

BAB 5

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan data yang telah diolah dan diproses pada bab sebelumnya, diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Berikut ini karakteristik kebutuhan dan keinginan pelanggan “Bengkel YA”, yaitu:
 - a). Karakteristik kebutuhan dan keinginan pelanggan “Bengkel YA” yang dinilai sangat penting (nilai modus 5):
 - Ruang tunggu yang bebas asap rokok.
 - Ruang tunggu yang nyaman.
 - Kenyamanan toilet.
 - Karyawan menyapa pelanggan dengan baik.
 - Mekanik mendengarkan dengan baik keluhan pelanggan.
 - Mekanik berusaha memahami keinginan pelanggan.
 - Waktu selesai pengerjaan sesuai janji.
 - Motor berfungsi dengan baik setelah diperbaiki.
 - Suku cadang dijamin keasliannya.
 - Ada garansi perbaikan gratis apabila hasil perbaikan kurang memuaskan.
 - *Supervisor* dan mekanik mampu menganalisis penyebab masalah pada motor.
 - *Supervisor* memberikan rekomendasi perbaikan sesuai kebutuhan.
 - Karyawan berperilaku sopan terhadap pelanggan.
 - *Supervisor* memberikan estimasi waktu tunggu dengan benar.
 - *Supervisor* proaktif bertanya masalah yang dihadapi pelanggan.
 - Mekanik memberikan solusi secara cepat dan tepat.
 - b). Karakteristik kebutuhan dan keinginan pelanggan “Bengkel YA” yang dinilai penting (nilai modus 4):
 - Tersedia tempat parkir yang cukup.
 - Ruang tunggu yang tidak berisik.

- Tersedia koran atau majalah untuk dibaca pelanggan.
 - Ada konter penjualan makanan dan minuman ringan.
 - Karyawan berpenampilan rapih.
 - Kesesuaian tagihan dengan prediksi biaya.
 - Kendaraan bersih setelah dicuci.
 - *Supervisor* menghargai pendapat atau keputusan pelanggan.
 - *Supervisor* memberikan informasi dengan jelas kepada pelanggan.
 - Proses pembayaran cepat dan mudah.
2. a). Berikut ini adalah rata-rata tingkat kepentingan karakteristik kebutuhan dan keinginan pelanggan berdasarkan dimensi dan sesuai urutan (terbesar ke terkecil) yaitu dimensi kepastian (4,55), empati (4,54), keandalan (4,44), daya tanggap (4,38), dan bukti fisik (4,04).
- b). Berikut adalah rata-rata tingkat kinerja berdasarkan dimensi dan sesuai urutan yaitu kepastian (4,01), keandalan (3,96), daya tanggap (3,87), empati (3,80), dan bukti fisik (3,70).
- c). Berikut adalah kesenjangan antara tingkat kepentingan pelanggan dengan tingkat kinerja berdasarkan dimensi dan sesuai urutan yaitu empati (-0,75), kepastian (-0,54), daya tanggap (-0,51), keandalan (-0,48), dan bukti fisik (-0,34).
3. Berikut ini adalah 26 karakteristik teknik yang sebaiknya dimiliki oleh “Bengkel YA” yaitu:
- Membuat garis batas parkir antar motor.
 - Memasang tanda *no smoking* pada ruang tunggu di dalam.
 - Selalu menutup pintu dan kaca pemisah bengkel dan ruang tunggu.
 - Membersihkan ruang tunggu setiap siang dan sore hari.
 - Menyediakan tempat sampah yang cukup besar di ruang tunggu.
 - Berlangganan koran dan membeli majalah bekas untuk ditaruh di ruang tunggu.
 - Membersihkan toilet setiap siang dan sore hari.
 - Selalu menyediakan perlengkapan toilet yang dibutuhkan (tisu, sabun, dll).
 - Menyewakan ruang untuk usaha makanan dan minuman ringan di lantai 1.

