

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Untuk menjawab pertanyaan penelitian yang telah dirumuskan sebelum melakukan penelitian maka berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dan di bahas pada bagian sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa:

1. Berikut adalah kondisi faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan di Bandung Indah Waterpark :
 - a. Sumber Daya Manusia

Para karyawan yang bekerja di Bandung Indah Waterpark berjumlah 25 orang. Latar belakang pendidikan para karyawan operasional atau yang bersinggungan langsung dengan para pengunjung adalah mayoritas lulusan SMA. Sebelum para calon karyawan masuk untuk bekerja di Bandung Indah Waterpark, manajemen belum memberikan pelatihan atau pengarahan khusus kepada para karyawannya tentang pengetahuan pelayanan dan bagaimana sikap yang harus di berikan kepada para pengunjung. Pada karyawan yang telah bekerja manajemen akan memberi pelatihan tambahan guna meningkatkan pengetahuan dan keterampilan dari karyawan-karyawan tersebut. Namun tidak semua karyawan yang diberi pelatihan hanya beberapa divisi saja yang disiapkan untuk

menjalani pelatihan dan banyak pula karyawan yang disiapkan pelatihan malah tidak mengikuti pelatihan.

b. Sistem dan Prosedur

Adanya SOP yang dikeluarkan dan di sosialisasikan kepada karyawan guna menjadi acuan atau pedoman dalam melaksanakan suatu standar kerja belum maksimal terlaksanakan. Sosialisasi yang tidak merata dan kurangnya pengendalian di lapangan (*controlling*) mengakibatkan kurangnya pengetahuan karyawan yang bekerja, serta banyaknya karyawan yang bekerja tidak sesuai dengan SOP yang sudah ditetapkan.

c. Fasilitas

Fasilitas pendukung pelayanan guna memenuhi kebutuhan dari pengunjung terpelihara cukup baik, manajemen cenderung lebih memperhatikan fasilitas – fasilitas tersebut dari pada SDM yang berada disana. Hal ini terlihat dari bagaimana manajemen memelihara fasilitas yang berada disana, memperbaiki *water slide* tersebut jika terlihat sudah tidak bagus di pandang. Berikut adalah hal hal yang dilakukan oleh manajemen Bandung Indah Waterpark dalam memelihara fasilitas – fasilitas yang tersedia yaitu merenovasi *water slide*, mengganti dan memperbaiki perlengkapan di area wahana, menambah jumlah fasilitas pendukung *water slide* seperti ban/pelampung, melakukan kontroling dan peningkatan kebersihan di semua area Bandung Indah Waterpark.

2. Adanya perbedaan atas ekspektasi pengunjung dengan pelayanan yang mereka terima selama berwisata ke Bandung Indah Waterpark. Banyaknya gap yang terjadi hampir di seluruh variabel membuat kenyataan bahwa pelayanan yang diberikan oleh Bandung Indah Waterpark belum maksimal.

Dari 17 variabel yang menjadi indikator bagi pengunjung dalam menilai pelayanan yang diberikan, 13 variabel diantaranya mengalami gap. Hal ini menunjukkan bahwa adanya ketidak sepahaman antara persepsi dari pengelola terhadap ekspektasi dari pengunjung. Masih banyaknya kekurangan pada faktor penentu kualitas pelayanan pun turut berperan serta dalam pembentukan gap dalam variable-variabel tersebut. Faktor SDM dan Sistem Prosedur mempunyai pengaruh yang besar atas pembentukan gap yang terjadi dalam 13 variabel tersebut, karena dari 13 variabel tersebut rata-rata menunjukkan bahwa adanya kekurangan dari faktor-faktor tersebut.

Walaupun demikian ada 4 variabel yang telah memenuhi bahkan melampaui ekspektasi dari pengunjung yaitu ketersediaan papan penunjuk arah, penampilan karyawan, ketersediaan ban/pelampung, dan kebersihan dan kenyamanan area wahana Bandung Indah Waterpark.

Pengunjung melihat bahwa kebersihan lingkungan di Bandung Indah Waterpark sangat terjaga dengan baik sehingga mereka bisa menikmati wahana air di Bandung Indah Waterpark dengan nyaman. Serta ketersediaan fasilitas umum, ketersediaan papan penunjuk arah dan seragam karyawan sebagai penunjang kualitas pelayanan dirasakan cukup bagus oleh pengunjung. Kelima variable ini merupakan variable yang

masuk kedalam dimensi bukti fisik (*tangible*) yang di dukung oleh faktor fasilitas dalam pembentukan kepuasan yang terjadi. Sehingga dapat dikatakan bahwa Bandung Indah Waterpark mempunyai fasilitas yang baik dan dapat memenuhi kebutuhan serta mencapai ekspektasi bahkan melampaui ekspektasi dari pengunjung.

3. Berikut adalah kesimpulan dari persepsi manajemen tentang ekspektasi dari pengunjung terhadap pelayanan yang di berikan oleh Bandung Indah Waterpark.

Manajemen merasa sudah cukup baik dalam melakukan pembenahan dari mulai infrastruktur sampai dengan keterampilan yang di miliki oleh para karyawannya. Dapat dikatakan manajemen Bandung Indah Waterpark menganggap bahwa pelayanan yang mereka berikan telah sama atau melebihi ekspektasi pengunjung. Akan tetapi manajemen juga merasa kurang yakin karena belum adanya penelitian dan evaluasi lebih lanjut terhadap kepuasan dari pengunjung hal ini terlihat dari hasil wawancara yang dilakukan kepada anggota manajemen dan keantusiasan anggota manajemen terhadap penelitian ini. Manajemen juga menganggap bahwa penelitian pengukuran kepuasan pengunjung akan sangat membantu memberikan sudut pandang lain tentang nilai dari kualitas pelayanan yang sudah di berikan, karena suatu pelayanan tidaklah di nilai oleh pemberi pelayanan melainkan di nilai oleh penerima pelayanan tersebut.

