

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Setelah melakukan penelitian sesuai rumusan masalah dengan hasil penelitian telah diuraikan pada pembahasan di atas, penulis menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Sebanyak 34 (tiga puluh empat) Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berkaitan dengan pelayanan kepada wisatawan telah dianalisis dari segi substansi dan implementasinya di operasional. Hasil analisis menunjukkan dari 8 (delapan) hak konsumen yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, sebanyak 6 (enam) Hak Konsumen diantaranya telah terjamin dalam Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku di PT Wisata Sapta Pesona. Namun, ada beberapa hak konsumen yang tidak diatur dalam Undang-Undang tersebut yang telah menjadi standar pelayanan di PT Wisata Sapta Pesona, diantaranya Hak untuk mendapatkan barang/jasa sesuai dengan standar perusahaan yang ditetapkan, Hak untuk mendapatkan bukti pembayaran atas produk/jasa yang dibelinya dan Hak untuk mendapatkan arahan penggunaan produk/jasa yang dibeli konsumen. Angka presentase yang kecil terhadap jumlah ulasan buruk pada survei kepausan pengunjung dan ulasan di google review menunjukkan efektivitas yang tinggi terhadap penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) di PT Wisata Sapta Pesona sehingga pemenuhan hak konsumen sudah terimplementasi dengan baik dilapangan.
2. Sebagai upaya untuk memastikan apakah Standar Operasional Prosedur (SOP) telah diterapkan oleh seluruh karyawan operasional, PT Wisata Sapta Pesona telah membuat beberapa program internal yang ditujukan untuk menuntut seluruh karyawan wajib menerapkan standar yang sudah ditetapkan, baik standar pelayanan, kondisi properti, fasilitas, kebersihan dan standar lainnya yang berkaitan dengan operasional PT Wisata Sapta

Pesona. Program tersebut dibagi ke dalam 2 (dua) level, corporate dan *estate*. Untuk level corporate, terdapat program audit operasional dan training karyawan yang dilakukan diseluruh *estate* PT Wisata Sapta Pesona dengan tujuan untuk memonitoring penerapan standar perusahaan di lapangan. Untuk level *estate*, terdapat line management yang terdiri dari leader operasional mulai dari tingkatan Kapten, Koordinator Area, Supervisor, Manajer Operasional dan Deputy General Manager yang memiliki tugas dan tanggung jawabnya masing-masing terkait penerapan standar perusahaan di lapangan.

B. Saran

1. Bagi PT Wisata Sapta Pesona diharapkan dapat melakukan *improvement* terhadap Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku dari sisi kepentingan hak konsumen yang sebelumnya tidak diatur didalamnya. Selain dari pada jaminan tertulis, PT Wisata Sapta Pesona dalam penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) lebih memperhatikan aspek-aspek hukum terutama pokok-pokok yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisataaan.
2. Bagi karyawan PT Wisata Sapta Pesona diharapkan dapat mengimplementasikan Standar Operasional Prosedur (SOP) secara konsisten guna mencapai kepuasan pengunjung sekaligus untuk memenuhi hak-hak pengunjung sebagai konsumen di PT Wisata Sapta Pesona.
3. Bagi pemerintah diharapkan dapat membuat aturan hukum mengenai mekanisme penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) untuk perusahaan swasta yang setidaknya mewajibkan perusahaan memasukkan unsur kepentingan konsumen guna menghindari adanya kepentingan bisnis saja tanpa memperhatikan hak-hak konsumen.