- Mengatur standar penampilan karyawan.
 - Membuat Prosedur Operasi Baku pemberian pelayanan kepada pelanggan.
 - Menetapkan batas waktu maksimal pengerjaan setiap jenis perawatan/perbaikan motor.
 - *Supervisor* membuat perkiraan total biaya perbaikan.
 - Bon penjualan dilengkapi dengan nama, kuantitas dan harga barang.
 - Mekanik melakukan uji berkendara secara manual setelah motor diperbaiki.
 - Mekanik melakukan uji berkendara menggunakan komputer setelah motor diperbaiki.
 - Membuat Prosedur Operasi Baku pencucian motor.
 - Hanya menerima pasokan suku cadang dari distributor Yamaha.
 - *Supervisor* memberitahu pelanggan bahwa ada garansi perbaikan motor bila dirasa kurang memuaskan (maks 3 hari).
 - Mengikutsertakan *supervisor* dan mekanik dalam pelatihan/seminar yang diselenggarakan Yamaha pusat.
 - Memberikan pilihan perbaikan kepada pelanggan sesuai kemampuan keuangan pelanggan.
 - Membuat standar sikap dan perilaku karyawan kepada pelanggan.
 - *Supervisor* memberikan penjelasan kepada pelanggan mengenai rincian perawatan/perbaikan dan suku cadang yang perlu digunakan.
 - Mekanik memberitahukan perkiraan waktu tunggu dan waktu perbaikan kepada *supervisor* untuk diberitahukan kepada pelanggan.
 - Menyediakan cara pembayaran secara tunai maupun dengan kartu kredit/debit.
 - *Supervisor* melatih mekanik untuk mengambil keputusan secara cepat dan tepat berdasarkan keluhan pelanggan.
4. Berikut adalah hubungan antara karakteristik kebutuhan dan keinginan pelanggan dengan karakteristik teknik “Bengkel YA” yang kuat (9):
- Tersedia tempat parkir yang cukup, dengan:
 - Membuat garis batas parkir antar motor.
 - Ruang tunggu yang bebas asap rokok, dengan:
 - Memasang tanda *no smoking* pada ruang tunggu di dalam.

- Ruang tunggu tidak berisik, dengan:
 - Selalu menutup pintu dan kaca pemisah bengkel dan ruang tunggu.
- Ruang tunggu yang nyaman, dengan:
 - Memasang tanda *no smoking* pada ruang tunggu di dalam.
 - Selalu menutup pintu dan kaca pemisah bengkel dan ruang tunggu.
 - Membersihkan ruang tunggu setiap siang dan sore hari.
 - Menyediakan tempat sampah yang cukup besar di ruang tunggu.
- Tersedia koran atau majalah untuk dibaca pelanggan, dengan:
 - Berlangganan koran dan membeli majalah bekas untuk ditaruh di ruang tunggu.
- Kenyamanan toilet, dengan:
 - Membersihkan toilet setiap siang dan sore hari.
 - Selalu menyediakan perlengkapan toilet yang dibutuhkan (tisu, sabun dll).
- Ada konter penjualan makanan dan minuman ringan, dengan:
 - Menyewakan ruang untuk usaha makanan dan minuman ringan di lantai 1.
- Karyawan berpenampilan rapih, dengan:
 - Mengatur standar penampilan karyawan.
- Karyawan menyapa pelanggan dengan baik, dengan:
 - Membuat standar sikap dan perilaku karyawan kepada pelanggan.
- Mekanik mendengarkan dengan baik keluhan pelanggan, dengan:
 - Membuat Prosedur Operasi Baku pemberian pelayanan kepada pelanggan.
- Mekanik berusaha memahami keinginan pelanggan, dengan:
 - Membuat Prosedur Operasi Baku pemberian pelayanan kepada pelanggan.
- Waktu selesai pengerjaan sesuai janji, dengan:
 - Menetapkan batas waktu maksimal pengerjaan setiap jenis perawatan/perbaikan sepeda motor.
- Kesesuaian tagihan dengan prediksi biaya, dengan:
 - *Supervisor* membuat perkiraan total biaya perbaikan.
 - Bon penjualan dilengkapi dengan nama, kuantitas dan harga barang.
 - *Supervisor* memberikan penjelasan kepada pelanggan mengenai rincian perawatan/perbaikan dan suku cadang yang perlu digunakan.

