

BAB 5

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan data yang telah diperoleh, diolah, dan dianalisa, penulis menarik kesimpulan:

1. Diperoleh bahwa seluruh karakteristik kebutuhan dan keinginan pelanggan dinilai sangat penting (5) oleh pelanggan Perusahaan SPC (Tabel 3.2). Karakteristik kebutuhan dan keinginan pelanggan tersebut adalah:
 - Variasi pelayanan yang ditawarkan.
 - Kelengkapan peralatan.
 - Kemutakhiran peralatan.
 - Kebersihan seragam teknisi.
 - Kerapihan penampilan teknisi.
 - Informasi pada brosur jelas.
 - Informasi pada brosur menarik.
 - Pelayanan yang dilakukan teknisi sesuai dengan yang dijanjikan sebelumnya.
 - Perusahaan memberikan solusi yang tepat atas permasalahan hama.
 - Ketepatan waktu datang teknisi.
 - Kesesuaian biaya yang ditagih dengan yang disepakati di awal.
 - Kemudahan memesan pelayanan.
 - Kecepatan perusahaan menanggapi permintaan pelanggan.
 - Kecepatan perusahaan menanggapi keluhan pelanggan.
 - Kecepatan perusahaan menanggapi saran yang diberikan pelanggan
 - Teknisi memiliki pengetahuan yang baik mengenai hama.
 - Perusahaan memberikan jaminan (garansi) apabila ada kesalahan yang dilakukan oleh perusahaan.
 - Teknisi bersikap ramah kepada pelanggan.
 - Teknisi bersikap sopan kepada pelanggan.
 - Teknisi bersikap jujur kepada pelanggan.
 - Staf *Customer Service* bersikap ramah.
 - Staf *Customer Service* bersikap sopan.
 - Perusahaan memberikan perhatian secara individual kepada pelanggan secara berkala.

2. Pelanggan Perusahaan SPC menilai kinerja pelayanan yang diberikan oleh perusahaan masih banyak yang berada dibawah harapannya. Nilai kesenjangan setiap dimensi adalah selisih antara tingkat kepentingan karakteristik kebutuhan dan keinginan pelanggan dengan tingkat kinerja perusahaan.
- a. Berikut ini adalah urutan tingkat kesenjangan terbesar hingga terkecil berdasarkan karakteristik kebutuhan dan keinginan pelanggan (Tabel 4.6), yaitu:
- Perusahaan memberikan solusi yang tepat atas permasalahan hama. (-1,13)
 - Ketepatan waktu datang teknisi. (-0,97)
 - Kecepatan perusahaan menanggapi keluhan pelanggan. (-0,95)
 - Teknisi memiliki pengetahuan yang baik mengenai hama. (-0,92)
 - Kecepatan perusahaan menanggapi permintaan pelanggan. (-0,87)
 - Kecepatan perusahaan menanggapi saran yang diberikan pelanggan. (-0,80)
 - Perusahaan memberikan jaminan (garansi) apabila ada kesalahan yang dilakukan oleh perusahaan. (-0,77)
 - Teknisi bersikap jujur kepada pelanggan. (-0,76)
 - Perusahaan memberikan perhatian secara individual kepada pelanggan secara berkala. (-0,73)
 - Kebersihan seragam teknisi. (-0,68)
 - Informasi pada brosur menarik. (-0,67)
 - Informasi pada brosur jelas. (-0,68)
 - Kemutakhiran peralatan. (-0,65)
 - Pelayanan yang dilakukan teknisi sesuai dengan yang dijanjikan sebelumnya. (-0,64)
 - Kesesuaian biaya yang ditagih dengan yang disepakati di awal. (-0,63)
 - Staf *Customer Service* bersikap sopan. (-0,63)
 - Kerapihan penampilan teknisi. (-0,62)
 - Teknisi bersikap sopan kepada pelanggan. (-0,61)
 - Kelengkapan peralatan. (-0,60)
 - Teknisi bersikap ramah kepada pelanggan. (-0,60)
 - Staf *Customer Service* bersikap ramah. (-0,60)
 - Kemudahan memesan pelayanan. (-0,57)
 - Variasi pelayanan yang ditawarkan. (-0,48)

b. Berikut ini adalah urutan tingkat kesenjangan menurut dimensi (Tabel 4.7), yaitu:

