

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan perumusan masalah serta pemaparan hasil penelitian yang telah diuraikan, dapat ditarik sejumlah kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil penelitian yang telah dilakukan penulis ditemukan adanya pemenuhan SPM oleh PT. Maxim di Kota Padang yang belum memenuhi ketentuan sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 44 Tahun 2019 walaupun PT. Maxim sudah menetapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang mengacu pada regulasi pemerintah, termasuk standar keamanan, keselamatan, kenyamanan, dan keterjangkauan pelayanan. Namun, di lapangan terdapat pelanggaran-pelanggaran yang signifikan, seperti pengemudi yang tidak memakai seragam resmi/sticker sebagai identitas (2 kasus roda dua dan 2 roda empat), tidak menyalakan AC saat mengantar penumpang (ditemukan 2 kasus), merokok selama mengemudi (ditemukan 2 kasus), berkendara ugal-ugalan (5 kasus) dan melakukan perilaku yang kurang sopan kepada pelanggan (9 kasus). Hal-hal tersebut menunjukkan bahwa standar pelayanan minimal belum terpenuhi dalam praktik sehari-hari.
2. Faktor-faktor penghambat pemenuhan Standar Pelayanan Minimal (SPM) tersebut juga dihimpun dari penelitian lapangan. Adapun faktor-faktor penghambatnya antara lain : faktor pertama yaitu pengawasan pemerintah daerah yang belum optimal karena keterbatasan regulasi serta mekanisme pengawasan yang kurang tegas dan terpadu, faktor ini mengakibatkan pemerintah daerah tidak maksimal dalam memastikan pelaksanaan standar pelayanan. Faktor kedua adalah kurangnya pengawasan yang dilakukan oleh pihak perusahaan PT. Maxim Kota Padang dikarenakan pengawasan hanya

dilakukan melalui platform online, sistem pengawasan seperti ini menunjukkan bahwa perusahaan belum melakukan kontrol yang optimal. Faktor ketiga adalah kondisi lapangan yang sulit dikendalikan, seperti: karakter konsumen dan keadaan lalu lintas. Faktor keempat adalah rendahnya pengetahuan masyarakat sebagai pengguna jasa transportasi online mengenai hak-hak konsumen dan prosedur pengaduan terhadap pelanggaran oleh pengemudi, sehingga pelanggaran sering tidak dilaporkan atau diselesaikan dengan baik. Dan faktor kelima yaitu pendapatan driver tidak stabil (85-90% bagi driver, komisi 10-15% perusahaan dengan tarif Rp8.000-9.000 untuk 3 km pertama) hal ini berpengaruh untuk kualitas pelayanan diberikan kepada konsumen.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dijabarkan maka peneliti dapat memberikan saran sebagai berikut:

1. Berdasarkan rumusan masalah pertama maka penulis memberikan saran bahwa PT. Maxim perlu melakukan pengawasan yang lebih ketat dengan secara langsung dengan pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SOP) di lapangan untuk memastikan setiap *driver* mematuhi ketentuan pelayanan minimal, pengawasan ini dapat berupa melakukan kegiatan audit operasional seperti pemeriksaan penggunaan seragam resmi layak pakai, identitas sticker maxim pada kendaraan roda empat, menjaga perilaku profesional dan perusahaan harus memberikan pelatihan rutin kepada pengemudi mengenai pentingnya menjalankan standar keamanan, kenyamanan, dan etika pelayanan agar kualitas layanan meningkat sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 44 Tahun 2019 serta penegakan disiplin internal perlu

diperkuat dalam pemberian sanksi tegas terhadap pengemudi yang melanggar aturan.

2. Berdasarkan rumusan masalah kedua dengan ini penulis memberikan saran bahwa PT. Maxim perlu memperbaiki sistem pendapatan dan insentif bagi pengemudi agar dapat meningkat kesejahteraan dan meningkatkan motivasi pengemudi dalam menjalankan pelayanan sesuai standar, diperlukan peningkatan regulasi serta mekanisme pengawasan yang lebih tegas dari pemerintah daerah bersama PT. Maxim untuk memastikan pelaksanaan standar pelayanan berjalan optimal termasuk penegakan sanksi yang jelas terhadap pelanggaran dan meningkatkan edukasi sosialisasi kepada masyarakat pengguna jasa transportasi online mengenai hak konsumen serta prosedur pengaduan agar pelanggaran dapat dilaporkan dan ditindaklanjuti dengan baik
- Saran-saran ini diharapkan dapat membantu mengoptimalkan pemenuhan standar pelayanan minimal, meningkatkan kualitas layanan, serta kontribusi transportasi online PT. Maxim terhadap pengembangan transportasi publik di Kota Padang secara lebih optimal.