- Motor berfungsi dengan baik setelah di perbaiki, dengan:
 - Mekanik melakukan uji berkendara secara manual setelah motor diperbaiki.
 - Mekanik melakukan uji berkendara menggunakan komputer setelah motor diperbaiki.
- Kendaraan bersih setelah dicuci, dengan:
 - Membuat Prosedur Operasi Baku pencucian motor.
- Suku cadang dijamin keasliannya, dengan:
 - Hanya menerima pasokan suku cadang dari distributor Yamaha.
- *Supervisor* dan mekanik mampu menganalisis penyebab masalah pada motor, dengan:
 - Mengikutsertakan *supervisor* dan mekanik dalam pelatihan/seminar yang diselenggarakan Yamaha pusat.
- *Supervisor* memberikan rekomendasi perbaikan sesuai kebutuhan, dengan:
 - Memberikan pilihan perbaikan kepada pelanggan sesuai kemampuan keuangan pelanggan.
- Karyawan berperilaku sopan terhadap pelanggan, dengan:
 - Membuat standar sikap dan perilaku karyawan kepada pelanggan.
- *Supervisor* memberikan informasi dengan jelas kepada pelanggan, dengan:
 - *Supervisor* memberikan penjelasan kepada pelanggan mengenai rincian perawatan/perbaikan dan suku cadang yang perlu digunakan.
- *Supervisor* memberikan estimasi waktu tunggu dengan benar, dengan:
 - Mekanik memberitahukan perkiraan waktu tunggu dan waktu perbaikan kepada *supervisor* untuk diberitahukan kepada pelanggan.
- *Supervisor* proaktif bertanya masalah yang dihadapi pelanggan, dengan:
 - Membuat Prosedur Operasi Baku pemberian pelayanan kepada pelanggan.
- Proses pembayaran cepat dan mudah, dengan:
 - Menyediakan cara pembayaran secara tunai maupun dengan kartu kredit/debit.
- Mekanik memberikan solusi secara cepat dan tepat, dengan:
 - *Supervisor* melatih mekanik untuk mengambil keputusan secara cepat dan tepat berdasarkan keluhan pelanggan.

5. Berikut adalah hubungan antar karakteristik teknik “Bengkel YA” yang memiliki nilai (+) yaitu:
 - *Supervisor* membuat perkiraan total biaya perbaikan, dengan:
 - Bon penjualan dilengkapi dengan nama, kuantitas dan harga barang.
 - Mekanik melakukan uji berkendara secara manual setelah motor diperbaiki, dengan:
 - Mekanik melakukan uji berkendara menggunakan komputer setelah motor diperbaiki.
 - Menetapkan batas waktu maksimal pengerjaan setiap jenis perawatan/perbaikan motor, dengan:
 - Mekanik memberitahukan perkiraan waktu tunggu dan waktu perbaikan kepada *supervisor* untuk diberitahukan kepada pelanggan.
 - Mengikutsertakan *supervisor* dan mekanik dalam pelatihan/seminar yang diselenggarakan Yamaha pusat, dengan:
 - *Supervisor* melatih mekanik untuk mengambil keputusan secara cepat dan tepat berdasarkan keluhan pelanggan.

6. Berdasarkan urutan nilai kepentingan relatif, berikut ini adalah 9 prioritas perbaikan yang sebaiknya dilakukan oleh “Bengkel YA” yaitu:
 - Membuat Prosedur Operasi Baku pemberian pelayanan kepada pelanggan (9,86%).
 - Memasang tanda *no smoking* pada ruang tunggu di dalam (6,57%).
 - Membuat standar sikap dan perilaku karyawan kepada pelanggan (6,57%).
 - Selalu menutup pintu dan kaca pemisah bengkel dan ruang tunggu (5,92%).
 - *Supervisor* memberikan penjelasan kepada pelanggan mengenai rincian perawatan/perbaikan dan suku cadang yang perlu digunakan (5,26%).
 - Menetapkan batas waktu maksimal pengerjaan setiap jenis perawatan/perbaikan sepeda motor (4,67%).
 - Mengikutsertakan *supervisor* dan mekanik dalam pelatihan/seminar yang diselenggarakan Yamaha pusat (4,38%).
 - Memberikan pilihan perbaikan kepada pelanggan sesuai kemampuan keuangan pelanggan (4,16%).

