

## BAB 5

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan terhadap *e-service quality* untuk meningkatkan kepuasan pelanggan Anaqa Fabric, dapat ditarik beberapa kesimpulan. Kesimpulan tersebut antara lain sebagai berikut:

- 1 Kebijakan dan prosedur aktivitas penjualan *e-commerce* yang dilakukan Anaqa Fabric sudah berjalan dengan baik. Walaupun Anaqa Fabric tidak memiliki kebijakan khusus bagi setiap karyawannya, namun seluruh karyawan sudah mengetahui tugas dan tanggung jawab dalam membantu pemilik untuk memproses pesanan pelanggan. Seluruh karyawan Anaqa Fabric berada dibawah pengawasan pemilik agar karyawan semakin lebih mengerti dalam menerapkan kebijakan dan prosedur yang ada di Anaqa Fabric dengan baik dan benar.

Aktivitas penjualan diawali dengan pemesanan barang dari *supplier*. Karyawan staf operasi mencatat sisa persediaan barang dagang dan melaporkannya kepada pemilik untuk melakukan *restock*. Namun dalam pelaksanaannya tidak ada catatan persediaan yang baik. Staf operasi hanya melihat dan mengamati saja mana persediaan kain yang paling sedikit untuk dilakukan *restock*. Setelah kain di *restock*, proses *quality control* baru dilakukan saat memproses pesanan pelanggan. Sehingga cacat produk baru dapat ditemukan saat memproses pesanan pelanggan.

Semua aktivitas penjualan dilakukan secara *online*, sehingga pelanggan yang ingin membeli produk Anaqa Fabric harus melalui aplikasi *e-commerce* Shopee dan Lazada. Pesanan yang masuk ke dalam aplikasi diperiksa terlebih dahulu mengenai informasi pesanan pelanggan. Pesanan yang masuk sebelum jam tiga sore dikirimkan di hari yang sama, sedangkan pesanan yang masuk setelah jam tiga sore dikirimkan di hari berikutnya. Setelah pesanan pelanggan diperiksa, staf administrasi mengatur pengiriman apakah nanti paket di *pickup* oleh kurir ekspedisi atau

dikirimkan langsung ke *counter* ekspedisi. Jika sudah diatur pengiriman, maka mendapatkan resi dan resi tersebut harus segera dicetak.

Resi yang sudah dicetak oleh staf administrasi diberikan kepada staf operasi untuk segera diproses. Namun, resi tersebut tidak disimpan di tempat yang baik sehingga memungkinkan untuk tercecer. Resi yang sudah diterima oleh staf operasi dijadikan panduan untuk membuat pesanan pelanggan, karena didalamnya sudah berisikan informasi mengenai jenis pesanan, warna pesanan, dan jumlah pesanan. Setelah pesanan pelanggan dipotong, maka pesanan langsung dikemas ke dalam plastik bening dan plastik *polymailer*. Pesanan yang sudah dimasukkan ke dalam plastik segera ditempelkan resi yang sudah dicetak. Ketika resi sudah dicetak, staf operasi mengelompokkannya ke dalam keranjang berdasarkan ekspedisi untuk memudahkan pengiriman.

Keranjang yang sudah berisikan paket pesanan pelanggan berdasarkan ekspedisi segera diangkut oleh supir kepada kurir yang melakukan *pickup* paket. Kurir melakukan *scan barcode* pada setiap paket untuk memudahkan dalam proses *inputan* data. Untuk ekspedisi yang tidak dapat *pickup*, maka supir yang harus mengantarkannya kepada *counter* ekspedisi terdekat. Ketika paket pesanan pelanggan sudah berhasil terkirim kepada pelanggan, maka pemilik dapat mencairkan pembayaran dari pelanggan ke saldo penjual.

