

## **BAB V**

### **ANALISA DAN INTEPRETASI**

Dalam bab ini akan dilakukan proses analisa dan interpretasi terhadap hasil pengolahan data yang telah dilakukan oleh pihak instansi terhadap kualitas pelayanan yang telah dilakukan selama ini.

#### **5.1. Tahap Analisa Hasil Nilai Servqual (GAP)**

##### **5.1.1. Analisa Harapan Responden**

Hasil perhitungan nilai rata-rata harapan responden dapat dilihat bahwa terdapat beberapa sub dimensi berdasarkan hasil pengolahan data terhadap tingkat harapan penumpang kapal KM. Labobar. Rata-rata nilai harapan adalah sebesar 3,101 dan sub dimensi yang memiliki nilai di atas rata-rata sebanyak 10 sub dimensi. Hal ini berarti bahwa pihak manajemen kapal KM. Labobar sebaiknya lebih memperhatikan 10 sub dimensi tersebut tanpa mengabaikan sub dimensi lainnya karena harapan yang diinginkan oleh penumpang terhadap pelayanan yang diterimanya pada 10 sub dimensi tersebut merupakan keinginan penumpang untuk dijadikan bahan pertimbangan dalam memberikan pelayanan. sedangkan nilai harapan penumpang yang paling tinggi adalah keamanan ruangan area kapal. Ini perlu diperhatikan oleh pihak manajemen kapal untuk memberikan kepuasan penumpang, tetapi tidak hanya dilihat dari keamanan ruangan area kapal saja, juga reaksi karyawan tidak merespon keinginan penumpang dengan cepat ini akan menimbulkan ketidak senang dibenak penumpang. Bila ini terjadi pihak perusahaan akan mendapatkan persepsi negatif dari penumpang. Jika persepsi ini timbul dari mulut ke mulut, maka akan merugikan pihak perusahaan.

##### **5.1.2. Analisa Kepuasan/Persepsi Responden**

Dari nilai rata-rata kepuasan/persepsi penumpang, terlihat 15 sub dimensi yang memiliki nilai kepuasan/persepsi yang lebih tinggi dari nilai rata-rata total 2,403. Hal ini berarti bahwa pihak manajemen kapal KM. Labobar sebaiknya lebih memprioritaskan sub dimensi tersebut tanpa mengabaikan pelayanan pada sub dimensi

lainnya. Namun nilai kepuasan/persepsi penumpang yang paling tinggi terhadap suatu sub dimensi tersebut adalah kecepatan petugas keamanan. Sedangkan nilai persepsi yang berada dibawah nilai rata-rata persepsi belum tentu menjamin kepuasan penumpang pada sub dimensi tersebut karena kepuasan penumpang tidak hanya dilihat dari nilai persepinya saja namun juga dengan memperhatikan nilai harapan konsumen terhadap sub dimensi tersebut.

## 5.2. Analisa Nilai Pembobotan Kriteria dan Subkriteria

### 5.2.1. Analisa Bobot Pada Kriteria Utama

Berikut ini adalah nilai bobot dari kriteria utama.

Tabel 5.1. Kriteria kualitas layanan berdasarkan nilai bobot pada kriteria utama

No	Kriteria Utama	Bobot
1	Dimensi Tangibel (A)	0.225
2	Dimensi Reability (B)	0.170
3	Dimnsi Responsiveness ( C )	0.184
4	Dimensi Assurance (D)	0.215
5	Dimensi Empathy (E)	0.206

Dengan *Inconsintency Ratio* : 0.05

Dapat dilihat bahwa kriteria dimensi tangible merupakan kriteria tertinggi dari kelima kriteria lain dalam kriteria utama dengan bobot 0,225.

Berdasarkan hasil dari kuisisioner tersebut kriteria dimensi tangible berpengaruh besar dari keempat kriteria yang lain. Selanjutnya kriteria dimensi assurance berada pada urutan kedua dengan bobot 0,215, sedangkan kriteria dimensi empathy, dimensi responsiveness dan dimensi reability berada pada urutan ke 3,4 dan 5, dengan nilai bobot masing – masing 0,206, 0,184, 0,170.

