

## **BAB 5**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil pengolahan data pada Bab 4 maka dapat disimpulkan:

1. Tujuan penggunaan *house of quality* pada penelitian ini:
  - Mengumpulkan informasi mengenai kualitas pelayanan yang menimbulkan ketidakpuasan dan kepuasan pengunjung Kebun Binatang Bandung
  - Mengusulkan dan menyusun prioritas perbaikan kualitas pelayanan yang dapat meningkatkan kepuasan pengunjung Kebun Binatang Bandung.
2. Karakteristik Kebutuhan pelanggan yang dianggap penting oleh responden adalah kesehatan hewan, keaktifan hewan, lingkungan hewan/kandang dan ketersediaan papan informasi yang secara detail dapat dilihat pada Tabel 4.1.
3. Pada Penilaian tingkat kepentingan pengunjung Kebun Binatang Bandung terhadap karakteristik kebutuhan pelanggan, karakteristik yang paling penting adalah karakteristik jumlah hewan yang berada di dalam kandang sesuai, tidak terlalu penuh (0.1267) dan karakteristik yang paling tidak penting adalah karakteristik hewan bebas bergerak di kandang (0.0156). Informasi detailnya dapat dilihat pada Tabel 4.54.
4. Pada Penilaian pengunjung Kebun Binatang Bandung terhadap kinerja Kebun Binatang Bandung dan kebun binatang lainnya dapat disimpulkan bahwa kinerja Kebun Binatang Bandung dinilai lebih rendah dibandingkan kinerja dari kebun binatang lainnya yang dapat dilihat pada Tabel 4.60 . Angka kesenjangan yang paling besar ada pada karakteristik tubuh hewan terlihat bersih (-0.7333), sementara angka kesenjangan yang paling kecil ada pada karakteristik hewan bebas bergerak di kandang (-0.1333). Adapun karakteristik yang memiliki angka kesenjangan positif atau dapat dikatakan penilaian Kinerja Kebun Binatang Bandung mengungguli penilaian kinerja kebun binatang lainnya, yaitu pada karakteristik hewan tidak berkelahi satu sama lain di kandang (0.1667). Informasi detailnya dapat dilihat pada Tabel 4.61.
5. Karakteristik teknik Kebun Binatang Bandung didapat penulis dengan melakukan wawancara kepada pihak pengelola Kebun Binatang Bandung, yang hasilnya antara lain hewan dimandikan secara berkala, kondisi kesehatan hewan baik fisik

maupun mental diperiksa secara berkala, hewan yang sakit dikarantinakan, pemberian fasilitas penunjang terkait perilaku alami hewannya, pertunjukan pemberian makan hewan, hewan-hewan yang rentan berkelahi satu sama lain dihabituasi, kandang dibersihkan secara rutin, kandang didesinfeksi secara berkala, perawatan kandang secara berkala, kandang diperbaiki sesuai dengan habitat asli hewan, kandang diperbaiki agar hewannya dapat mudah dilihat, penerapan teknologi yang memadai, seperti pencahayaan dan penghangat bagi hewannya di kandang, pemeliharaan kandang secara berkala, pengecekan jumlah hewan dalam satu kandang secara berkala, papan informasi menunjukkan informasi umum hewannya (taksonomi, daerah asal, makanannya, dll), penambahan Papan informasi baru yang menunjukkan jam biologis / jam aktif hewannya, penambahan papan informasi baru yang menunjukkan ciri khas / hal menarik mengenai hewannya, isi papan informasi diperbarui setiap kali ada pembaruan, dan tampilan papan informasi diperbarui dengan lukisan tangan. Informasi detailnya dapat dilihat pada Tabel 4.62.

6. Penilaian kekuatan hubungan antara karakteristik teknik dilakukan dengan skala kuat (\*), menengah (●), dan lemah (Ø). Informasi detailnya dapat dilihat pada Tabel 4.64.
7. Hasil penilaian kekuatan hubungan antara karakteristik kebutuhan pelanggan dengan karakteristik teknik berkisar dari 5 hingga 9, yang mana angka 9 artinya kekuatannya sangat kuat dan semakin kecil angkanya maka kekuatan hubungannya semakin melemah, informasi detailnya dapat dilihat pada Tabel 4.69.
8. Prioritas utama pada Kebun Binatang Bandung untuk dapat dilakukan tindakan perbaikan yang dapat meningkatkan kualitas jasa pada pengunjung. Berikut ini adalah nilai bobot relatif yang memiliki nilai diatas 5%:
  - Memeriksa kondisi kesehatan hewan baik fisik maupun mental setiap hari (13.27%)
  - Membuat kandang semirip mungkin dengan habitat aslinya (9.71%)
  - Melakukan perawatan kandang setiap hari (9.2%)
  - Memperlengkap teknologi yang dibutuhkan oleh hewan (8.43%)
  - Membersihkan kandang setiap harinya pada pagi dan sore (7.27%)