- Mekanik memberitahukan perkiraan waktu tunggu dan waktu perbaikan kepada *supervisor* untuk diberitahukan kepada pelanggan (4,16%).

5.2 Saran

Dari kesimpulan diatas, dapat diberikan beberapa saran yang dapat menjadi bahan pertimbangan perbaikan yang dapat dilakukan “Bengkel YA”. Saran yang diberikan tidak mencakup keseluruhan perbaikan yang dapat dilakukan perusahaan dan hanya fokus pada perbaikan-perbaikan yang memiliki dampak lebih besar dalam meningkatkan kualitas pelayanan “Bengkel YA”.

1. Bengkel YA sebaiknya fokus pada karakteristik yang dinilai sangat penting (nilai 5) karena dapat memberikan kepuasan terbesar kepada pelanggan bila dapat dilakukan dengan baik. Contohnya yaitu ruang tunggu yang bebas asap rokok, waktu selesai pengerjaan sesuai janji dll.
2. Bila perusahaan ingin fokus melakukan perbaikan pada dimensi dan bukan per indikator variabel maka sebaiknya perusahaan fokus memperbaiki dimensi kepastian dan empati karena kedua dimensi tersebut dinilai paling penting oleh pelanggan namun memiliki kesenjangan terbesar.
3. Bengkel YA sebaiknya melakukan perbaikan pada karakteristik teknik yang dinilai kurang baik (2) dan tidak baik (1) karena kinerja karakteristik teknik tersebut sangat buruk. Berikut adalah karakteristik teknik tersebut:
 - a) Karakteristik teknik yang memiliki nilai tidak baik (1):
 - Selalu menutup pintu dan kaca pemisah bengkel dan ruang tunggu.
 - Membuat Prosedur Operasi Baku pemberian pelayanan kepada pelanggan.
 - *Supervisor* memberikan penjelasan kepada pelanggan mengenai rincian perawatan/perbaikan dan suku cadang yang perlu digunakan.
 - b) Karakteristik teknik yang memiliki nilai kurang baik (2):
 - Memasang tanda *no smoking* pada ruang tunggu di dalam.
 - Menyediakan tempat sampah yang cukup besar di ruang tunggu.
 - Berlangganan koran dan membeli majalah bekas untuk ditaruh di ruang tunggu.
 - Mengatur standar penampilan karyawan.

- Membuat Prosedur Operasi Baku pencucian motor.
 - Membuat standar sikap dan perilaku karyawan kepada pelanggan.
 - *Supervisor* melatih mekanik untuk mengambil keputusan secara cepat dan tepat berdasarkan keluhan pelanggan.
4. Hal yang dapat menjadi pertimbangan dalam mengambil keputusan perbaikan yaitu kekuatan hubungan antara karakteristik kebutuhan dan keinginan pelanggan dengan karakteristik teknik. Perusahaan harus memprioritaskan hubungan yang memiliki nilai 9 karena kinerja karakteristik tersebut berpengaruh besar pada terpenuhinya kepuasan pelanggan.
5. Perusahaan juga harus memperhatikan karakteristik teknik yang saling berhubungan dengan karakteristik teknik lainnya karena perubahan karakteristik teknik yang satu akan mempengaruhi karakteristik teknik lainnya.
6. Berdasarkan nilai urutan kepentingan relatif, berikut ini adalah 9 prioritas perbaikan yang sebaiknya dilakukan “Bengkel YA” yaitu:
- Membuat Prosedur Operasi Baku pemberian pelayanan kepada pelanggan (9,86%).
Pembuatan Prosedur Operasi Baku pemberian pelayanan yang dapat dilakukan seperti *supervisor* bertanya dan mencatat masalah/keluhan kepada pelanggan, mekanik melakukan pemeriksaan motor pelanggan dll. Usulan Prosedur Operasi Baku pemberian pelayanan kepada pelanggan selengkapnya dapat dilihat pada lampiran 11.
 - Memasang tanda *no smoking* pada ruang tunggu di dalam (6,57%).
Memasang tanda *no smoking* sangat penting dilakukan dan juga tingkat kesulitan karakteristik teknik bernilai 1 yang artinya sangat mudah untuk dilakukan. Yang perlu dilakukan oleh pemilik/kepala bengkel yaitu membeli dan memasang tanda *no smoking* pada tembok/kaca di ruang tunggu.
 - Membuat standar sikap dan perilaku karyawan kepada pelanggan (6,57%).
Bengkel sebagai bidang usaha yang bergerak di sektor jasa harus memperhatikan sikap dan perilaku karyawan karena berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Hal yang dapat dilakukan seperti selalu tersenyum kepada pelanggan penting dilakukan agar pelanggan merasa senang. Selain itu standar sikap dan perilaku lain yang dapat diterapkan yaitu karyawan menyapa selamat

