan/perlengkapan/inventaris bus
 15. *Pool manager* mempertimbangkan untuk menambah, memperbaiki atau mengganti peralatan/perlengkapan/inventaris bus yang rusak
 16. Mengatur waktu untuk pengaktifan fasilitas hiburan dengan tepat
 17. Menetapkan SOP untuk mengatasi keluhan penumpang

18. Memberlakukan standar pelayanan senyum dan sapa pada penumpang
19. Penyusunan materi pelatihan
20. Menentukan lokasi singgah yang nyaman dan bersih
21. Menentukan waktu tiba bus dengan tepat
22. Menetapkan jam keberangkatan bus dari Terminal Cicaheum
23. Memberikan pengumuman/informasi mengenai harga tiket bus
24. Kondektur selalu memastikan/mengecek temperatur udara dalam bus berada dalam suhu yang nyaman
25. Menggunakan bahasa Indonesia yang baik dan benar ketika berkomunikasi/memberikan informasi kepada penumpang
26. Membuat prosedur penggunaan seragam yang baik
27. Membuat prosedur/peraturan yang jelas mengenai hukuman/sanksi yang akan diberikan bagi karyawan yang melanggar

6.2 Saran

Setelah melakukan penelitian secara terstruktur yang dimulai dari penelitian pendahuluan, pengumpulan data, pengolahan data, dan analisis maka sekiranya penulis dapat memberikan saran-saran yang dapat digunakan untuk perbaikan kualitas jasa PT. Kramat Djati. Adapun saran-saran yang dapat diberikan penulis adalah sebagai berikut :

➤ Bagi Perusahaan

1. Sebaiknya perusahaan menyediakan fasilitas keselamatan seperti kotak P3K di dalam kabin bus untuk menanggulangi terjadinya kecelakaan.
2. Sebaiknya perusahaan menyediakan fasilitas keselamatan seperti *fire extinguisher* dan *emergency hammer* di dalam kabin bus untuk mencegah dan menanggulangi kecelakaan/kebakaran.

3. Sebaiknya setiap kursi penumpang bus, dilengkapi dengan fasilitas *safety belt* agar dapat meminimalisir dampak dari kecelakaan yang mungkin terjadi dan juga meningkatkan keselamatan penumpang.

➤ Untuk Penelitian Lebih Lanjut

Saat ini penulis hanya memberikan prosedur-prosedur pelayanan dan proses-proses yang sebaiknya dilakukan oleh pihak PT. Kramat Djati dalam melayani penumpang. Pencarian harapan konsumen menjadi prioritas utama dalam penelitian kali ini, sehingga PT. Kramat Djati dapat menjadikan variabel harapan konsumen tersebut sebagai salah satu ukuran untuk mengembangkan pelayanan yang akan diberikan. Namun, untuk dapat mengimplementasikan prosedur tersebut perlu dilakukan penelitian lebih lanjut.