Besar rasio inconsistency adalah 0,05 kurang dari pada 0,1. Maka pembobotan kriteria utama tersebut sudah benar atau bisa dikatakan konsisten.

### 5.2.2. Analisa Bobot Pada Dimensi Tangibel

Berikut ini adalah nilai bobot dari dimensi tangibel.

Tabel 5.2. Kriteria kualitas layanan berdasarkan nilai bobot pada dimensi tangible

No	Variabel	Subkriteria Dimensi Tangibel	Bobot
1	A1	Kebersihan fasilitas secara umum	0.173
2	A2	Kelengkapan fasilitas tambahan ( Toko, musholla, tempat duduk, informasi, penitipan barang. dll )	0.146
3	A3	Lingkungan ruang kapal selalu bersih dan nyaman	0.164
4	A4	Penampilan karyawan kapal selalu rapi dan sopan	0.159
5	A5	Tingkat kelayakan makanan yang diberikan	0.156
6	A6	Frekuensi pendingin ( AC )	0.202

Dengan *Inconsintency Ratio* : 0.03

Dari tabel diatas nampak jelas bahwa kapal KM. Labobar memiliki tingkat frekuensi pendingin yang sangat kurang, disini di jaskan bahwa frekuensi pendingin (AC) menempati urutan pertama pada dimensi tangibel dengan nilai 0,202. Sedangkan tingkat kebersian fasilitas secara umum berada pada nomor 2 dengan nilai 0,173. Untuk nomor 3 adalah lingkungan ruang kapal harus selalu bersi dan nyaman dengan nilai 0,164. Selanjutnya kriteria no 4,5 dan 6 mempunyai nilai masing-masing 0,159, 0,156 dan 0,146.

Besar rasio inconsistency adalah 0,03 kurang dari pada 0,1. Maka pembobotan kriteria utama tersebut sudah benar atau bisa dikatakan konsisten.

### 5.2.3. Analisa Bobot Pada Dimensi Reability

Berikut ini adalah nilai bobot dari dimensi reability.

Tabel 5.3. Kriteria kualitas layanan berdasarkan nilai bobot pada dimensi reability

No	Variabel	Subkriteria Dimensi Reliability	Bobot
1	B1	Kemampuan karyawan dalam melayani penumpang	0.202
2	B2	kemampuan petugas penitipan barang dalam menjaga barang titipan	0.176
3	B3	kecepatan karyawan dalam melayani penumpang	0.192
4	B4	kecepatan petugas informasi dalam memberikan informasi kepada penumpang	0.219
5	B5	kecepatan petugas keamanan	0.210

Dengan *Inconsintency Ratio* : 0.05

Dalam subkriteria dimensi reability kecepatan petugas informasi menjadi prioritas utama dengan besar nilai 0,219. Sedangkan subkriteria kecepatan petugas keamanan memiliki bobot 0,210. Dengan besar rasio inconsistency adalah 0,05 kurang dari pada 0,1. Maka pembobotan kriteria utama tersebut sudah benar atau bisa dikatakan konsisten.

### 5.2.4. Analisa Bobot Pada Dimensi Responsiveness

Berikut ini adalah nilai bobot dari dimensi responsiveness.

Tabel 5.4. Kriteria kualitas layanan berdasarkan nilai bobot pada dimensi responsiveness

No	Variabel	Subkriteria Dimensi Responsiveness	Bobot
1	C1	Reaksi karyawan dalam menerima keluhan atau permintaan dari konsumen	0.259
2	C2	Kecepatan karyawan dalam memberikan tanggapan terhadap permintaan penumpang	0.203
3	C3	Kemampuan karyawan dalam menanggapi keluhan atau permintaan dari penumpang	0.251
4	C4	Kecepatan karyawan untuk menanggapi kondisi ruangan yang kotor	0.287

Dengan *Inconsintency Ratio* : 0.0036

Keempat subkriteria dimensi responsiveness yaitu reaksi karyawan dalam menerima keluhan penumpang dan kecepatan karyawan untuk menanggapi ruangan yang kotor dinilai sama pentingnya oleh pihak manajemen kapal dengan bobot prioritas masing-masing 0,259 dan 0,287.