- Keandalan (-0,85)
- Ketanggapan (-0,80)
- Jaminan (-0,73)
- Empati (-0,65)
- Bukti Fisik (-0,63)

Berdasarkan urutan di atas, dapat disimpulkan bahwa seluruh rata-rata kesenjangan tiap dimensi masih bernilai negatif (-). Hal ini berarti bahwa kinerja pelayanan Perusahaan SPC belum sesuai dengan keinginan pelanggan. Dimensi keandalan merupakan dimensi yang memiliki kesenjangan yang paling tinggi. Sedangkan dimensi bukti fisik merupakan dimensi yang memiliki kesenjangan yang paling rendah.

3. Hasil wawancara dengan Manajer Perusahaan SPC untuk menentukan karakteristik teknik yang sebaiknya dilakukan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan. Karakteristik teknik yang sebaiknya ada Perusahaan SPC (Tabel 4.11), yaitu:

- Menyediakan jenis pelayanan yang baru.
- Membuat paket (*bundle*) pelayanan.
- Memiliki peralatan untuk setiap jenis hama/ *treatment* yang berbeda.
- Menggunakan pestisida dan peralatan yang cocok dengan jenis hama yang akan dibasmi.
- Mengganti peralatan dengan peralatan yang lebih baru setiap 5 tahun sekali.
- Menetapkan standar penampilan karyawan.
- Teknisi wajib membawa cadangan seragam setiap hari.
- Memberikan *tissue* basah dan kering untuk setiap teknisi.
- Menyusun isi brosur dengan tulisan dan informasi yang jelas.
- Memberikan nomor kontak perusahaan kepada pelanggan.
- Menyusun daftar harga *treatment* untuk pelanggan.
- Menyediakan media untuk menerima keluhan dan saran dari pelanggan.
- Menyusun isi brosur dengan desain yang menarik.
- *Supervisor* membuat Surat Perintah Kerja (SPK) yang dibawa oleh teknisi yang akan melakukan *treatment*.
- Teknisi membuat laporan pelayanan.

- Menugaskan teknisi untuk datang ke pelanggan sesuai dengan waktu yang telah disepakati di dalam SPK.
 - Meminta saran pada perusahaan induk dan pemasok pestisida tentang jenis pestisida dan kegunaannya.
 - Melakukan diskusi antar Manajer dan *Supervisor* untuk memberikan solusi kepada pelanggan.
 - Manajer memberikan pelatihan berkala kepada karyawan sesuai bidang pekerjaan karyawan.
 - Bekerja sama dengan pihak ketiga untuk melakukan kegiatan pelatihan dan pengembangan guna meningkatkan keterampilan dan pengetahuan teknisi.
 - Menambah jumlah teknisi seiring dengan pertambahan jumlah pelanggan.
 - Memberikan nomor telepon teknisi kepada pelanggan dan sebaliknya.
 - Menetapkan tagihan sesuai dengan Surat Perintah Kerja (SPK).
 - Memberi tanggung jawab kepada Staf *Customer Service* untuk menanggapi telepon atau sms dari pelanggan.
 - Bekerja sama dengan asuransi pertanggung jawaban (*liability insurance*).
 - Mendiskusikan saran dari pelanggan pada setiap rapat.
 - Menetapkan standar untuk melakukan klaim garansi untuk setiap jenis pelayanan.
 - Menetapkan standar sikap dan perilaku karyawan.
 - Menghubungi pelanggan secara berkala untuk memastikan permasalahan hama selesai.
 - Menghubungi pelanggan secara berkala untuk meminta saran dan menanyakan perpanjangan kontrak.
4. Berikut ini adalah hubungan antara karakteristik kebutuhan dan keinginan pelanggan dengan karakteristik teknik Perusahaan SPC yang memiliki hubungan yang kuat dengan bobot 9 dan hubungan sedang dengan bobot 3 (Tabel 4.12):
- Variasi pelayanan yang ditawarkan, dengan:
 - Menyediakan jenis pelayanan yang baru. (9)
 - Membuat paket (*bundle*) pelayanan. (9)
 - Kelengkapan peralatan, dengan:
 - Memiliki peralatan untuk setiap jenis hama/ *treatment* yang berbeda. (9)
 - Menggunakan pestisida dan peralatan yang cocok dengan jenis hama yang akan dibasmi. (9)
 - Kemutakhiran peralatan, dengan:

