

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

AHASS Imam Motor adalah perusahaan jasa yang ada di bawah PT Astra Honda Motor (AHM). AHASS Imam Motor menangani jasa dalam bidang *service* sepeda motor khusus sepeda motor *merk* honda, baik sepeda motor bebek sampai dengan sepeda motor *matic*.

AHASS Imam Motor didirikan guna memperluas jaringan PT Astra Honda Motor (AHM) untuk membantu konsumen dalam bidang jasa *service* sepeda motornya yang bermotto SIAP (Selalu Ingin Anda Puas).Menunjang tujuan tersebut, maka diperlukan pelayanan yang maksimal sesuai dengan standar operasional yang telah ditentukan oleh AHASS itu sendiri.

Guna mengetahui standar operasional yang telah ditentukan oleh perusahaan itu sendiri perlu diadakan audit yang menyangkut tentang kegiatan operasional pelayanan terutama kasir yang menjadi perantara antara konsumen dengan perusahaan jasa. Standar Operasional yang telah dibentuk dan dilaksanakan oleh perusahaan dikatakan efektif jika sudah terlaksana sesuai dengan tingkat persentase yang telah ditentukan oleh perusahaan.

Dari hasil observasi dan pengamatan yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa:

1. *Greeting* yang dilakukan AHASS Imam Motor sudah sesuai dengan standar yang digunakan sebagai acuan oleh perusahaan tersebut. Ada sebagian poin yang mungkin masih belum memenuhi standar operasionalnya seperti pengucapan semboyan dari AHASS Imam Motor itu sendiri sehingga perlu ada perhatian khusus lagi.
2. Untuk penampilan sudah mencapai seratus persen, sudah bisa dipastikan jika standar yang ditentukan benar-benar efektif dilakukan oleh kasir AHASS Imam Motor.
3. Pelayanan penerimaan order yang memiliki nilai paling rendah dari standar yang lain yaitu 64 persen. Karena banyak poin-poin yang memiliki nilai yang kurang seperti pemeriksaan STNKB, pemeriksaan kartu *service*, penawaran *sparepart*, dan penawaran aksesoris kendaraan. Penyebabnya selain dari peranan kasir itu sendiri yang kurang memperhatikan keadaan konsumen, konsumen juga terlibat dalam penyelenggaraan standar operasional yang diberlakukan. Konsumen kurang memperhatikan peraturan-peraturan dari AHASS Imam Motor sendiri tentang pemeriksaan STNKB dan kartu *service*.
4. Persentase terbesar setelah penampilan ada pada pelayanan penyerahan order, keseluruhan dari poin penyerahan order ini sudah bagus. Akan tetapi masih ada satu poin yang sangat rendah nilainya yaitu penawaran cuci gratis. Seharusnya ini menjadi nilai tambah untuk AHASS Imam Motor, jika tidak disampaikan, konsumen tidak akan tahu layanan tersebut. Layanan ini bisa

sangat membantu konsumen agar tidak perlu mencuci motornya lagi setelah *service*.

5.2. Saran

Saran yang dapat diberikan:

5.2.1. Bagi Perusahaan

1. Sesuai dengan kesimpulan nomor satu AHASS Imam Motor lebih meningkatkan Sumber Daya Manusia (SDM) agar lebih memperhatikan dengan seksama standar operasional yang telah ditentukan oleh perusahaan sehingga bisa terlaksana dengan baik dan efektif terutama semboyan yang telah ditentukan, sehingga menambah nilai lebih terhadap pencitraan dari AHASS Imam Motor itu sendiri.
2. Untuk pelayanan penerimaan order, AHASS Imam Motor seharusnya lebih memberi penjelasan pentingnya membawa STNKB dan kartu *service* selain untuk kepentingan data base pada AHASS Imam Motor sendiri juga untuk kepentingan keamanan konsumen dalam berkendara ketika tiba-tiba ada operasi dari pihak kepolisian. Selanjutnya menawarkan *sparepart* dan aksesoris yang sesuai kepada konsumen karena juga bisa menambah pendapatan dari penjualan *sparepart* dan aksesoris tersebut.
3. Kasir harus bisa membangun hubungan yang baik dengan konsumen agar bisa memberikan pelayanan yang baik sehingga konsumen merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

5.2.2. Bagi Peneliti Berikutnya

Diharapkan untuk peneliti berikutnya lebih memvariasi waktu penelitian atau observasi sehingga lebih bisa mengamati dengan seksama, dan juga waktu penelitian juga ditambah agar hasilnya lebih akurat.

DAFTAR PUSTAKA

- Agoes Sukrisno. 2012. *Auditing: Petunjuk Praktis Pemeriksaan Akuntan Oleh Akuntan Publik*. Buku1.Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Agoes Sukrisno. 2013. *Auditing: Petunjuk Praktis Pemeriksaan Akuntan Oleh Akuntan Publik*. Buku2.Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Arens, A Alvin, Randy Elder, Mark Besley. 2006. *Audit dan Pelayanan Keamanan*. Jakarta: Indeks
- Bayangkara, IBK. 2008. *Audit Manajemen*. Jakarta: Salemba Empat.
- Guy, M Dan, C. Wayne Alderman, Alan J.Winters. 2003. *Auditing*. Jakarta: Erlangga
- Jusuf, Amri Abadi., et al. 2011. *Jasa Audit dan Assurance: Pendekatan Terpadu (Adaptasi Indonesia)*. Diterjemahkan oleh Desti Fitriani.Buku 1. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Tunggal, Widjaja Amin. 2012. *Pedoman Pokok Operational Auditing*. Jakarta: Harvarindo
- Ulum MD., Ihyaul. 2009. *Audit Sektor Publik*. Jakarta: Penerbit Bumi Aksara