Dengan besar rasio inconsistency adalah 0,0036 kurang dari pada 0,1. Maka pembobotan kriteria utama tersebut sudah benar atau bisa dikatakan konsisten.

### 5.2.5. Analisa Bobot Pada Dimensi Assurance

Berikut ini adalah nilai bobot dari dimensi assurance.

Tabel 5.5. Kriteria kualitas layanan berdasarkan nilai bobot pada dimensi assurance

No	Variabel	Subkriteria Dimensi Assurance	Bobot
1	D1	keselamatan penumpang terjamin karena adanya tim penyelamat	0.290
2	D2	Keamanan penitipan barang	0.193
3	D3	Pelayanan yang ramah, sopan dan kekeluargaan	0.211
4	D4	Keamanan ruangan area kapal	0.306

Dengan *Inconsintency Ratio* : 0.04

Sub kriteria keamanan ruangan kapal sangat dipentingkan akan menentukan jaminan keamanan pada penumpang dengan bobot 0,306. Sedangkan sub kriteria keselamatan penumpang terjamin karena adanya tim penyelamat menjadi prioritas kedua dengan nilai 0,290.

Dengan besar rasio inconsistency adalah 0,04 kurang dari pada 0,1. Maka pembobotan kriteria utama tersebut sudah benar atau bisa dikatakan konsisten.

### 5.2.6. Analisa Bobot Pada Dimensi Empathy

Berikut ini adalah nilai bobot dari dimensi empathy.

Tabel 5.6. Kriteria kualitas layanan berdasarkan nilai bobot pada dimensi empathy

No	Variabel	Subkriteria Dimensi Empathy	Bobot
1	E1	Keramahan karyawan dalam memberikan pelayanan	0.253
2	E2	Ketersediaan kotak saran untuk memberikan tanggapan dan keluhan	0.206
3	E3	karyawan selalu bersungguh - sungguh dalam membantu mengatasi keluhan penumpang	0.216
4	E4	karyawan selalu sabar dalam menerima keluhan penumpang	0.325

Dengan *Inconsistency Ratio* : 0.03

Untuk kriteria ketersediaan kotak saran untuk memberikan tanggapan dan keluhan nampaknya kurang diprioritaskan oleh manajemen kapal KM. Labobar dengan nilai 0,206. Sedangkan untuk kriteria karyawan selalu sabar dalam menerima keluhan penumpang harus menjadi prioritas utama dengan nilai 0,325.

Dengan besar rasio inconsistency adalah 0,03 kurang dari pada 0,1. Maka pembobotan kriteria utama tersebut sudah benar atau bisa dikatakan konsisten.

### 5.3. Analisa Hasil Nilai Servqual Terbobot Berdasarkan Dimensi

Apabila dilihat dari hasil perkalian antara nilai servqual dengan nilai bobot dari AHP, maka prioritas peningkatan kualitas layanan dapat dilihat pada tabel 5.7, tabel 5.8, tabel 5.9, tabel 5.10 dan tabel 5.11 sebagai berikut :

Tabel 5.7. Urutan kriteria kualitas layanan berdasarkan nilai servqual berbobot pada dimensi *Tangible*

No	Sub Dimensi	Nilai Servqual Terbobot
1	Frekuensi pendingin ( AC )	-0.045
2	Kelengkapan fasilitas tambahan ( Toko, musholla, tempat duduk, informasi, penitipan barang. dll )	-0.035
3	Kebersihan fasilitas secara umum	-0.034
4	Penampilan karyawan kapal selalu rapi dan sopan	-0.033
5	Lingkungan ruang kapal selalu bersih dan nyaman	-0.028
6	Tingkat kelayakan makanan yang diberikan	-0.025
<b>Rata – Rata</b>		<b>-0.033</b>

Tabel 5.8. Urutan kriteria kualitas layanan berdasarkan nilai servqual berbobot pada dimensi *Reliability*