- Mengganti peralatan dengan peralatan yang lebih baru setiap 5 tahun sekali. (9)
- Kebersihan seragam teknisi, dengan:
 - Menetapkan standar penampilan karyawan. (9)
 - Teknisi wajib membawa cadangan seragam setiap hari. (9)
 - Memberikan *tissue* basah dan kering untuk setiap teknisi. (9)
- Kerapihan penampilan teknisi, dengan:
 - Menetapkan standar penampilan karyawan. (9)
 - Teknisi wajib membawa cadangan seragam setiap hari. (9)
- Informasi pada brosur jelas, dengan:
 - Menyusun isi brosur dengan tulisan dan informasi yang jelas. (9)
 - Memberikan nomor kontak perusahaan kepada pelanggan. (9)
 - Menyusun daftar harga *treatment* untuk pelanggan. (9)
 - Menyediakan media untuk menerima keluhan dan saran dari pelanggan. (9)
- Informasi pada brosur menarik, dengan:
 - Menyusun isi brosur dengan desain yang menarik. (9)
- Pelayanan yang dilakukan teknisi sesuai dengan yang dijanjikan sebelumnya, dengan:
 - Menggunakan pestisida dan peralatan yang cocok dengan jenis hama yang akan dibasmi. (9)
 - *Supervisor* membuat Surat Perintah Kerja (SPK) yang dibawa oleh teknisi yang akan melakukan *treatment*. (9)
 - Teknisi membuat laporan pelayanan. (9)
 - Menugaskan teknisi untuk datang ke pelanggan sesuai dengan waktu yang telah disepakati di dalam SPK. (9)
- Perusahaan memberikan solusi yang tepat atas permasalahan hama, dengan:
 - Menggunakan pestisida dan peralatan yang cocok dengan jenis hama yang akan dibasmi. (9)
 - Meminta saran pada perusahaan induk dan pemasok pestisida tentang jenis pestisida dan kegunaannya. (9)
 - Melakukan diskusi antar Manajer dan *Supervisor* untuk memberikan solusi kepada pelanggan. (9)
 - Manajer memberikan pelatihan berkala kepada karyawan sesuai bidang pekerjaan karyawan. (9)

- Bekerja sama dengan pihak ketiga untuk melakukan kegiatan pelatihan dan pengembangan guna meningkatkan keterampilan dan pengetahuan teknisi. (9)
- Menghubungi pelanggan secara berkala untuk memastikan permasalahan hama selesai. (9)
- Ketepatan waktu datang teknisi, dengan:
 - *Supervisor* membuat Surat Perintah Kerja (SPK) yang dibawa oleh teknisi yang akan melakukan *treatment*. (3)
 - Teknisi membuat laporan pelayanan. (3)
 - Menugaskan teknisi untuk datang ke pelanggan sesuai dengan waktu yang telah disepakati di dalam SPK. (9)
 - Manajer memberikan pelatihan berkala kepada karyawan sesuai bidang pekerjaan karyawan. (3)
 - Menambah jumlah teknisi seiring dengan penambahan jumlah pelanggan. (9)
 - Memberikan nomor telepon teknisi kepada pelanggan dan sebaliknya. (3)
- Kesesuaian biaya yang ditagih dengan yang disepakati di awal, dengan:
 - Menyusun daftar harga *treatment* untuk pelanggan. (9)
 - Menetapkan tagihan sesuai dengan Surat Perintah Kerja (SPK). (9)
- Kemudahan memesan pelayanan, dengan:
 - Memberikan nomor kontak perusahaan kepada pelanggan. (9)
 - Memberi tanggung jawab kepada Staf *Customer Service* untuk menanggapi telepon atau sms dari pelanggan. (9)
- Kecepatan perusahaan menanggapi permintaan pelanggan, dengan:
 - Manajer memberikan pelatihan berkala kepada karyawan sesuai bidang pekerjaan karyawan. (9)
 - Menambah jumlah teknisi seiring dengan penambahan jumlah pelanggan. (3)
 - Memberi tanggung jawab kepada Staf *Customer Service* untuk menanggapi telepon atau sms dari pelanggan. (9)
- Kecepatan perusahaan menanggapi keluhan pelanggan, dengan:
 - Menyediakan media untuk menerima keluhan dan saran dari pelanggan. (3)
 - Melakukan diskusi antar Manajer dan *Supervisor* untuk memberikan solusi kepada pelanggan. (9)