- Melakukan desinfeksi pada kandang karnivora setiap hari (7.27%)
- Memeriksa jumlah hewan dalam satu kandang setiap hari (6.79%)

## 5.2 Saran

Berdasarkan uraian kesimpulan diatas, penulis dapat memberikan saran pada Kebun Binatang Bandung untuk meningkatkan kualitas pelayanannya terhadap pengunjungnya, saran yang diberikan adalah sebagai berikut ini:

1. Penilaian karakteristik teknik Kebun Binatang Bandung yang memiliki nilai 4 (baik) dan 5 (sangat baik) dapat diartikan sudah baik, sedangkan nilai yang kurang dari 4 dapat diartikan karakteristik teknik tersebut perlu dievaluasi dan diperbaiki. Karakteristik teknik yang perlu diprioritaskan untuk dievaluasi dan diperbaiki adalah karakteristik teknik yang memiliki nilai kurang dari 3 (cukup), yaitu:
  - a. Kandang diperbaiki agar hewannya dapat mudah dilihat (memiliki nilai 2, buruk), penggunaan *acrylic* sebagai pembatas antara hewan dengan pengunjung pada beberapa kandang justru membuat hewan sulit terlihat karena sudah kusam ataupun silau karena pantulan cahaya matahari sehingga sebaiknya diganti dengan bahan lain yang lebih baik seperti kaca dan sebaiknya melakukan pembersihannya secara rutin dan teratur.
  - b. Penerapan teknologi rekayasa pencahayaan dan pemanas bagi hewan di kandang (memiliki nilai 2, buruk), masih kurang memadainya teknologi untuk hewan seperti pencahayaan dan pemanas sebaiknya ditambah jumlahnya terlebih apabila kondisi cuaca sedang buruk dan teknologi tersebut belum memadai maka akan berdampak buruk bagi hewan yang bisa saja menjadi sakit hingga mati.
  - c. Penambahan Papan informasi baru yang berisikan informasi terkait jam biologis / jam aktif hewannya (memiliki nilai 2, buruk), pengunjung Kebun Binatang Bandung yang pada umumnya awam akan jam biologis hewan sebaiknya ditanggulangi dengan menambah papan informasi khusus terkait jam biologis hewannya agar pengunjung tidak salah mengira perihal keaktifan hewan dan juga menambah pengetahuan pengunjung.

2. Nilai target yang menjadi prioritas perbaikan bagi Kebun Binatang Bandung dapat dilihat dari nilai bobot relatif diatas 5%:
  - a. Memeriksa kondisi kesehatan hewan baik fisik maupun mental setiap hari (13.27%), pada penilaian karakteristik teknik nilainya adalah 3 (cukup) yang artinya masih perlu ditingkatkan. Peneliti menyarankan dengan mengadakan program *coaching clinic*, yaitu para pengunjung bersama dengan petugas Kebun Bintang Bandung bersama-sama melakukan pemeriksaan kesehatan hewan, petugas akan melakukan pemeriksaan akan hewannya sambil menjelaskan terkait ciri-ciri hewan yang sehat hingga cara menjaga kesehatan hewannya sehingga pengunjung akan lebih memahami pemeriksaan kesehatan hewan di Kebun Binatang Bandung dan program ini sebaiknya dilakukan saat akhir minggu atau kondisi ramai pengunjung. Selain program *coaching clinic* tentu pemeriksaan rutin setiap hari nya harus dijalankan yang disertai dengan petugas yang memang memiliki keterampilan dalam memeriksa hewan.
  - b. Membuat kandang semirip mungkin dengan habitat aslinya (9.71%), pada penilaian karakteristik teknik nilainya adalah 3 (cukup) yang artinya masih perlu ditingkatkan. Rencana perbaikan konsep kandang yang dibuat semirip mungkin dengan habitat aslinya sudah mulai direalisasikan oleh Kebun Binatang Bandung pada kandang zebra yang tentu diharapkan akan terealisasi pada seluruh kandang yang masih belum cukup mirip dengan habitat asli hewannya.
  - c. Melakukan perawatan kandang setiap hari (9.2%), pada penilaian karakteristik teknik nilainya adalah 3 (cukup) yang artinya masih perlu ditingkatkan. Perawatan kandang yang dimaksud adalah untuk menjaga ornament-ornamen pelengkap dalam kandang agar tetap hidup seperti pohon dan rumput, hal yang perlu dilakukan adalah melakukan perawatan setiap harinya yang perlu juga diperiksa kondisi ornamennya, misalkan pada kandang kura-kura yang ada bagian kolamnya diperiksa ph air nya apakah sudah sesuai untuk kura-kura nya atau belum.
  - d. Memperlengkap teknologi yang dibutuhkan oleh hewan (8.43%), pada penilaian karakteristik teknik adalah 3 (cukup) yang artinya masih perlu

