

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari penelitian dan pembahasan, maka penulis menarik kesimpulan mengenai “ **Tinjauan Pelaksanaan Kualitas Pelayanan Go-ride, Go-send, dan Go-food di PT.Indonesia Bandung** “ maka penulis menarik kesimpulan yaitu :

5.1.1. Pelaksanaan Kualitas

1. Bukti Lapangan (*tangibles*)

PT. Go-Jek Cabang Kota Bandung mewajibkan para *driver* memiliki sepeda motor minimal tahun 2012 dengan kondisi sepeda motor lengkap sesuai peraturan lalu lintas, selain itu *driver* harus memberikan helm yang bersih dan juga menyediakan masker untuk penumpang dikarenakan untuk kenyamanan dan menjaga keselamatan *driver* maupun penumpang.

2. Keandalan (*reability*)

Seorang *driver* mengirim pesan kepada penumpang setelah mendapatkan order dan berlanjut sampai ketempat tujuan akhir penumpang untuk layanan Go-Ride dan konfirmasi pesanan makanan dan/atau menanyakan pesanan yang sudah di pesan apakah sudah benar sesuai pesanan atau ada tambahan yang lain.

3. Daya tanggap (*responsiveness*)

Seorang *driver* cepat tanggap mendengarkan keluhan penumpang yang ingin berhenti di tengah perjalanan untuk kebutuhan atau keinginan penumpang dan di turuti oleh seorang *driver*.

4. Jaminan (*assurance*)

Penumpang di jamin mendapatkan perlakuan baik dari *driver* ketika sedang menggunakan jasa Go-Jek selain itu seorang *driver* memberikan rasa aman dan nyaman selama di perjalanan dan memberikan jaminan mengantarkan penumpang sampai tempat tujuan dengan selamat dan jaminan penumpang mendapatkan tarif yang tertera di aplikasi konsumen.

Apabila jika penumpang mendapatkan perlakuan tidak baik dari *driver* Go-jek, penumpang dapat memberikan rating rendah dan/atau melaporkan kepada perusahaan PT. Go-Jek Cabang Kota Bandung.

5. Empati (*empathy*)

Keramahan dari seorang *driver* harus dimiliki supaya menciptakan rasa kepuasan untuk seorang konsumen pengguna ojek online. Apabila ketika rute yang dilalui terjadi kemacetan dan penumpang menginginkan tepat waktu ke tempat tujuan, *driver* menanyakan kepada penumpang untuk menggunakan jalan alternative atau jalan sesuai dengan rute di aplikasi dengan persetujuan penumpang. Selain itu seorang *driver* memberikan jasa hujan untuk konsumen apabila di perjalanan terkendala dengan cuaca yang kurang baik seperti hujan

5.1.2. Hambatan dalam pelayanan

Hambatan yang masih terdapat pada seorang *driver* seperti belum melaksanakan peraturan yang dibuat oleh PT. Go-Jek Cabang Kota Bandung seperti kurangnya *responsive* pada *driver* Go-jek banyak dari konsumen yang mengeluhkan sepeda motor yang tidak sesuai di app dan kondisi sepeda motor tidak terawat dan terkadang helm dalam kondisi kotor membuat penumpang tidak merasa nyaman untuk memakainya selain itu tidak diberinya masker oleh para *driver*.

Sehingga tidak sesuai dengan apa yang menjadi standar para *driver* yang diberikan oleh PT. Go-jek Cabang Kota Bandung yang berdampak tidak puasnya

konsumen atas pelayanan yang diberikan *driver* karena dalam jasa pelayanan ini faktor terpenting adalah kepuasan konsumen. Hal ini karena banyaknya seorang *driver* yang tidak mengikuti standar sepeda motor, tidak kelengkapan atribut dan terkadang kotor dan kurangnya tanggung jawab dari *driver* Go-jek yang tidak ingin mendatangi kantor Go-jek Cabang Kota Bandung untuk mengambil masker yang sudah disediakan.

Hal ini mengakibatkan konsumen merasa tidak puas dalam pelayanan *driver* karena dalam pelayanan jasa terjadi hambatan seperti di atas sehingga mengakibatkan banyaknya konsumen yang mengeluhkan tidak puasnya konsumen atas pelayanan yang diberikan *driver* karena dalam hal pelayanan transportasi ojek online faktor terpenting adalah ketepatan waktu dan kepuasan layanan menjadi hal yang diutamakan atau di perhatikan oleh konsumen.

5.1.3. Solusi

PT. Go-jek Cabang Kota Bandung melakukan beberapa upaya untuk mengatasi hambatan. Berikut adalah upaya yang dilakukan oleh PT. Go-Jek Cabang Kota Bandung yang berguna untuk meningkatkan pelayanan *driver* untuk konsumen demi kepentingan bersama, dalam mengatasi hambatan tersebut :

1. Dengan memberikan rating kepada *driver* oleh konsumen
Dengan memberikan rating kepada *driver* oleh konsumen adalah upaya yang ditempuh PT. Go-jek Cabang Kota Bandung untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan jasa. Dengan memberikan rating kepada *driver* untuk mengontrol pelayanan yang di berikan oleh *driver* kepada konsumen serta untuk mengetahui kendala atau kekurangan dari *driver* itu sendiri melalui kolom komen dari konsumen.
2. Melakukan pemanggilan dan adanya surat peringatan yang berujung suspend.
3. Adanya pelatihan untuk *driver*.
4. Pemberian reward

5.2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan pada PT. Go-Jek Cabang Kota Bandung , maka penulis mencoba memberikan saran yang dapat berguna dan menjadi pertimbangan bagi kemajuan perusahaan dimasa yang akan datang dan pihak lain. Adapun saran-saran sebagai berikut :

1. Saran bagi perusahaan

- a. Perusahaan sebaiknya melakukan pelatihan, memberi motivasi, dan juga memberikan reward kepada para *driver* di PT. Go-Jek Cabang Kota Bandung dalam meningkatkan kemampuan *driver* dalam melayani konsumen. pentingnya pelatihan berhubungan dengan berhubungan dengan penilaian terhadap hasil kerja dari *driver*, artinya pelatihan dilaksanakan setelah ada hasil penilaian. Pelatihan dilakukan agar para *driver* memiliki pengetahuan yang lebih, kemampuan dan keterampilan dalam melayani para konsumen.
- b. Membatasi *driver* PT. Go-Jek Cabang Kota Bandung karena hal tersebut akan menjadikan *driver* kurang mendapatkan pelatihan dari perusahaan sehingga dapat merugikan perusahaan itu sendiri apabila *driver* terus melakukan kesalahan yang sama karena kurang mengetahuinya *driver* akan aplikasi yang harus dijalani.
- c. PT. Go-Jek Indonesia Bandung sebaiknya meningkatkan kualitas jasa secara keseluruhan kepada konsumen dan melakukan riset mengenai kekurangan dan keinginan masyarakat mengenai jasa transportasi seperti apa yang diinginkan oleh masyarakat agar dapat terus bertahan dan mampu bersaing dengan perusahaan lain yang sejenis, dan diharapkan dimasa yang akan datang panutan bagi perusahaan sejenisnya dan terus menjadi perusahaan jasa transportasi yang diandalkan.

2. Bagi pihak lain di harapkan semakin melengkapi penelitian yang ada baik dengan faktor-faktor atau tambahan atau juga dengan ilmu pengetahuan yang lebih lengkap.
3. Untuk penulis di harapkan dengan penelitian yang di lakukan menambah wawasan peneliti dan untuk memenuhi tugas akhir.