- Manajer memberikan pelatihan berkala kepada karyawan sesuai bidang pekerjaan karyawan. (9)
- Memberi tanggung jawab kepada Staf *Customer Service* untuk menanggapi telepon atau *sms* dari pelanggan. (9)
- Bekerja sama dengan asuransi tanggung gugat (*liability insurance*). (9)
- Kecepatan perusahaan menanggapi saran yang diberikan pelanggan, dengan:
 - Menyediakan media untuk menerima keluhan dan saran dari pelanggan. (3)
 - Melakukan diskusi antar Manajer dan *Supervisor* untuk memberikan solusi kepada pelanggan. (9)
 - Memberi tanggung jawab kepada Staf *Customer Service* untuk menanggapi telepon atau *sms* dari pelanggan. (9)
 - Mendiskusikan saran dari pelanggan pada setiap rapat. (9)
- Teknisi memiliki pengetahuan yang baik mengenai hama, dengan:
 - Menggunakan pestisida dan peralatan yang cocok dengan jenis hama yang akan dibasmi. (9)
 - Manajer memberikan pelatihan berkala kepada karyawan sesuai bidang pekerjaan karyawan. (9)
 - Bekerja sama dengan pihak ketiga untuk melakukan kegiatan pengembangan/ peningkatan keterampilan teknisi. (9)
- Perusahaan memberikan jaminan (garansi) apabila ada kesalahan yang dilakukan oleh perusahaan, dengan:
 - Melakukan diskusi antar Manajer dan *Supervisor* untuk memberikan solusi kepada pelanggan. (9)
 - Bekerja sama dengan asuransi pertanggung jawaban (*liability insurance*). (9)
 - Menetapkan standar untuk melakukan klaim garansi untuk setiap jenis pelayanan. (9)
- Teknisi bersikap ramah kepada pelanggan, dengan:
 - Manajer memberikan pelatihan berkala kepada karyawan sesuai bidang pekerjaan karyawan. (3)
 - Menetapkan standar sikap dan perilaku karyawan. (9)
- Teknisi bersikap sopan kepada pelanggan, dengan:
 - Manajer memberikan pelatihan berkala kepada karyawan sesuai bidang pekerjaan karyawan. (3)
 - Menetapkan standar sikap dan perilaku karyawan. (9)
- Teknisi bersikap jujur kepada pelanggan, dengan:

- Manajer memberikan pelatihan berkala kepada karyawan sesuai bidang pekerjaan karyawan. (9)
 - Menetapkan standar sikap dan perilaku karyawan. (9)
 - Staf *Customer Service* bersikap ramah, dengan:
 - Manajer memberikan pelatihan berkala kepada karyawan sesuai bidang pekerjaan karyawan. (9)
 - Menetapkan standar sikap dan perilaku karyawan. (9)
 - Staf *Customer Service* bersikap sopan, dengan:
 - Manajer memberikan pelatihan berkala kepada karyawan sesuai bidang pekerjaan karyawan. (9)
 - Menetapkan standar sikap dan perilaku karyawan. (9)
 - Perusahaan memberikan perhatian secara individual kepada pelanggan secara berkala, dengan:
 - Menghubungi pelanggan secara berkala untuk memastikan permasalahan hama selesai. (9)
 - Menghubungi pelanggan secara berkala untuk meminta saran dan menanyakan perpanjangan kontrak. (9)
5. Hubungan antar karakteristik teknik Perusahaan SPC yang memiliki nilai (+) adalah sebagai berikut (Tabel 4.13):
- Memberikan nomor kontak perusahaan kepada pelanggan, dengan:
 - Menyusun isi brosur dengan tulisan dan informasi yang jelas.
 - Memberi tanggung jawab kepada Staf *Customer Service* untuk menanggapi telepon atau sms dari pelanggan.
 - Menyediakan media untuk menerima keluhan dan saran dari pelanggan, dengan:
 - Melakukan diskusi antar Manajer dan *Supervisor* untuk memberikan solusi kepada pelanggan.
 - Menggunakan pestisida dan peralatan yang cocok dengan jenis hama yang akan dibasmi, dengan:
 - Meminta saran pada perusahaan induk dan pemasok pestisida tentang jenis pestisida dan kegunaannya.
 - Menugaskan teknisi untuk datang ke pelanggan sesuai dengan waktu yang telah disepakati di dalam SPK, dengan:
 - Menambah jumlah teknisi seiring dengan penambahan jumlah pelanggan.