No	Sub Dimensi	Nilai Servqual Terbobot
1	kecepatan petugas informasi dalam memberikan informasi kepada penumpang	-0.024
2	Kemampuan karyawan dalam melayani penumpang	-0.021
3	kecepatan karyawan dalam melayani penumpang	-0.023
4	kemampuan petugas penitipan barang dalam menjaga barang titipan	-0.032
5	kecepatan petugas keamanan	-0.017
<b>Rata – Rata</b>		<b>-0.024</b>

Tabel 5.9. Urutan kriteria kualitas layanan berdasarkan nilai servqual berbobot pada dimensi *Responsiveness*

No	Sub Dimensi	Nilai Servqual Terbobot
1	Kecepatan karyawan untuk menanggapi kondisi ruangan yang kotor	-0.003
2	Kemampuan karyawan dalam menanggapi keluhan atau permintaan dari penumpang	-0.014
3	Kecepatan karyawan dalam memberikan tanggapan terhadap permintaan penumpang	-0.032
4	Reaksi karyawan dalam menerima keluhan atau permintaan dari penumpang	-0.035
<b>Rata – Rata</b>		<b>-0.021</b>

Tabel 5.10. Urutan kriteria kualitas layanan berdasarkan nilai servqual berbobot pada dimensi *Assurance*

No	Sub Dimensi	Nilai Servqual Terbobot
1	Keamanan ruangan area kapal	-0.034
2	Pelayanan yang ramah, sopan dan kekeluargaan	-0.019
3	keselamatan penumpang terjamin karena adanya tim penyelamat	-0.042
4	Keamanan penitipan barang	-0.067
<b>Rata – Rata</b>		<b>-0.040</b>

Tabel 5.11. Urutan kriteria kualitas layanan berdasarkan nilai servqual berbobot pada dimensi *Empathy*

No	Sub Dimensi	Nilai Servqual Terbobot
1	karyawan selalu sabar dalam menerima keluhan penumpang	-0.031
2	Keramahan karyawan dalam memberikan pelayanan	-0.027
3	karyawan selalu bersungguh - sungguh dalam membantu mengatasi keluhan penumpang	-0.029
4	Ketersediaan kotak saran untuk memberikan tanggapan dan keluhan	-0.045
<b>Rata – Rata</b>		<b>-0.033</b>

Hasil diatas menunjukkan bahwa untuk semua kriteria memiliki nilai bobot serqual yang negatif yang berarti tingkat harapan penumpang akan kualitas layanan yang diinginkannya lebih tinggi bila dibandingkan tingkat persepsi penumpang terhadap kualitas layanan yang diterima.

Dari hasil pengurutan diatas maka kriteria-kriteria kualitas layanan yang segera harus diperbaiki adalah kriteria yang memiliki nilai gap lebih besar yaitu :

- *Dimensi Assurance* dengan nilai rata – rata -0.040, meliputi keamanan ruangan area kapal, pelayanan yang ramah sopan dan kekeluargaan, keselamatan penumpang yang terjamin karena adanya tim penyelamat serta keamanan barang titipan yang dititipkan oleh penumpang.
- *Dimensi Empaty* dengan nilai rata – rata -0,033, meliputi karyawan selalu sabar dalam menerima keluhan penumpang, keramahan karyawan dalam memberikan pelayanan, karyawan selalu bersungguh - sungguh dalam membantu mengatasi keluhan penumpang serta ketersediaan kotak saran untuk memberikan tanggapan dan keluhan.
- *Dimensi Tangibel* dengan nilai rata – rata -0,033, meliputi frekuensi pendingin ( AC ), kelengkapan fasilitas tambahan ( Toko, musholla, tempat duduk, informasi, penitipan barang. dll ), kebersihan fasilitas secara umum, penampilan karyawan kapal selalu rapi dan sopan, lingkungan ruang kapal selalu bersih dan nyaman, tingkat kelayakan makanan yang diberikan.
- *Dimensi Reliability* dengan nilai rata – rata -0,024, yang meliputi kecepatan petugas informasi dalam memberikan informasi kepada penumpang, kemampuan karyawan dalam melayani penumpang, kecepatan karyawan dalam melayani penumpang, kemampuan petugas penitipan barang dalam menjaga barang titipan dan kecepatan petugas keamanan.
- *Dimensi Responsiveness* dengan nilai rata – rata -0,021, meliputi kecepatan karyawan untuk menanggapi kondisi ruangan yang kotor, kemampuan karyawan dalam menanggapi keluhan atau permintaan dari penumpang, kecepatan karyawan dalam memberikan tanggapan terhadap permintaan penumpang dan reaksi karyawan dalam menerima keluhan atau permintaan dari penumpang.

