

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian serta pembahasan yang sudah dilakukan terkait judul “Analisis Pelayanan Prima pada PT. Home Tester Indonesia” maka dapat disimpulkan bahwa :

1. Karyawan PT. Home Tester Indonesia sangat mengutamakan pelayanan prima dalam setiap pekerjaannya. Pelayanan prima menjadi elemen terpenting dalam mempertahankan kepercayaan membernya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perusahaan sudah cukup baik dalam menerapkan serangkaian prosedur pelayanan prima. Prosedur ini mencakup seperti identifikasi permasalahan, batas waktu dalam setiap pengerjaan *campaign* serta keandalan dalam memberikan penjelasan dengan jelas kepada member. Analisis juga menunjukkan bahwa PT. Home Tester Indonesia juga sudah konsisten dalam memenuhi ekspektasi member melalui prosedur ini.
2. Penerapan pelayanan prima di PT. Home Tester Indonesia menunjukkan sudah sangat efektif dalam meningkatkan kepuasan member ataupun pihak eksternal. PT. Home Tester Indonesia telah berhasil menerapkan berbagai strategi pelayanan prima seperti merespons cepat dalam menangani keluhan serta kebutuhan member, keramahan dan profesionalisme dalam membalas member hal tersebut didukung dengan adanya survey yang diberikan pada perusahaan kepada member ataupun pihak eksternal, namun pelayanan yang diberikan

belum sepenuhnya maksimal dikarenakan padatnya pekerjaan yang diberikan sehingga fokus para karyawan dalam memberikan pelayanan menjadi terpecah.

3. PT. Home Tester Indonesia sudah melakukan berbagai upaya untuk mengatasi kendala-kendala yang dialami. Upaya ini meliputi peningkatan sistem manajemen yang berkualitas seperti melakukan meeting pada setiap minggu guna membahas hal hal yang perlu ditingkatkan lagi dalam memberikan pelayanan walaupun demikian masih banyak upaya yang belum dilaksanakan dari perusahaan sendiri salah satu contohnya seperti tidak adanya pelatihan khusus bagi karyawan terkait pelayanan prima. Dengan terus berfokus pada peningkatan upaya ini PT. Home Tester Indonesia dapat mempertahankan serta meningkatkan kualitas pelayanan primanya dan memenuhi bahkan melampaui ekspektasi member.

B. Implikasi

1. Implikasi Teoritis

Pada hasil penelitian yang didapatkan mendukung penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Safari et al (2022), Sarkawi et al (2018), Theodora et al (2021), Usman et al (2021), Haryani & Puryatama (2020), Riofita (2018), Tetralleniajr et al (2021), Utami (2021), Singh & Nigam (2014), dan trazc & Kincl (2015) dari hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa pelayanan prima penting untuk dilakukan perusahaan yang bergerak dibidang jasa agar mendukung kelancaran kegiatan kerja sehingga menimbulkan kepercayaan serta kepuasan pihak internal atau eksternal untuk dapat terus bekerja sama.

2. Implikasi Praktis

Pada hasil penelitian ini menyatakan bahwa karyawan di PT. Home Tester Indonesia sudah menerapkan pelayanan prima dengan baik, Langkah-langkah dalam memberikan pelayanan sudah dilaksanakan sesuai dengan konsep pelayanan prima walaupun masih ada beberapa karyawan yang belum bisa memberikan pelayanan secara maksimal tetapi hal tersebut bisa dicegah dengan mengklasifikasikan prioritas.

C. Keterbatasan Penelitian

Peneliti menyadari dalam penelitian ini memiliki banyak keterbatasan. Keterbatasan penelitian memberikan pandangan yang realistis mengenai hasil yang diperoleh sehingga dapat didukung dengan penelitian-penelitian lain sebagai pendukung :

1. Penelitian terbatas untuk akses ke data internal PT. Home Tester Indonesia. Data yang relevan seperti umpan balik konsumen, catatan kinerja, dan laporan internal mungkin tidak sepenuhnya tersedia untuk analisis, sehingga dapat mempengaruhi keakuratan hasil penelitian.
2. Partisipan wawancara yang terlibat dalam pelayanan prima cukup terbatas untuk mewakili seluruh populasi konsumen PT. Home Tester Indonesia.
3. Pendekatan kualitatif mungkin tidak mencakup semua variabel yang relevan dalam mengukur kepuasan pelanggan. Beberapa aspek emosional atau subjektif dari kepuasan pelanggan mungkin sulit diukur dengan metode kualitatif.

4. Keterbatasan penelitian ini terletak pada jumlah variabel yang sedikit, yang dapat menyebabkan hasil penelitian kurang komprehensif. Dengan hanya meneliti sejumlah kecil variabel, pemahaman terhadap fenomena yang diteliti mungkin menjadi terbatas dan tidak mencakup berbagai aspek penting yang bisa mempengaruhi hasil.

D. Rekomendasi Bagi Peneliti Selanjutnya

Untuk meningkatkan hasil yang lebih baik tentang penelitian topik ini dimasa mendatang, maka peneliti memiliki merumuskan rekomendasi bagi peneliti selanjutnya, yaitu:

1. Peneliti selanjutnya diharapkan dapat meneliti dengan topik yang mirip dengan pengambilan data dengan teknis studi dokumen. Dapat menggunakan dokumen-dokumen yang tersedia dari perusahaan, sehingga dapat memperkuat hasil wawancara dan observasi.
2. Peneliti selanjutnya diharapkan dapat mempertimbangkan penggunaan sumber data alternatif seperti survei pelanggan eksternal, wawancara mendalam dengan konsumen, atau data dari pihak ketiga yang memiliki relevansi dengan penelitian. Hal ini bisa membantu melengkapi data yang kurang dari sumber internal.
3. Peneliti selanjutnya dapat menggunakan pendekatan kuantitatif untuk mengukur kepuasan pelanggan atas pelayanan prima yang diberikan karyawan PT. Home Tester Indonesia.

4. Peneliti selanjutnya diharapkan dapat meneliti lebih banyak variabel yang mempengaruhi pelayanan prima untuk mendapatkan hasil yang lebih komprehensif.

E. Rekomendasi Bagi PT. Home Tester Indonesia

1. PT Home Tester Club Indonesia diharapkan dapat memberikan pelatihan kepada para karyawan terkait pemberian pelayanan prima kepada member .
2. PT Home Tester Club Indonesia diharapkan membuat SOP yang tertulis secara jelas sebagai pedoman dalam melaksanakan pelayanan prima bagi semua karyawan.
3. PT Home Tester Club Indonesia dapat memberikan pemahaman kepada para karyawan, bahwasanya setiap pelaksanaan *campaign* yang berjalan membutuhkan suatu *feedback* dan evaluasi agar *campaign* yang dijalankan pada waktu berikutnya dapat berjalan jauh lebih baik dan sesuai dengan yang diharapkan oleh seluruh pihak.