

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini akan disampaikan kesimpulan yang dapat diambil dari penelitian ini serta saran untuk perusahaan dan penelitian selanjutnya.

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka didapatkan kesimpulan sebagai berikut.

1. Sistem pelayanan wahana permainan di Jawa Timur Park I memiliki nilai OSE dengan rentang antara 32,77 – 66,15%. Nilai OSE yang paling tinggi dimiliki oleh wahana *Spinning Coaster* sedangkan nilai OSE yang paling rendah dimiliki oleh wahana *Flying Tornado*. Nilai rata-rata untuk *availability ratio* yaitu sebesar 91,28%, *performance ratio* sebesar 54,37%, dan *quality ratio* sebesar 95,75%.
2. Faktor-faktor yang menyebabkan rendahnya efektivitas sistem pelayanan wahana permainan dibagi menjadi tiga. Pertama, faktor penyebab *downtime losses* yang terdiri dari waktu istirahat operator, *road call maintenance*, *daily maintenance*, dan waktu yang hilang untuk keperluan lain-lain di luar kegiatan yang telah disebutkan. Kedua, faktor penyebab *operational losses* yang terdiri dari fluktuasi jumlah pengunjung serta keadaan cuaca yang tidak dapat diprediksi. Ketiga, faktor penyebab *quality loss* yaitu atribut-atribut yang memiliki nilai kepuasan rendah. Beberapa atribut tersebut adalah sistem keamanan wahana permainan yang dinilai kurang standar, kecepatan pelayanan, kemampuan operator dalam menjawab pertanyaan dan menyelesaikan masalah yang ditemui pengunjung, serta perlakuan operator dalam melayani pengunjung.
3. Rekomendasi perbaikan yang diusulkan didasarkan pada pengurangan *three major losses*. Usulan untuk mengurangi *downtime* yang disebabkan oleh kondisi mesin yang sudah tua, SOP yang sulit dipahami, kurangnya pengawasan *captain/ supervisor*, kejenuhan operator, waktu yang dihabiskan untuk keperluan lain-lain, sistem operasi yang semi otomatis, serta *maintenance* yang kurang terjadwal, dapat dilakukan dengan cara meningkatkan perawatan mesin, memperbaiki *maintenance checklist* agar lebih mudah dipahami, melakukan *rolling* pekerja dan melakukan pengawasan yang lebih

ketat untuk meningkatkan motivasi kerja karyawan, serta mengusulkan adanya otomasi pada wahana yang memungkinkan. Usulan untuk mengurangi *operational losses* yang disebabkan oleh ketidakpastian dalam menentukan target dan fluktuasi jumlah pengunjung dapat dilakukan dengan cara melakukan penambahan kanopi untuk menghindari hujan pada wahana yang memungkinkan. Terakhir, usulan untuk mengurangi *quality loss* yang disebabkan oleh tidak adanya pelatihan dan kurangnya inisiatif operator, serta tidak adanya tindakan perbaikan terhadap keluhan pengunjung dapat dilakukan dengan cara melakukan pelatihan dan sosialisasi tentang prosedur pengoperasian mesin permainan maupun cara melayani pengunjung dengan baik, melakukan tindakan perbaikan terhadap keluhan pengunjung dengan lebih tanggap, serta memberikan pengumuman di *website* jika ada wahana permainan yang tidak beroperasi pada jangka waktu tertentu agar pengunjung tidak kecewa.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya, terdapat beberapa saran baik untuk perusahaan maupun untuk penelitian selanjutnya agar lebih baik lagi saat akan melakukan penelitian dengan judul yang sama. Adapun saran yang diberikan adalah sebagai berikut.

1. Perusahaan sebaiknya lebih meningkatkan efektivitas sistem pelayanan wahana permainan sehingga pengunjung mendapatkan kepuasan ketika berkunjung ke Jawa Timur Park I serta kinerja karyawan dan utilitas mesin permainan semakin meningkat.
2. Penelitian selanjutnya sebaiknya menggunakan ukuran sampel yang lebih besar untuk mengukur kepuasan pengunjung sehingga hasil penelitian lebih mampu menggambarkan populasi penelitian karena hal ini mempengaruhi hasil nilai OSE.