Sehingga dengan adanya kriteria-kriteria kualitas layanan yang segera harus diperbaiki diatas, maka diusulkan beberapa rancangan perbaikan sebagai berikut :

1. Untuk *Dimensi Assurance*.

Hal yang sangat mendesak untuk dilakukan perbaikan adalah Keamanan ruangan area kapal.

Dalam hal ini, pihak karyawan kapal khususnya satpam yang sangat berperan penting terhadap keamanan ruangan kapal diharapkan meningkatkan kinerjanya untuk memberikan jaminan keamanan langsung kepada para penumpang. Dengan jaminan keamanan yang baik kepada penumpang, maka akan menyebabkan penilaian kepercayaan tersendiri bagi penumpang.

Sedangkan pelayanan yang ramah, sopan dan kekeluargaan perlu untuk diperbaiki, karena dengan pelayanan yang ramah, sopan dan kekeluargaan akan selalu senang untuk menggunakan transportasi kpala KM. Labobar, begitu juga keselamatan penumpang dan keselamatan barang titipan juga perlu untuk dilakukan perbaikan.

2. Untuk *Dimensi Empathy*

Hal yang sangat mendesak pada dimensi ini untuk dilakukan perbaikan adalah Karyawan selalu sabar dalam menerima keluhan penumpang.

Dalam menerima keluhan dari penumpang pihak karyawan dalam hal ini harus melakukan tugas atau tanggung jawabnya dengan sabar. Jika ada penumpang yang melakukan permintaan secepatnya harus ditanggapi dengan sopan apa yang diminta oleh pihak penumpang.

Sedangkan keramahan karyawan dalam memberikan pelayanan menempati nomor 2 untuk dilakukan perbaikan pada dimensi ini, karena dengan memberikan pelayanan yang ramah dan sopan dapat memberikan nilai tersendiri bagi pihak perusahaan, sehingga karyawan dapat membatasi dengan ketentuan – ketentuan atau norma-norma etika berperilaku. Begitu juga karyawan selalu bersungguh - sungguh dalam membantu mengatasi keluhan penumpang serta

ketersediaan kotak saran untuk memberikan tanggapan dan keluhan perlu untuk ditingkatkan lagi

### 3. Untuk *Dimensi Tangibel*

Frekuensi pendingin ( AC ).

Disini frekuensi pendingin (AC) memang sangat mempengaruhi terhadap penilaian penumpang. Dan frekuensi pendingin (AC) yang baik merupakan salah satu fasilitas yang memang harus dimiliki untuk menentukan tingkat kenyamanan penumpang.

Sedangkan kelengkapan fasilitas tambahan ( Toko, musholla, tempat duduk, informasi, penitipan barang, dll ) perlu untuk ditingkatkan setelah frekuensi pendingin (AC), karena kelengkapan fasilitas tambahan untuk menunjang kebutuhan penumpang. Untuk selanjutnya yang perlu ditingkatkan adalah kebersihan fasilitas secara umum, penampilan karyawan kapal selalu rapi dan sopan, lingkungan ruang kapal selalu bersih dan nyaman, dan tingkat kelayakan makanan yang diberikan.

### 4. Untuk *Dimensi Reliability*

Kecepatan petugas informasi dalam memberikan informasi kepada penumpang.

Dalam hal ini, karyawan atau khususnya petugas informasi harus cepat dan akurat ketika memberikan informasi kepada penumpang, karena untuk mengambil makanan, menentukan letak kiblat dll, penumpang hanya mengetahui lewat informasi.

