

BAB IV

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan data yang telah dibahas pada bab sebelumnya yaitu penerapan kualitas pelayanan di PT Asli Motor Klaten dapat disimpulkan bahwa:

1. Dalam meningkatkan kualitas pelayanan dapat menggunakan lima dimensi kualitas jasa (SERVQUAL) oleh Parasuraman *et al.* (1998) yang terdiri dari Keandalan (*reability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*) dan bukti langsung (*tangibles*). Dari lima dimensi tersebut dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan yang diberikan kepada peserta ARMOT telah berjalan dengan baik, baik dari segi sarana dan prasana yang memadai, proses pendaftaran yang mudah dan tidak rumit, karyawan yang tanggap terhadap keluhan, kepedulian terhadap peserta ARMOT, pelaksanaan arisan yang tepat waktu serta karyawan yang sopan dan santun. Hal-hal tersebut dapat meningkatkan kepuasan peserta ARMOT dalam mengikuti arisan motor dan berdasarkan dari hasil survei dimensi kualitas pelayanan yang disebarkan dapat disimpulkan peserta merasa sangat puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh PT Asli Motor Klaten.
2. PT Asli Motor Klaten dalam memberikan pelayanan kepada peserta ARMOT tidak lepas dari faktor pendukung serta faktor penghambat. Faktor pendukung pelayanan terdiri dari sumber daya manusia, struktur organisasi, layanan dan

pendukung melalui sistem. Sedangkan, hal yang menghambat pelayanan terdiri dari internal dan eksternal. Internal diantaranya kurangnya kompetensi karyawan, terjadinya gangguan pada sistem yang digunakan, transportasi yang disediakan tidak mencukupi serta tidak adanya pengukuran kepuasan pelayanan. Hambatan eksternal terdiri dari keterlambatan peserta arisan, tidak tersedianya beberapa produk kendaraan serta pembuatan BPKB kendaraan bermotor yang cukup lama.

4.2 Saran

Mengacu dari kesimpulan serta pembahasan maka dapat diajukan beberapa saran sebagai berikut:

1. Kurangnya kompetensi karyawan dalam melayani menjadikan hambatan tersendiri dalam pelayanan. Oleh karena itu, sebaiknya PT Asli Motor Klaten mengadakan pelatihan bagi karyawan secara terprogram. Hal tersebut bertujuan agar karyawan memiliki kompetensi dalam melayani peserta sehingga dapat terwujudnya kualitas pelayanan yang baik.
2. Tertundanya pelayanan terjadi dikarenakan adanya gangguan sistem yang digunakan PT Asli Motor Klaten. Oleh sebab itu, sebaiknya perusahaan memperkuat sistem dengan cara memperdayakan sumber daya manusia yang berkompeten di sistem tersebut sehingga dapat memperkecil gangguan yang ada.

3. Tidak cukupnya transportasi juga merupakan hambatan dalam melayani peserta sehingga PT Asli Motor Klaten perlu menambah transportasi agar mempermudah pelayanan di luar kantor.
4. Tidak adanya pengukuran kepuasan pelayanan sehingga tidak ada evaluasi dalam kualitas pelayanan. Sebaiknya PT Asli Motor Klaten membuat program pengukuran kepuasan pelayanan sehingga dapat mengevaluasi pelayanan sebelumnya agar pelayanan selanjutnya lebih baik kedepannya.