BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan diatas, maka skripsi ini dapat peneliti simpulkan bahwa skor ideal yang menjadi harapan penumpang pada kualitas pelayanan sopir dan pramugara Trans Padang adalah 73.2%, yang berarti apabila dibawah skor ideal (73.2%) maka pelayanan sopir dan pramugara belum memenuhi harapan penumpang. Kualitas pelayanan sopir dan pramugara Trans Padang yang telah memenuhi harapan penumpang adalah pada kategori jenis pelayanan keselamatan (78.5%), kelancaran (74.2%) dan kecepatan (78.2%). Sedangkan pelayanan sopir dan pramugara yang belum memenuhi harapan penumpang adalah pada kategori kenyamanan (71.1%) dan keandalan (69.9%).

Hal ini menunjukkan bahwa sopir dan pramugara memprioritaskan keselamatan penumpang. Bukti dari prioritas pelayanan pada kategori keselamatan dapat dilihat dari barang bawaan penumpang yang tidak pernah hilang, tidak ada terjadi kasus penodongan di dalam bus dan sopir selalu memastikan penumpang naik dengan sempurna sebelum bus beroperasi. Selain pelayanan pada kategori keselamatan, sopir dan pramugara juga memprioritaskan pelayanan pada kategori kelancaran dan kecepatan. Hal ini dapat dilihat dari sopir selalu mematuhi rambu lalu lintas, sopir tidak ugal-ugalan dalam mengoperasikan bus dan sebelum berangkat sopir dan pramugara selalu memastikan keadaan bus sehingga tidak pernah mengalami pecah ban dan kehabisan bahan bakar saat bus Trans Padang beroperasi.

Sementara kualitas pelayanan sopir dan pramugara Trans Padang yang belum memenuhi harapan penumpang adalah pada pelayanan kategori keandalan dan kenyamanan. Pada kategori keandalan, masih ada penumpang yang menunggu di halte lebih dari sepuluh menit dan rentang waktu operasional bus antara pukul 06.00-20.00 WIB dirasa masih belum memenuhi harapan penumpang terhadap pelayanan sopir dan pramugara Trans Padang. Adapun pelayanan yang telah memenuhi harapan penumpang pada kategori keandalan adalah pramugara selalu menginformasikan lokasi halte selanjutnya, sehingga penumpang tidak terlewat dari lokasi tujuan awalnya.

Pelayanan yang belum memenuhi harapan penumpang pada kategori kenyamanan adalah penumpang masih ada yang berdesakkan di dalam bus terutama di jam istirahat dan jam pulang sekolah maupun bekerja. Ada beberapa penumpang yang mendapat perlakuan yang kurang menyenangkan dari sopir dan pramugara Trans Padang seperti tidak diberi sapa, senyum dan salam. Hal lain yang belum memenuhi harapan penumpang adalah pemakaian kartu brizzi yang dirasa belum sesuai dengan kebiasaan masyarakat Kota Padang.

Secara keseluruhan kualitas pelayanan sopir dan pramugara Trans Padang sudah cukup baik karena diantara lima kategori, tiga diantaranya sudah memenuhi harapan penumpang sementara ada dua kategori yang belum memenuhi harapan penumpang yang artinya kualitas pelayanan di dua kategori keandalan dan kenyamanan harus ditingkatkan agar terciptanya kenyamanan didalam bus dan Trans Padang dapat menjadi moda angkutan massal yang dapat diandalkan.

UNIVERSITAS ANDALAS
UNTUK KEDJAJAAN BANGSA

4.2 Saran

1. Sopir dan pramugara Trans Padang hendaknya membatasi penumpang yang akan naik ke dalam bus sesuai dengan aturan yang telah dibuat yaitu 20 orang yang duduk dan 20 orang yang berdiri. Hal ini adalah usaha untuk mencegah sesaknya penumpang di dalam bus.
2. Diharapkan sopir dan pramugara Trans Padang untuk memberi opsi kepada UPT. Trans Padang agar cara pembayaran tidak hanya di fasilitasi dengan menggunakan satu metode saja atau hanya menggunakan kartu Brizzi saja tapi boleh juga menggunakan BRI link, Kartu ATM, OVO dan *e money* lainnya.
3. Diharapkan adanya aplikasi yang bisa di download secara gratis dari playstore untuk mengetahui dimana posisi bus Trans Padang saat ini. Hal ini adalah usaha untuk tidak adanya penumpang yang menunggu lebih dari sepuluh menit di halte.
4. Sebaiknya rentang waktu operasional Trans Padang ditambah hingga pukul 22.00 WIB, hal ini mengingat orang-orang yang bekerja lembur apalagi perempuan supaya masih dapat naik transportasi umum milik pemerintah dengan harga yang terjangkau.
5. Hendaknya sopir dan pramugara dapat meningkatkan keramahan kepada penumpang. Selalu memberi senyum, sapa dan salam karena bekerja disektor pelayanan memang membutuhkan hal tersebut agar terciptanya kenyamanan di dalam Trans Padang.

6. Sebaiknya di dalam bus disediakan kotak sampah, karena kurang masuk akal apabila adanya larangan membuang sampah di dalam bus (terdapat di dinding kaca bus) tetapi tidak ada fasilitas tempat sampah yang disediakan di dalam bus.
7. Sebaiknya *Sound System* di dalam bus tidak hanya dipergunakan untuk menikmati musik saja, hal ini mengingat kuantitas yang menjadi penumpang Trans Padang setiap hari nya itu begitu banyak sehingga efektif untuk memberikan informasi terkini Kota Padang, promosi daerah wisata Kota Padang dan layanan masyarakat seperti tentang kesehatan, hobby dan hal menarik lainnya.

UNIVERSITAS ANDALAS
UNTUK KEDJAJAAN BANGSA