

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1. Kesimpulan

1. Apabila jumlah keseluruhan 150 kuisisioner responden penumpang dijumlahkan, maka ditemukan Hasil analisis menunjukkan bahwa *driver* tidak melanggar SOP. Hal ini karena kebanyakan responden menilai aspek *Tangible, Assurance, Emphaty*, Ketelitian Pemeriksaan Kondisi Mobil, dan Inisiatif *Driver Day Trans Shuttle and Courier Jogja*, Sesuai (*Mean Driver* dan *Mean Penumpang* dalam kategori baik dan sama). Namun apabila data kuisisioner responden penumpang dilihat satu persatu maka ada sebagian *driver* yang melanggar SOP walaupun hanya sebagian kecil *driver* yang melanggar. Ada beberapa responden penumpang yang menilai dan merasakan bahwa *driver* yang membawa armada nya melanggar SOP sehingga penumpang tersebut memberi nilai yang rendah untuk point SOP yang dilanggar oleh *driver* tersebut. Karena sebagian besar responden penumpang memberi nilai yang baik terhadap *driver* maka jumlah rata-rata setiap point SOP pun menjadi tinggi. Sehingga responden yang memberi nilai rendah tersebut nilainya tidak terlihat rendah dikarenakan semua responden jumlahnya digabung dan didapatkan *mean* yang tinggi.

2. Hasil analisis menunjukkan bahwa faktor penyebab sebagian *driver* melanggar SOP adalah, seperti yang telah dijelaskan di pembahasan diagram Ishikawa bahwa faktor penyebab *driver* melanggar SOP yang pertama adalah dikarenakan pendapatan kurang dan tidak ada kompensasi dari pihak perusahaan, Yang kedua Kurang teliti dalam mengecek kondisi fisik mobil, yang ketiga kesempatan, *driver* cenderung mengambil kesempatan untuk memacu lebih cepat armadanya apabila jalanan sepi dan menerobos lampu merah ketika malam hari atau ketika tidak ada polisi, yang keempat adalah faktor sikap, sikap seseorang dapat berubah-ubah dikarenakan kelelahan dan lain-lainnya, sehingga mempengaruhi pelayanan kepada penumpang.

## 5.2. Saran

Berikut ini saran yang dapat diberikan untuk mengendalikan atau meminimalisir faktor-faktor utama dan faktor lain yang menyebabkan *driver* melanggar SOP adalah:

### 1. Pengawasan Orang

Maksud pengawasan orang dalam penelitian ini, yaitu perusahaan harus mempunyai penyelia/informan untuk mengawasi *driver* pada saat bekerja. Tujuannya agar informan tersebut dapat menilai atau melihat *driver* tersebut bekerja tanpa sepengetahuan *driver* itu sendiri. Namun informan tersebut harus jujur agar apabila masih ada *driver* yang melanggar SOP akan di *training* atau di evaluasi lagi.

## 2. Pengawasan Metode

Pengawasan metode merupakan hal yang sangat penting, contohnya perusahaan dapat melakukan sosialisasi kepada *driver* tentang standar perusahaan meskipun *driver* juga mempunyai berbagai inisiatif, menempel standar (SOP) perusahaan di tempat yang sering dilihat *driver*, dan selalu dapat mengawasi kegiatan *driver*, mensosialisasikan bahaya dan dampaknya SOP ketika dilanggar, memberi pelatihan lagi kepada *driver* yang belum memahami SOP.

## 3. Memberi *Reward*

Hendaknya perusahaan menyediakan *Reward* bagi karyawan/*driver* yang kinerjanya bagus dan yang mentaati SOP. Tujuan pemberian *reward* ini agar *driver* lebih bersungguh lagi dalam bekerja, membangkitkan semangat *driver* dan memotivasi. Karena *driver* juga mitra bagi perusahaan. Apabila tidak ada *driver* maka tidak ada yang mengoperasikan armada. Sehingga apabila ada *reward* untuk *driver*, maka kemungkinan kecil *driver* tersebut melanggar aturan dalam bekerja.