Sedangkan untuk kemampuan karyawan dalam melayani penumpang yang selanjutnya untuk diperbaiki karena penumpang memerlukan waktu yang tidak sama untuk dilayani sehingga karyawan memerlukan tips dan trik dalam melayani penumpang. Karyawan ini juga memerlukan training seiring penumpang yang berbeda karakter, beda suku dan budaya. Untuk kecepatan karyawan dalam melayani penumpang, kemampuan petugas penitipan barang

dalam menjaga barang titipan dan kecepatan petugas keamanan menjai urutan nomor 3 dan 4 untuk dilakukan perbaikan.

#### 5. Untuk *Dimensi Responsiveness*

Kecepatan karyawan untuk menanggapi kondisi ruangan yang kotor.

Hal ini memang yang seharusnya dilakukan, karena kebersihan merupakan yang penting, dengan ruangan yang bersih maka dapat membuat penumpang menjadi betah dan nyaman. Untuk menciptakan hal lebih baik sebaiknya setiap ada ruang yang kotor dibersihkan untuk memberikan citra positif dimata penumpang.

Untuk kemampuan karyawan dalam menanggapi keluhan atau permintaan dari penumpang mnempati urutan nomor 2 untuk dilakukan perbaikan pada dimensi ini karena untuk menanggapi keluhan dan permintaan penumpang karyawan karus selalu siap. Sedangkan kecepatan karyawan dalam memberikan tanggapan terhadap permintaan penumpang dan reaksi karyawan dalam menerima keluhan atau permintaan dari penumpang menjadi urutan selanjutnya untuk dilakukan perbaikan.

#### **5.4. Analisa Hasil Nilai Servqual Terbobot**

Berikut ini adalah hasil dari nilai 5 terbesar untuk perhitungan nilai servqual terbobot sebagai berikut :

##### 1. Keamanan ruangan area kapal

Keamanan ruangan area kapal menjadi prioritas utama yang harus dilakukan perbaikan karena keamanan ruangan area kapal menjadi peringkat pertama dari hasil analisa responden, dimana keamanan ruangan area kapal ini menjadi jaminan langsung terhadap keselamatan dan kenyamanan penumpang di dalam kapal itu sendiri. Dalam hal ini petugas keamanan menjadi sorotan utama yang bertanggung jawab dalam keamanan ruangan area kapal, oleh karena itu kinerja para petugas keamanan harus lebih ditingkatkan dan dibentuk suatu stuktur kerja yang selama ini masih di nilai kurang produktif, sedangkan apabila perlu untuk petugas keamanan ini

sendiri perlu adanya penambahan petugas demi terciptanya keamanan di area kapal.

## 2. Karyawan selalu sabar dalam menerima keluhan penumpang

Karyawan selalu sabar dalam menerima keluhan penumpang menjadi prioritas kedua yang harus diperbaiki oleh pihak manajemen, karena dalam menerima keluhan penumpang karyawan harus bersikap sopan dan sabar untuk mendengarkan dan melaksanakan keluhan penumpang, dalam hal ini pihak manajemen harus melakukan kroscek ulang mengenai perilaku karyawan yang menangani segala kebutuhan penumpang, dari hal demikian maka pihak manajemen mengetahui seberapa tingkat perilaku yang diberikan oleh karyawan terhadap penumpang. Setelah diketahui dan disimpulkan maka pihak manajemen perlu memperbaiki segala aspek yang dinilai kurang layak.

## 3. Frekuensi pendingin ( AC )

Frekuensi AC merupakan hal yang harus diperhatikan oleh pihak manajemen kapal KM. Labobar, karena frekuensi AC ini menempati urutan ketiga untuk dilakukan perbaikan. Tingkat frekuensi pendingin ini memiliki peran yang sangat besar dalam menentukan tingkat kenyamanan para penumpang. Oleh sebab itu pihak manajemen harus meninjau ulang tingkat frekuensi pendingin yang seharusnya diberikan kepada penumpang dengan cara memperbaiki AC pusat yang berada di kamar mesin, apabila AC sudah tidak layak untuk digunakan maka seharusnya pihak manajemen harus mengganti yang baru demi melayani kepuasan penumpang.