ditingkatkan. Kebun Binatang Bandung sebaiknya segera memperlengkap teknologi penunjang kesehatan hewan seperti penghangat dan pencahayaan karena dengan kondisi cuaca yang kurang baik akan besar kemungkinan berdampak buruk pada kesehatan hewan.

- e. Membersihkan kandang setiap harinya pada pagi dan sore (7.27%), pada penilaian karakteristik teknik nilainya adalah 3 (cukup) yang artinya masih perlu ditingkatkan. Selain melakukan pembersihan kandang selama dua kali sehari juga perlu disertai *check sheet* yang berisikan aspek-aspek yang menjadi perhatian dalam membersihkan kandang, sehingga petugas diharapkan tidak akan ada aspek yang terlewat oleh petugas dan kandang benar-benar bersih.
  - f. Melakukan desinfeksi pada kandang karnivora setiap hari (7.27%), pada penilaian karakteristik teknik nilainya adalah 4 (baik) yang artinya perlu dipertahankan namun masih perlu ditingkatkan. Selain melakukan desinfeksi kandang karnivora setiap harinya juga perlu disertai *check sheet* yang berisikan aspek-aspek yang menjadi perhatian dalam desinfeksi kandang, sehingga petugas diharapkan tidak akan ada aspek yang terlewat oleh petugas dan kandang benar-benar bebas dari bakteri ataupun kuman.
  - g. Memeriksa jumlah hewan dalam satu kandang setiap hari (6.79%), pada penilaian karakteristik teknik nilainya adalah 4 (baik) yang artinya perlu dipertahankan namun masih perlu ditingkatkan. Selain melakukan pemeriksaan jumlah hewan dalam satu kandang setiap harinya juga perlu diperhatikan akan perbandingan antara jantan dan betinanya karena Kebun Binatang Bandung sebagai lembaga konservasi tentu memiliki harapan untuk mampu mengembangbiakan hewan, dan juga sebaiknya ada papan informasi yang berisikan jumlah hewan dan jenis kelaminnya dalam kandang sehingga pengunjung juga dapat lebih mencermati hewan di dalam kandang.
3. *House of quality* sebagai salah satu metode untuk meningkatkan kualitas jasa perlu dilakukan secara berkala oleh Kebun Binatang Bandung karena kebutuhan dan keinginan pengunjung akan terus berubah-ubah seiring berjalannya waktu. Dengan menerapkan *house of quality* Kebun Binatang Bandung akan dapat lebih memahami kondisi dan situasi yang dihadapinya. Penyusunan *house of quality*

perlu juga melibatkan *stakeholders* lain, seperti pihak pemerintah dan pemerhati hewan.