pagi/siang/sore ketika pelanggan tiba. Usulan standar sikap dan perilaku karyawan kepada pelanggan selengkapnya yang dapat diterapkan “Bengkel YA” dapat dilihat pada lampiran 13.

- Selalu menutup pintu dan kaca pemisah bengkel dan ruang tunggu (5,92%). Keberadaan pintu dan kaca pemisah penting untuk tetap menjaga keheningan ruang tunggu. Hal sederhana yang dapat dilakukan yaitu membiasakan karyawan untuk selalu menutup pintu dan kaca pemisah ruang bengkel dan ruang tunggu. Adapun hal lain yang lebih efektif dilakukan yaitu pemasangan alat/pegas penutup pintu otomatis sehingga pintu akan selalu tertutup ketika tidak digunakan. Pemasangan alat/pegas penutup pintu otomatis lebih efektif karena pemilik/kepala bengkel tidak perlu membiasakan karyawannya untuk menutup pintu ketika tidak digunakan. Selain itu biayanya tidak terlalu mahal.
- *Supervisor* memberikan penjelasan kepada pelanggan mengenai rincian perawatan/perbaikan dan suku cadang yang perlu digunakan (5,26%). Hal yang dapat dilakukan yaitu *supervisor* menghampiri pelanggan dan membawa rincian perawatan/perbaikan beserta suku cadang yang perlu digunakan. *Supervisor* memberikan penjelasan secara rinci prioritas perbaikan yang perlu dilakukan serta biaya yang dibutuhkan. *Supervisor* memberikan kesempatan kepada pelanggan untuk bertanya dan berdiskusi pilihan perbaikan yang tersedia.
- Menetapkan batas waktu maksimal pengerjaan setiap jenis perawatan/perbaikan sepeda motor (4,67%). Penetapan batas waktu maksimal dapat dilakukan dengan terlebih dahulu menghitung rata-rata waktu pengerjaan setiap jenis perawatan/perbaikan motor. Contohnya, mekanik A mampu mengganti oli dalam waktu 10 menit, mekanik B mampu mengganti oli dalam waktu 15 menit. Dari data tersebut dapat ditetapkan batas waktu maksimal penggantian oli yaitu 12,5 menit yang merupakan rata-rata waktu yang dibutuhkan untuk mengganti oli. Dengan begitu, mekanik yang lambat dalam melakukan perbaikan/perbaikan harus dapat meningkatkan kemampuannya.
- Mengikutsertakan *supervisor* dan mekanik dalam pelatihan/seminar yang diselenggarakan Yamaha pusat (4,38%).

Keikutsertaan *supervisor* dan mekanik dalam pelatihan/seminar telah rutin dilakukan oleh “Bengkel YA”. Namun kesempatan mengikuti seminar dan pelatihan lebih banyak dihadiri *supervisor* tanpa dihadiri oleh mekanik. Kedepannya perusahaan sebaiknya lebih aktif mengikutsertakan mekanik dalam pelatihan yang diselenggarakan Yamaha pusat. Selain itu pengalaman mekanik dan *supervisor* dapat ditingkatkan dengan memberi kesempatan mereka mengikuti perlombaan perbaikan motor khusus mekanik bengkel Yamaha se-Indonesia yang selalu diadakan setiap tahunnya.

- Memberikan pilihan perbaikan kepada pelanggan sesuai kemampuan keuangan pelanggan (4,16%).