2. Penilaian pelanggan terhadap kualitas pelayanan jasa yang diberikan oleh Anaqa Fabric dinilai dengan cara membagikan kuesioner. Kuesioner tersebut berisikan pertanyaan-pertanyaan mengenai *e-service quality* dan kepuasan pelanggan secara keseluruhan. Pertanyaan mengenai *e-service quality* berdasarkan pada tujuh dimensi, yaitu *efficiency*, *fulfillment*, *reliability*, *privacy*, *responsiveness*, *compensation*, dan *contact*. Sedangkan pertanyaan mengenai kepuasan pelanggan secara keseluruhan berdasarkan pada tiga dimensi, yaitu kesesuaian harapan, minat berkunjung kembali, dan ketersediaan merekomendasikan.

Kuesioner dibagikan kepada 100 orang pelanggan Anaqa Fabric. Berdasarkan hasil tersebut diperoleh penilaian responden mengenai dimensi *efficiency* sebesar 80,52%; dimensi *fulfillment* sebesar 80,04%; dimensi *reliability* sebesar

79,48%; dimensi *privacy* sebesar 81,44%; dimensi *responsiveness* sebesar 78,8%; dimensi *compensation* sebesar 79,2%; dan dimensi *contact* sebesar 80,24%. Diketahui juga terdapat 95 orang responden yang puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Anaqa Fabric melalui aplikasi *e-commerce*; kecepatan dan kemudahan bertransaksi di Anaqa Fabric melalui aplikasi *e-commerce*, memiliki keinginan untuk membeli kembali produk Anaqa Fabric di aplikasi *e-commerce*; dan bersedia untuk merekomendasikan bertransaksi di Anaqa Fabric melalui aplikasi *e-commerce* kepada keluarga/kerabat/temannya.

- 3 Anaqa Fabric belum pernah melakukan pemeriksaan operasional terhadap aktivitas penjualannya di aplikasi *e-commerce*. Dengan pemeriksaan operasional yang telah dilakukan, Anaqa Fabric dapat mengetahui beberapa hal yang masih menjadi kelemahan dalam menjalankan aktivitas penjualan di aplikasi *e-commerce*. Kelemahan-kelemahan yang ditemukan antara lain kurangnya sumber daya manusia membuat sering terjadi rangkap jabatan saat *overload* pesanan di tanggal kembar, tidak adanya catatan persediaan yang baik, sering terjadi keterlambatan pengiriman, dan lain sebagainya.

Kelemahan-kelemahan yang ditemukan, dikelompokkan berdasarkan tujuh dimensi *e-service quality*. Tujuannya agar Anaqa Fabric dapat mengetahui dimensi *e-service quality* mana yang masih belum optimal. Sehingga Anaqa Fabric mampu meningkatkan dimensi tersebut. Hal ini dapat menjadi evaluasi bagi Anaqa Fabric untuk memberikan pelayanan yang lebih baik lagi untuk membangun kepercayaan pelanggan.

Setelah itu, diberikan rekomendasi-rekomendasi kepada Anaqa Fabric. Rekomendasi yang diberikan sudah mencakup tujuh dimensi dari *e-service quality*, yaitu *efficiency*, *fulfillment*, *reliability*, *privacy*, *responsiveness*, *compensation* dan *contact*. Rekomendasi tersebut dapat digunakan untuk Anaqa Fabric mengambil tindakan perbaikan atas kelemahan yang dimilikinya. Selain itu, rekomendasi dapat dikembangkan lebih spesifik dan lebih sesuai dengan kelemahan yang telah ditemukan dalam pemeriksaan operasional. Rekomendasi diharapkan dapat membantu Anaqa

Fabric dalam memperbaiki aktivitas penjualan melalui aplikasi *e-commerce* agar selalu mampu untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

## 5.2. Saran

Dirumuskan beberapa saran yang dapat dipertimbangkan oleh Anaqa Fabric dalam melakukan perbaikan atas aktivitas penjualannya melalui aplikasi *e-commerce* untuk dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Saran yang dapat dipertimbangkan oleh Anaqa Fabric, yaitu:

### 1. Berkaitan dengan dimensi *efficiency* (efisien)

Rekomendasi yang diberikan untuk Anaqa Fabric dalam dimensi *efficiency* adalah:

- a. Melakukan kerja sama dengan aplikasi *e-commerce* yang sudah melakukan pengujian komprehensif untuk memastikan sistem notifikasi dan pembaruan status pesanan dapat berfungsi dengan benar dan dapat memberikan informasi yang akurat.
- b. Melakukan pelatihan bagi karyawan yang terlibat dalam pengelolaan sistem notifikasi dan pembaruan status pesanan agar kualitas kerja semakin meningkat. Hal tersebut dapat dilakukan dengan cara bekerja sama dengan ekspedisi yang sudah memiliki reputasi yang baik.