- Manajer memberikan pelatihan berkala kepada karyawan sesuai bidang pekerjaan karyawan, dengan:
 - Bekerja sama dengan pihak ketiga untuk melakukan kegiatan pelatihan dan pengembangan guna meningkatkan keterampilan dan pengetahuan teknisi.
 - Menyusun daftar harga *treatment* untuk pelanggan, dengan:
 - Menetapkan tagihan sesuai dengan Surat Perintah Kerja (SPK).
 - Bekerja sama dengan asuransi tanggung gugat (*liability insurance*), dengan:
 - Menetapkan standar untuk melakukan klaim garansi untuk setiap jenis pelayanan.
 - Menghubungi pelanggan secara berkala untuk memastikan permasalahan hama selesai, dengan:
 - Menghubungi pelanggan secara berkala untuk meminta saran dan menanyakan perpanjangan kontrak.
6. Prioritas utama Perusahaan SPC untuk dapat melakukan perbaikan dan pengembangan agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan berdasarkan urutan tingkat kepentingan relatif terbesar (Tabel 4.18) yaitu:
- a. Manajer memberikan pelatihan berkala kepada karyawan sesuai bidang pekerjaan karyawan. (15,47%)
 - b. Menetapkan standar sikap dan perilaku karyawan. (8,29%)
 - c. Menggunakan pestisida dan peralatan yang cocok dengan jenis hama yang akan dibasmi. (6,63%)
 - d. Melakukan diskusi antar Manajer dan *Supervisor* untuk memberikan solusi kepada pelanggan. (6,63%)
 - e. Memberi tanggung jawab kepada Staf *Customer Service* untuk menanggapi telepon atau *sms* dari pelanggan. (6,63%)

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah dipaparkan, maka disarankan agar:

1. Perusahaan sebaiknya fokus untuk meningkatkan pelayanan pada dimensi dengan nilai kesenjangan paling besar (Tabel 4.7) yaitu:
 - Keandalan (-0,85)
 - Pelayanan yang dilakukan teknisi sesuai dengan yang dijanjikan sebelumnya.

- Perusahaan memberikan solusi yang tepat atas permasalahan hama.
 - Ketepatan waktu datang teknisi.
 - Kesesuaian biaya yang ditagih dengan yang disepakati di awal.
 - Ketanggapan (-0,80)
 - Kemudahan memesan pelayanan.
 - Kecepatan perusahaan menanggapi permintaan pelanggan.
 - Kecepatan perusahaan menanggapi keluhan pelanggan.
 - Kecepatan perusahaan menanggapi saran yang diberikan pelanggan.
 - Jaminan (-0,73)
 - Teknisi memiliki pengetahuan yang baik mengenai hama.
 - Perusahaan memberikan jaminan (garansi) apabila ada kesalahan yang dilakukan oleh perusahaan.
 - Teknisi bersikap ramah kepada pelanggan.
 - Teknisi bersikap sopan kepada pelanggan.
 - Teknisi bersikap jujur kepada pelanggan.
 - Empati (-0,65)
 - Staf *Customer Service* bersikap ramah.
 - Staf *Customer Service* bersikap sopan.
 - Perusahaan memberikan perhatian secara individual kepada pelanggan secara berkala.
 - Bukti Fisik (-0,63)
 - Variasi pelayanan yang ditawarkan.
 - Kelengkapan peralatan.
 - Kemutakhiran peralatan.
 - Kebersihan seragam teknisi.
 - Kerapihan penampilan teknisi.
 - Informasi pada brosur jelas.
 - Informasi pada brosur menarik.
2. Perusahaan SPC sebaiknya secara rutin melakukan evaluasi kinerja dengan cara:
- Perusahaan perlu mengetahui terlebih dahulu kebutuhan dan keinginan pelanggan, kemudian menyusun kuesioner kepuasan pelanggan. Selanjutnya pelanggan dapat mengisi kuesioner tersebut dengan menilai kinerja pelayanan yang diberikan perusahaan.
 - Membuat *form* kritik dan saran pada selebar kertas atau dengan menyediakan media (seperti: *e-mail*, *whatsapp*, *sms*, atau telepon) untuk diisi oleh pelanggan