4. Seperti yang sudah dibahas di bab 2, *house of quality* yang utuh menurut Hauser dan Clausing (1988) menyarankan penggunaan *house of quality* tidak hanya untuk menyusun spesifikasi, tetapi juga dalam merancang proses operasional dan manajemen kualitasnya, walaupun dalam penelitian ini penggunaan *house of quality* hanya digunakan dalam memilih spesifikasi, tetapi penggunaan *house of quality* yang lengkap akan lebih bermanfaat dalam memperbaiki kualitas jasa yang ditawarkan Kebun Binatang Bandung.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aaker, D., Kumar, V., Day, G., & Leone, R. (2011). *Marketing Research*. New Jersey: Wiley.
- Al-Saleh, M. F., & Yousif, A. E. (2009). Properties of the Standard Deviation that are. *Australian Journal of Statistics*, 193-202.
- bbc. (2017, Januari 18). Diperoleh 27 Agustus 2017, dari <http://www.bbc.com/indonesia/indonesia-38660339>
- Bruno, G., Esposito, E., Genovese, A., & Passaro, R. (2012). AHP-based approaches for supplier evaluation: Problems and perspective. *Elsevier*, 159-172.
- CNN Indonesia. (2015, Februari 10). Diperoleh 27 Agustus 2017, dari <https://www.cnnindonesia.com/gaya-hidup/20150210162426-269-31086/survei-bandung-kota-terfavorit-wisatawan-se-asean/>
- Detik. (2017, Juni 21). Diperoleh 17 September 2017, dari <https://news.detik.com/berita-jawa-barat/d-3537665/libur-lebaran-harga-tiket-masuk-kebun-binatang-bandung-naik>
- Detik. (2017, Juni 25). Diperoleh 27 Agustus 2017, dari <https://news.detik.com/berita-jawa-barat/d-3541810/bandung-jadi-destinasi-wisata-lebaran-ini-pesan-ridwan-kamil-bagi-wisatawan>
- Detik. (2017, Juni 25). Diperoleh 10 September 2017, dari <http://news.detik.com/berita-jawa-barat/d-3541887/hari-pertama-lebaran-kebun-binatang-bandung-ramai-pengunjung>
- Esson, M., & Moss, A. (2014). Zoos as a context for reinforcing environmentally responsible behaviour: the dual challenges that zoo educators have set themselves. *Journal of Zoo and Aquarium Research*, 8-13.
- Fitzsimmons, J., & Fitzsimmons, M. (2011). *Service Management: Operations, Strategy, Information Technology, Seventh Edition*. New York: McGraw-Hill.
- G Thor, C. (1991). A guide to organizational productivity and quality improvement . *Business Economics*, 32.
- Grudens-Schuck, N., Lundy, B., & Larson, K. (2004). Focus Group Fundamental. *IOWA State University*.
- Hauser, J., & Clausing, D. (1988). The House of Quality. *Harvard Business Review*, 63-73.

- Heizer, J., Render, B., & Munson, C. (2017). *Operation Management: Sustainability and Supply Chain Management, Twelfth Edition*. London: Pearson.
- Jabarprov. (2014, Maret 28). Diperoleh 9 September 2017, dari [http://jabarprov.go.id/index.php/news/8570/Persaingan\\_Usaha\\_Pariwisata\\_Ki an\\_Menajam](http://jabarprov.go.id/index.php/news/8570/Persaingan_Usaha_Pariwisata_Ki_an_Menajam)
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2012). *Principles of Marketing, 14th Edition*. London: Prentice Hall.
- Kotler, P., & Keller, K. (2012). *Marketing Management, 14th Edition*. London: Pearson.
- Kumar, N., & Jha, A. (2016). Temperature excersion management: a novel approach of quality system in pharmaceutical. *King Saud University*.
- Liputan6. (2017, Januari 18). Diperoleh 27 Agustus 2017, dari <http://global.liputan6.com/read/2830485/beruang-kurus-di-kebun-binatang-bandung-jadi-keprihatinan-dunia>
- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2011). *Service Marketing, People, Technology, Strategy*. New Jersey: Prentice Hall.
- Pikiran Rakyat. (2017, Januari 18). Diperoleh 27 Agustus 2017, dari <http://www.pikiran-rakyat.com/bandung-roya/2017/01/18/ridwan-kamil-saya-kecewa-dengan-kebun-binatang-bandung-391028>
- Rusu, C. (2016). From Quality Management to Managing Quality . *Elsevier*, 287-293.
- Schroeder, R., Meyer, S., & Johnny, R. (2011). *Operation Management: Contemporary Concepts and Cases, Fifth Edition*. New York: McGraw-Hill.
- Sekaran, U., & Bougie, U. (2013). *Research Methods for Business: A Skill-building Approach, 6th Edition*. New York: Wiley.
- Seputar Jabar. (2013, Oktober 16). Diperoleh 27 Agustus 2017, dari <http://www.seputarjabar.com/2013/10/unesco-tetapkan-bandung-sebagai-kota.html>
- Sindonews. (2017, Januari 19). Diperoleh 27 Agustus 2017, dari <https://daerah.sindonews.com/read/1172301/21/tim-bksda-foto-11-beruang-madu-di-kebun-binatang-bandung-1484807965>
- Taskov, N., & Mitreva, E. (2015). The motivation and the efficient communication both are the essential pillar within the building of the TQM (Total Quality

Management) system within the Macedonian higher education institutions .  
*Elsevier*, 227-234.

Teknomo, K. (2006). Analytic Hierarchy Process (AHP) Tutorial. *Revoldu*.