### 2. Berkaitan dengan dimensi *fulfillment* (penyelesaian)

Rekomendasi yang diberikan untuk Anaqa Fabric dalam dimensi *fulfillment* adalah:

- a. Menambah sumber daya manusia agar tidak terjadi rangkap jabatan dan agar tidak ada pencampuran tugas antara asisten rumah tangga atau supir pribadi dan staf operasi atau supir.
- b. Melakukan *quality control* tepat saat produk sudah diterima dari *supplier* agar ketika ada kecacatan produk dapat dilakukan complain sesegera mungkin.
- c. Memiliki komitmen dalam memenuhi pengiriman sesuai dengan jam yang sudah dijanjikan di aplikasi *e-commerce*.
- d. Pembatalan pesanan harus berdasarkan diskusi bersama antara toko, pelanggan, dan aplikasi.

### 3. Berkaitan dengan dimensi *reliability* (keandalan)

Rekomendasi yang diberikan untuk Anaqa Fabric dalam dimensi *reliability* adalah:

- a. Melakukan proses pengelolaan persediaan secara berkala dengan metode *first in first out* (FIFO).
  - b. Bekerja sama dengan penyedia layanan pengiriman untuk mendapatkan informasi yang lebih akurat tentang status pengiriman barang.
  - c. Menyimpan resi yang sudah dicetak ke dalam wadah penyimpanan agar tidak tercecer.
  - d. Menampilkan foto atau *video* produk di aplikasi *e-commerce* sesuai dengan produk yang ditawarkan.
  - e. Memberi pelatihan kepada karyawan Anaqa Fabric agar memiliki komitmen dalam memenuhi pesanan pelanggan sesuai dengan harapannya.
4. Berkaitan dengan dimensi *privacy* (privasi)

Rekomendasi yang diberikan untuk Anaqa Fabric dalam dimensi *privacy* adalah:

- a. Melakukan pelatihan bagi karyawan agar meningkatkan *awareness* terhadap keamanan data pengguna.
  - b. Bekerja sama dengan aplikasi *e-commerce* yang sudah menggunakan teknologi keamanan untuk melindungi data pengguna dari ancaman pihak yang tidak bertanggung jawab
5. Berkaitan dengan dimensi *responsiveness* (daya tanggap)

Rekomendasi yang diberikan untuk Anaqa Fabric dalam dimensi *responsiveness* adalah:

- a. Melakukan pelatihan kepada staf administrasi agar memiliki pengetahuan mengenai produk yang dimiliki oleh Anaqa Fabric dan memiliki keterampilan dalam menangani masalah pelanggan.
  - b. Meningkatkan motivasi staf administrasi agar mampu memberikan layanan yang terbaik.
6. Berkaitan dengan dimensi *compensation* (kompensasi)

Rekomendasi yang diberikan untuk Anaqa Fabric dalam dimensi *compensation* adalah:

- a. Meninjau kembali terhadap kebijakan pengembalian atau penggantian barang di aplikasi *e-commerce* untuk memastikan bahwa kebijakan sudah jelas dan dapat dipahami oleh pelanggan.
- b. Anaqa Fabric melalui aplikasi *e-commerce* perlu menampilkan informasi mengenai kebijakan pengembalian atau penggantian barang dengan jelas melalui situs web resmi maupun di halaman utama aplikasi.
- c. Anaqa Fabric melalui aplikasi *e-commerce* perlu membuat proses yang mudah untuk diikuti oleh pelanggan dengan cara menyediaka informasi yang lengkap dan mudah dipahami di situs web atau di aplikasi. Misalnya dengan menyediakan *video tutorial* yang dapat dipahami oleh segala usia.