berkaitan dengan keluhan dan hal-hal yang membuat pelanggan kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan perusahaan.

- Hasil kuesioner kepuasan pelanggan beserta *form* kritik dan saran yang dikumpulkan selanjutnya didiskusikan oleh Manajer dan *Supervisor* untuk dicarikan solusinya. Hasil evaluasi kinerja ini dapat memberikan masukan untuk perbaikan dan pengembangan kualitas pelayanan perusahaan.
3. Pada Tabel 4.14, Perusahaan SPC sebaiknya meningkatkan pelayanan pada karakteristik teknik yang memiliki penilaian kurang baik (2), yaitu:
- Memberikan *tissue* basah dan kering untuk setiap teknisi.
 - Menyusun daftar harga *treatment* untuk pelanggan.
 - Menambah jumlah teknisi seiring dengan pertambahan jumlah pelanggan.
 - Bekerja sama dengan asuransi tanggung gugat (*liability assurance*).
 - Menetapkan standar untuk melakukan klaim garansi untuk setiap jenis pelayanan.
4. Setelah mengetahui hubungan antara karakteristik teknik yang dimiliki oleh Perusahaan SPC dengan karakteristik kebutuhan dan keinginan pelanggan (Tabel 4.12), perusahaan sebaiknya:
- Lebih memprioritaskan karakteristik teknik yang memiliki hubungan kuat (9) terlebih dahulu karena akan memiliki dampak yang lebih besar terhadap karakteristik kebutuhan dan keinginan pelanggan.
 - Prioritas yang kedua adalah karakteristik teknik yang memiliki hubungan sedang (3) karena akan memiliki dampak dengan hubungan yang sedang terhadap karakteristik kebutuhan dan keinginan pelanggan.
5. Perusahaan SPC sebaiknya memperhatikan karakteristik teknik yang memiliki hubungan positif (+) dengan karakteristik teknik lainnya (Tabel 4.13), karena apabila dilakukan perubahan pada karakteristik teknik yang memiliki hubungan positif tersebut akan berdampak positif pada karakteristik teknik lainnya.
6. Karakteristik teknik dengan nilai kepentingan relatif terbesar yang sebaiknya dilakukan prioritas perbaikan dan pengembangan oleh Perusahaan SPC (Tabel 4.18) adalah sebagai berikut:
- a. Manajer memberikan pelatihan berkala kepada karyawan sesuai bidang pekerjaan karyawan (15,47%). Saran perbaikan yang perlu dilakukan perusahaan adalah:
 - Perusahaan SPC sebaiknya membuat jadwal pelatihan 1 (satu) sampai 2 (dua) bulan sekali untuk seluruh karyawan sesuai dengan bidang pekerjaan

masing-masing yang dilakukan oleh pihak Manajer atau *Supervisor* agar karyawan Perusahaan SPC semakin terampil dalam melakukan pekerjaannya sehingga kualitas pelayanan yang diberikan semakin meningkat dan mengurangi biaya akibat kesalahan yang dilakukan karyawan.