B. Saran

Berdasarkan analisis *Importance and Performance Matrix* dapat dilihat variabel manakah yang menjadi prioritas utama bagi manajemen untuk memperbaiki kualitas pelayanan di Bandung Indah Waterpark.

Atribut – atribut kualitas pelayanan yang harus dilakukan perbaikan oleh Bandung Indah Waterpark untuk lebih ditingkatkan lagi kinerjanya, karena konsumen belum puas atas kinerja Bandung Indah Waterpark. Peningkatan atribut yang lebih diutamakan adalah atribut dengan nilai kesesuaian negatif (-). Peningkatan yang dilakukan Bandung Indah Waterpark harus sesuai dengan harapan konsumen jasa pelayanan Bandung Indah Waterpark agar Bandung Indah Waterpark mendapat performa yang baik dimata konsumen sehingga mencapai kepuasan konsumen. Berikut adalah variable yang harus di perbaiki sesuai analisis *performance importance matrix* :

1. **Kejelasan informasi yang diberikan oleh pusat informasi.**

Pusat informasi merupakan divisi yang bersinggungan langsung dengan pengunjung, pusat informasi juga orang pertama yang membantu pengunjung jika ada kesulitan. Kenyataannya dilapangan masih banyak *complain* yang belum ditangani dengan tepat oleh bagian pusat informasi. Pelatihan keterampilan bahasa bisa menjadi solusi yang tepat untuk karyawan Bandung Indah Waterpark, pelatihan ini bisa dilakukan di luar jam kerja pada saat *low season* berlangsung, misalkan pagi hari sebelum masuk kerja atau di sore hari setelah selesai jam kerja. Pihak manajemen Bandung Indah Waterpark bisa berkerja sama dengan lembaga pelatihan keterampilan berbahasa dan tata cara berbicara yang ada di Bandung. Untuk itu disarankan pelatihan tata cara berbahasa yang

dikhususkan untuk pusat informasi dilaksanakan secara berkelanjutan agar pengunjung merasa puas dengan pelayanan kualitas yang diberikan oleh Bandung Indah Waterpark.

2. **Kemampuan karyawan dalam berkomunikasi.**

Komunikasi yang berjalan dengan baik antara karyawan dan pengunjung dapat meningkatkan rasa nyaman selama waktu kunjungan berlangsung. Informasi yang disampaikan akan tersampaikan dengan baik jika para karyawan dapat berkomunikasi dengan baik,. Pelatihan yang rutin dapat meningkatkan kepercayaan diri bagi karyawan dalam menjalin komunikasi yang baik. Manajemen sebaiknya melakukan program training dan pelatihan secara rutin bagi karyawan yang hendak maupun yang sudah bekerja di Bandung Indah Waterpark.. Untuk pelatihan *soft skill* manajemen bisa bekerja sama dengan salah satu lembaga bahasa yang juga melatih kemampuan dasar *soft skill* untuk karyawan dalam sebuah perusahaan, agar karyawan mampu memenuhi standar yang sudah ditetapkan oleh manajemen Bandung Indah Waterpark.

3. **Kejujuran dan tanggung jawab karyawan.**

Pengendalian lapangan yang seharusnya dilakukan oleh pihak manajemen setiap harinya akan lebih baik dilaksanakan secara terus menerus. Karena hampir seluruh karyawan akan bekerja sesuai dengan SOP kalau ada atasan mereka yang mengontrol kinerja karyawan. Sehingga pada kenyataan dilapangan banyak karyawan yang bekerja tidak sesuai dengan SOP. Kurangnya kejujuran dan rasa tanggung jawab *guest relation* yang bertugas dapat mengurangi kualitas pelayanan yang

dirasakan oleh pengunjung. Peningkatan kejujuran dan tanggung jawab karyawan bisa dilakukan dengan cara memperketat aturan yang berlaku misalkan pemberian surat peringatan yang selanjutnya diberi sanksi kepada karyawan yang terbukti bekerja dengan tidak jujur, serta pemasangan cctv pada masing – masing divisi agar bukti yang ada lebih akurat untuk mengetahui karyawan mana yang bekerja tidak jujur.

4. **Kemudahan untuk menghubungi petugas jika dibutuhkan.**

Petugas yang berjaga di area wahana Bandung Indah Waterpark sangatlah penting bagi pengunjung. Luasnya area wahana belum sebanding dengan karyawan yang ada di lapangan sehingga masih banyak pengunjung yang kesulitan mencari petugas untuk bisa membantu mereka. Disarankan untuk semua SDM yang bekerja di Bandung Indah Waterpark di berikan *product knowledge* tentang keseluruhan area wahana Bandung Indah Waterpark dengan cara memberikan tes pengetahuan produk terhadap karyawan yang baru masuk minimal satu minggu, dan diadakan *workshop* untuk karyawan baru tentang tugas dan tanggungjawab yang wajib dilakukan selama berkerja di Bandung Indah Waterpark Hal ini dilakukan agar semua karyawan bisa membantu pengunjung yang memerlukan bantuan, serta penempatan SDM yang bertugas di area wahana secara merata untuk memudahkan pengunjung meminta bantuan, dan penyediaan *Guest handling* di area wahana ini dirasa merupakan rekomendasi yang cukup tepat karena belum adanya *guest handling* di area wahana Bandung Indah Waterpark akan sangat memudahkan pengunjung untuk

mendapatkan informasi – informasi sesuai dengan kebutuhan pengunjung.