Peran *supervisor* sangat penting pada karakteristik teknik ini karena beliau yang berhubungan langsung dengan pelanggan. Setelah *supervisor* memaparkan perbaikan/perawatan dan suku cadang yang diperlukan, hal yang harus dilakukan yaitu berdiskusi mengenai biaya yang sanggup dikeluarkan pelanggan. Pelatihan mengenai prioritas perbaikan penting dilakukan untuk menambah pengetahuan dan kemampuan *supervisor* dalam memberikan pilihan perbaikan. Kejujuran *supervisor* sangat penting agar perbaikan/perawatan yang dilakukan benar-benar sesuatu yang harus dilakukan, bukan hanya untuk meningkatkan pemasukan perusahaan.

- Mekanik memberitahukan perkiraan waktu tunggu dan waktu perbaikan kepada *supervisor* untuk diberitahukan kepada pelanggan (4,16%).

Hal yang dapat dilakukan yaitu melatih karyawan untuk bekerja sama dengan baik dan menciptakan suasana lingkungan kerja yang nyaman. Dengan begitu hubungan antar *supervisor* dan mekanik lebih dekat sehingga lebih mudah dalam berkoordinasi.

7. Selain usulan perbaikan diatas, penulis juga memberikan usulan tambahan berkaitan dengan standar penampilan karyawan (lampiran 10), dan Prosedur Operasi Baku pencucian motor (lampiran 12).

DAFTAR PUSTAKA

- Aaker, D. A., G. S. Day, V. Kumar dan R. P. Leone. (2013). 11th Edition. *Marketing Research*. New Jersey: John Wiley & Sons, Inc.
- Bozarth, C. C. dan R.B. Handfield. (2016). 4th Edition. *Introduction to Operations and Supply Chain Management*. London: Pearson Education, Inc.
- Cohen, L. (1995). *Quality Function Deployment: How to Make QFD Work for You*. Massachusetts: Addison-Wesley Publishing Company, Inc.
- Dale, Barrie G. (1994). 2nd Edition. *Managing Quality*. New York: Prentice Hall.
- Fitzsimmons, J. A., dan M. J. Fitzsimmons. (2011). 7th Edition. *Service Management: Operations, Strategy, Information Technology*. New York: The McGraw-Hill Companies, Inc.
- Heizer, J., B. Render, dan C. Munson. (2017). 12th Edition. *Operations Management Sustainability and Supply Chain Management*. New Jersey: Pearson Education, Inc.
- Jacobs, F. R. dan R. B. Chase. (2014). 14th Global Edition. *Operations and Supply Chain Management*. Berkshire: McGraw-Hill Education.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. (2012). 14th Edition. *Marketing Management*. Essex: Pearson Education.
- Ramasamy, S. (2009). *Total Quality Management*. New Delhi: Tata McGraw-Hill Publishing Company, Inc.
- Reid, R. D., dan N. R. Sanders. (2013). 5th Edition. *Operations Management an Integrated Approach*. New Jersey: John Wiley & Sons Inc.
- Russell, R. S. dan B. W. Taylor III. (2014). 8th Edition. *Operations and Supply Chain Management*. New Jersey: John Wiley & Sons Inc.
- Schroeder, R. G., S. M. Goldstein dan M. J. Rungtusanatham. (2013). 6th Edition. *Operations Management in the Supply Chain*. New York: McGraw-Hill.
- Sekaran, U. dan R. Bougie. (2013). 6th Edition. *Research Methods for Business: A Skill-Building Approach*. United Kingdom: John Wiley & Sons Ltd.
- Zeithaml, V. A., A. Parasuraman dan L. L. Berry. (1990). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York: The Free Press.
- Zeithaml, V. A., M. J. Bitner dan D. D. Gremler. (2013). 6th Edition. *Service Marketing Integrating Customer Focus Across the Firm*. New York: McGraw-Hill Education.

Referensi dari internet:

Kementerian Perindustrian. (2016, October 18). *Berita Industri*. Retrieved from
Kementerian Perindustrian Republik Indonesia:
<http://www.kemenperin.go.id/artikel/8960/Penjualan-Motor-Belum-Capai-Titik-Jenuh>

Metrotvnews.com. (2016, May 19). *Otomotif*. Retrieved October 18, 2016, from
metrotvnews.com: <http://otomotif.metrotvnews.com/motor/ZkeJ06vK-pasar-roda-dua-masih-lesu-aftersales-jadi-senjata>