- Pelatihan yang diberikan kepada teknisi bisa berupa *on-the-job training* (misalnya, teknisi turun langsung memberikan pelayanan kepada pelanggan, bagian *Marketing* menawarkan produk kepada pelanggan) dan *off-the-job training* (misalnya, memberikan teori mengenai pestisida dan peralatan yang digunakan kepada teknisi dan *Supervisor*, penggunaan aplikasi komputer seperti *Microsoft Excel* untuk Staf *Customer Service* dan bagian *Finance*).
 - Perusahaan SPC juga dapat memberitahu karyawan mengenai masalah yang biasa terjadi dalam perusahaan pengendalian hama dan melatih karyawan untuk dapat memberikan solusi dari masalah yang ada. Hal ini bertujuan agar karyawan dapat tanggap melayani keluhan dan mampu memberikan solusi atas masalah yang terjadi.
- b. Menetapkan standar sikap dan perilaku karyawan (8,29%). Saran perbaikan yang perlu dilakukan perusahaan adalah:
- Perusahaan SPC sebaiknya mensosialisasikan standar sikap dan perilaku yang telah ditetapkan kepada karyawan sesuai dengan bidang pekerjaannya dan memastikan karyawan mengerti dan memahami standar tersebut.
 - Perusahaan SPC sebaiknya mewajibkan seluruh karyawan untuk menerapkan standar sikap dan perilaku yang telah ditetapkan (dapat dilihat pada Lampiran 11) dalam melayani pelanggan. Perusahaan SPC juga dapat menerapkan sanksi bagi karyawan yang tidak menjalankan standar sikap dan perilaku. Hal ini berguna agar seluruh karyawan dapat melayani pelanggan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.
 - Perusahaan SPC juga dapat memberikan pedoman cara melayani pelanggan, misalnya dicontohkan oleh Manajer atau *Supervisor*. Seluruh karyawan Perusahaan SPC diwajibkan untuk melayani pelanggan dengan ramah dan sopan serta berinisiatif menanyakan keluhan atau permintaan pelanggan.

- c. Menggunakan pestisida dan peralatan yang cocok dengan jenis hama yang akan dibasmi (6,63%). Saran perbaikan yang perlu dilakukan perusahaan adalah:
- Perusahaan SPC sebaiknya menetapkan standar pestisida dan standar peralatan yang harus digunakan untuk setiap jenis hama/ *treatment* untuk disusun dalam sebuah buku pedoman dan diberikan kepada setiap teknisi.
 - Manajer Perusahaan SPC sebaiknya mensosialisasikan standar peralatan dan standar pestisida yang telah ditetapkan kepada seluruh teknisi dan memastikan teknisi memahami standar tersebut.
 - Perusahaan SPC sebaiknya membuat *form* ketersediaan bahan baku (bahan kimia) dan menyusun jadwal pemesanan kepada pemasok, sehingga pada saat bahan baku habis, perusahaan tidak lagi menggunakan pestisida yang tidak cocok untuk digunakan pada masalah hama yang terjadi dan menyebabkan pengendalian hama menjadi tidak ampuh.
- d. Melakukan diskusi antar Manajer dan *Supervisor* untuk memberikan solusi kepada pelanggan (6,63%). Saran perbaikan yang perlu dilakukan perusahaan adalah:
- Perusahaan SPC sebaiknya mengadakan pertemuan rutin untuk membahas permintaan, keluhan, saran dari pelanggan yang telah dicatat oleh Staf *Customer Service* dan juga melakukan evaluasi pekerjaan yang telah dilakukan sebelumnya. Selanjutnya, Manajer dapat menyusun rencana tindakan untuk pekerjaan yang akan datang agar pelayanan yang diberikan menjadi lebih baik.
- e. Memberi tanggung jawab kepada Staf *Customer Service* untuk menanggapi telepon atau *sms* dari pelanggan (6,63%). Saran perbaikan yang perlu dilakukan perusahaan adalah:
- Perusahaan SPC sebaiknya menyusun standar sikap dan perilaku untuk Staf *Customer Service* yang digunakan sebagai pedoman Staf *Customer Service* dalam melaksanakan pekerjaannya. Standar sikap dan perilaku dapat membahas tentang tata cara memberi salam saat mengangkat dan menutup telepon, kata-kata yang perlu dan dilarang untuk diucapkan, nada bicara saat berkomunikasi dengan pelanggan, kalimat yang baik untuk menanggapi *sms* dari pelanggan, dll.
 - Perusahaan SPC sebaiknya memberi tanggung jawab kepada Staf *Customer Service* untuk menjawab telepon atau *sms* dari pelanggan untuk:

- Mencatat keluhan dari pelanggan pada selembar kertas berisi nama pelanggan dan keluhan lalu disampaikan kepada *Supervisor* atau Manajer.
- Mencatat saran yang diberikan pelanggan untuk segera disampaikan kepada Manajer sebagai masukan bagi Perusahaan SPC untuk bisa memberikan pelayanan yang lebih baik.
- Perusahaan SPC juga dapat memberitahu Staf *Customer Service* mengenai keluhan pelanggan yang biasa terjadi dalam perusahaan beserta cara menanggapinya. Hal ini bertujuan agar Staf *Customer Service* dapat tanggap melayani keluhan dan mampu memberikan solusi atas masalah yang terjadi.

DAFTAR PUSTAKA

Sumber dari buku:

- Boone, L. E., & Kurtz, D. L. (2010). *Contemporary Marketing* (16th ed.). South Western: Cengage Learning.
- Cohen, L. (1995). *Quality Function Deployment : How to Make QFD Work for You*. Canada: Addison Wesley Publishing Company, Inc.
- Fitzsimmons, J. A., & Fitzsimmons, M. J. (2011). *Service Management: Operations, Strategy, Information Technology* (7th ed.). New York: McGraw-Hill.
- Goetsch, D. L., & Davis, S. B. (2014). *Quality Management for Organizational Excellence: Introduction to Total Quality* (7th ed.). London: Pearson Education, Inc.
- Ghozali, I., & Harto, P. P. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariete dengan Program IBM SPSS 23* (8th ed.). Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Heizer, J., Render, B., & Munson, C. (2017). *Operation Management: Sustainability and Supply Chain Management* (12th ed.). London: Pearson Education, Inc.
- Johnston, R., & Clark, G. (2005). *Service Operations Management* (2nd ed.). London: Pearson Education, Inc.
- Kotler, P. T., & Armstrong, G. (2016). *Principles of Marketing* (16th ed.). London: Pearson Education, Inc.
- Kotler, P. T., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). London: Pearson Education, Inc.
- Krajewski, L. J., Malhotra, M. K., & Ritzman, L. P. (2016). *Operation Management: Processes and Supply Chain* (11th ed.). London: Pearson Education, Inc.
- Rampersad, H. K. (2005). *Managing Total Quality: Enhancing Personal and Company Value*. India: Mc Graw-Hill.
- Reid, R. D., & Sanders, N. R. (2013). *Operations Management: An Integrated Approach*. Singapore: John Wiley & Sons, Inc.
- Revelle, J. B. (1997). *The hand book of QFD*. United States: Acid Free Paper.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2013). *Research Method For Business* (6th ed.). United Kingdom: Wiley.

Sugiono. (2011). *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D)*. Bandung: Alfabeta.

Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2013). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across The Firm*. New York: McGraw-Hill.

Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York: The Free Press.

Sumber dari jurnal:

Andronikidis, A., Georgiou, A. C., Gotzamani, K., & Kamvysi, K. (2009). *The Application Of Quality Function Deployment In Service Quality Management. The TQM Journal*, 21.

Magdalena, M., P., S. A., & Ginting, R. (2013). Peningkatan Kualitas Pelayanan Dengan Menggunakan Metode *Quality Function Deployment* Di Rumah Sakit XYZ. *e-Jurnal Teknik Industri FT USU*, 3, 31-37.

Santoso, H. (2006). Meningkatkan Kualitas Layanan Industri Jasa Melalui Pendekatan Integrasi Metoda *Servqual-six sigma* atau *Servqual-QFD*. *TI UNDIP*, 85-86.

Sumber dari internet:

Ahli Pest Management. (2017, 30 Agustus).
"Apa Itu Pest Control?" <http://ahlipest.co.id/>