## 4. Pelayanan yang ramah, sopan dan kekeluargaan

Pelayanan yang ramah, sopan dan kekeluargaan menjadi prioritas selanjutnya untuk dilakukan perbaikan, dalam hal ini para petugas p2 menjadi sasaran utama yang bertanggung jawab terhadap pelayanan yang diberikan, bila petugas p2 kurang sopan dan ramah terhadap pelayanan yang diberikan maka pihak manajemen wajib untuk mengingatkan untuk lebih menghargai para penumpang.

#### 5. Kecepatan petugas informasi dalam memberikan informasi kepada penumpang

Kecepatan informasi yang diberikan kepada penumpang menjadi prioritas kelima yang harus dilakukan perbaikan, karena informasi-informasi contohnya pengambilan makan pagi, siang, dan sore, penetapan waktu sholat dan penetapan letak kiblat sangat dipelukan dengan cepat oleh penumpang, apabila petugas informasi terlambat mengumumkan maka waktu untuk sholat dan makan akan habis. Oleh sebab itu di tempat-tempat informasi harus siaga 24 jam penuh untuk siap mengumumkan apa yang perlu untuk diumumkan kepada penumpang. apabila perlu di ruang informasi diberikan 2-3 petugas informasi untuk menggantikan petugas yang lain apabila ada halangan tidak jaga, misalnya sakit, dll.

#### **5.4. Analisa Perbaikan Secara Keseluruhan Terhadap Perusahaan**

Setelah dilakukan analisa diatas, maka berikut ini akan diberikan suatu usulan perbaikan secara menyeluruh yang direkomendasikan sesuai dengan kondisi saat yang akan datang diantaranya sebagai berikut :

- Melaksanakan program *on job* berupa pelatihan-pelatihan secara berkala kepada karyawan untuk meningkatkan wawasan, kemampuan, dan keterampilan karyawan didalam melaksanakan tugas yang menjadi tanggung jawabnya.
- Membekali karyawan dengan informasi-informasi lengkap dan *up-to-date* yang berkaitan dengan tugasnya, sehingga karyawan benar-benar memiliki kemampuan untuk memberikan informasi selengkap-selengkapnyanya serta seakurat mungkin kepada pelanggan.
- Pembuatan *job-description* yang jelas sehingga karyawan benar-benar memahami tanggungjawabnya serta dapat bekerja secara terstruktur. Dengan demikian diharapkan tidak terjadi tumpang tindih tanggungjawab yang malah justru dapat menimbulkan kelambatan penanganan pekerjaan tersebut

- Menanamkan pentingnya tanggungjawab karyawan didalam bekerja. Hal ini sangat penting, karena tanpa adanya tanggungjawab profesi karyawan tidak akan bekerja secara sungguh-sungguh dan tidak akan mau meningkatkan kemampuan dirinya sekalipun telah diberikan kesempatan. Salah satu cara menanamkan tanggungjawab ini adalah dengan menyadarkan karyawan akan pentingnya peranan mereka didalam meningkatkan kualitas pelayanan perusahaan. Karyawan harus dilibatkan didalam setiap program perbaikan kualitas sehingga timbul rasa memiliki dan loyalitas profesi yang tinggi. Namun tidak kalah pentingnya adalah pihak perusahaan harus pula dapat memberikan *feed-back* berupa imbalan yang memadai bagi karyawan, sehingga loyalitas karyawan terhadap perusahaan dapat ditingkatkan. Sementara itu penampilan dan kepribadian karyawan juga merupakan sesuatu yang penting didalam melayani pelanggan, karena penampilan dan kepribadian yang baik akan mencerminkan profesionalisme karyawan didalam melaksanakan pekerjaannya. Untuk itu pihak perusahaan harus mampu menciptakan karyawan yang memiliki penampilan dan kepribadian yang baik sehingga mampu membawa citra perusahaan di mata pelanggan.