7. Berkaitan dengan dimensi *contact* (kontak)

Rekomendasi yang diberikan untuk Anaqa Fabric dalam dimensi *contact* adalah:

- a. Menambah jumlah karyawan untuk dapat meningkatkan responsivitas dan kemampuan penyelesaian masalah.
- b. Memberikan pelatihan kepada *customer service* atau staf administrasi agar mampu memberikan solusi yang tepat sesuai dengan kebutuhan pelanggan.
- c. Memberikan informasi kepada pelanggan untuk dapat menghubungi *customer service* selain melalui fitur *chat*. Misalnya, memberikan informasi kepada pelanggan agar dapat menghubungi melalui *email* maupun sosial media.

Berdasarkan hasil penelitian ini, diharapkan Anaqa Fabric melakukan pemeriksaan operasional terhadap *e-service quality* secara konsisten agar dapat mengetahui kelemahan-kelemahan apa saja yang dimilikinya. Sehingga, kelemahan tersebut dapat ditindaklanjuti dalam bentuk evaluasi dan perbaikan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan Anaqa Fabric.

Bagi Anaqa Fabric, pemeriksaan operasional dapat dimulai dari hal-hal yang sederhana, misalnya memeriksa stok barang. Hal tersebut penting untuk memastikan bahwa aktivitas operasi bisnis berjalan dengan baik. Selain itu, Anaqa Fabric juga dapat menggunakan alat bantu untuk melakukan pemeriksaan operasional, seperti formulir survei untuk memastikan bahwa pemeriksaan dilakukan secara menyeluruh dan

sistematis. Penting juga untuk mendapatkan umpan balik dari karyawan untuk mendapatkan informasi yang dapat digunakan untuk memperbaiki kinerja bisnis. Setelah itu, hasil pemeriksaan operasional perlu ditindaklanjuti dengan tindakan perbaikan yang tepat untuk membantu meningkatkan kinerja bisnis.

### **5.3. Keterbatasan Penelitian**

Penelitian ini tidak hanya menilai *e-service quality* yang diberikan oleh perusahaan saja. Tetapi terdapat berbagai aspek yang dinilai, baik itu dari perusahaan, aplikasi (*platform*), maupun kurir ekspedisi. Sehingga, diharapkan untuk peneliti selanjutnya dapat lebih memfokuskan untuk menilai *e-service quality* dari salah satu aspek saja, baik itu perusahaan, aplikasi (*platform*), maupun kurir ekspedisi.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arens, A. A., Elder, R. J., Beasley, M. S., & Hogan, C. E. (2020). *Auditing and assurance services: International perspectives* (17 ed). United States: Pearson.
- Chase, R. B., Jacobs, F. R., & Aquilano, N. J. (2006) *Operations Management For Competitive Advantage*. 9<sup>th</sup> ed. New York: McGraw-Hill
- Indrasari, M (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2018). *Marketing Management*. Harlow: Pearson Education Limited
- McLeod Pearson. 2008. *Sistem Informasi Manajemen*. Salemba. Jakarta
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Malhotra, A. (2005). *A Multiple-item Scale for Assessing Electronic Service Quality*.
- Reider, R. (2002). *Operational Review Maximum Result at Efficient Costs* (3rd ed). New Jersey: John Wiley & Sons, Inc.
- Romney, M. B., Steinbart, P. J., Summers, S. L., & Wood, D. A. (2018). *Accounting Information Systems*. Pearson Education Limited.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2020). *Research Methods for Business: a Skill-Building Approach*. Chichester: John Wiley & Sons Ltd.
- Swastha, B (2001). Edisi 5. *Manajemen Penjualan*. Yogyakarta: BFSE
- Turban, E., King, D., Lee, J. K., Liang, T. (2018). *Electronic Commerce: A Managerial and Social Networks Perspective*. Ninth Edition. Switzerland: Springer International Publishing.