

BAB VI

SIMPULAN DAN SARAN

6.1 Simpulan

Berdasarkan kesimpulan-kesimpulan dari setiap sub-jawab yang penulis kumpulkan, dapat diketahui bahwa persepsi pegawai terhadap penggunaan alat *Wireless Calling System* tidak sesuai dengan situasi yang terjadi di Jatinangor House Kota Bogor, di mana pegawai mengekspektasikan penggunaan alat *Wireless Calling System* dapat memberikan kemudahan dan keefektifan pelayanan namun pada faktanya penggunaan alat *Wireless Calling System* belum memberikan kemudahan dan keefektifan pelayanan. Hal ini disebabkan karena adanya beberapa faktor yaitu kendala jarak antara *transmitter* dengan *remote* yang terlalu jauh sehingga sinyal server yang dikirimkan *transmitter* pada *remote* tidak tersampaikan dengan baik, kemudian hilangnya *remote alat Wireless Calling System* karena lalainya pegawai dalam memastikan bahwa *remote* sudah dikembalikan atau belum, faktor lainnya yaitu daya baterai *remote* yang digunakan melemah namun masih dioperasikan dan faktor terakhir yaitu karena adanya kesalahan pada pegawai dalam menekan tombol pada *transmitter* ketika situasi sedang tidak kondusif yang menyebabkan nomor pesanan tertukar.

Untuk mengatasi permasalahan alat *Wireless Calling System* tersebut, pihak Jatinangor House Kota Bogor merencanakan dua solusi. Pertama, model layanan diganti dengan menggunakan teknologi *barcode* di tiap meja, sedangkan yang kedua adalah tetap menggunakan alat *Wireless Calling System* dengan merek yang lain yang spesifikasinya lebih sesuai dengan kondisi di Jatinangor House Kota Bogor. Kedua solusi tersebut memiliki kelebihan dan kekurangan masing-masing sehingga pihak Jatinangor House Kota Bogor masih mempertimbangkan solusi yang paling sesuai dengan kebutuhan dan kondisi yang ada di Jatinangor House Kota Bogor.

6.2 Keterbatasan

Adapun keterbatasan pada penelitian ini adalah kurangnya referensi penelitian terdahulu yang membahas persis mengenai topik penelitian yang

diangkat maupun metode yang digunakan sehingga menyebabkan kesulitan dalam mendapatkan acuan terkait penelitian.

6.3 Saran

6.1.1 Saran Praktis

Adapun saran yang dapat diberikan penulis adalah diharapkan pegawai Jatinangor House Kota Bogor untuk lebih teliti dalam memberikan pelayanan yaitu dengan memastikan bahwa *remote* alat *Wireless Calling System* telah dikembalikan saat pesanan diberikan kepada konsumen. Hal ini bertujuan agar potensi kehilangan *remote* dapat diminimalisir. Kemudian, pegawai juga perlu lebih teliti dalam menekan tombol angka *transmitter* agar tidak terjadi kekeliruan nomor pesanan.

Pegawai Jatinangor House Kota Bogor diharapkan dapat lebih rutin melakukan pengecekan terhadap daya baterai *remote* alat *Wireless Calling System* untuk mengetahui daya baterai *remote* yang sudah melemah dan bisa digantikan dengan *remote* lain yang daya baterainya penuh. Hal ini bertujuan agar pemanfaatan *remote* tidak mengalami penurunan efektivitas akibat daya baterai yang melemah.

Jatinangor House Kota Bogor diharapkan untuk segera melakukan perbaikan layanan dengan menetapkan solusi layanan antara yang menggunakan *barcode* di setiap meja maupun dengan mengganti alat *Wireless Calling System* yang ada saat ini dengan yang lebih cocok untuk dioperasikan dengan jarak yang lebih jauh. Apabila fokus pada kekurangan yang dimiliki masing-masing solusi, untuk solusi pertama, internal Jatinangor House Kota Bogor dapat mempertimbangkan material seperti pemanfaatan lempengan besi untuk bahan pembuatan *barcode* sehingga lebih tahan air dan cuaca. Untuk solusi kedua, pihak *packing* dapat memperketat sistem pemberian makanan dengan memastikan kepada pelanggan apakah pesanan yang diterima sudah lengkap atau belum, dibantu dengan koordinasi pada pihak lainnya untuk memastikan kelengkapan pesanan yang sudah diberikan kepada konsumen untuk selanjutnya produk harus ditukar dengan *remote*. Hal ini dilakukan agar

keefektifan pelayanan yang diberikan Jatinangor House Kota Bogor meningkat.

Apabila penggunaan alat *Wireless Calling System* masih digunakan dalam sistem pelayanan *self-service* di Jatinangor House Kota Bogor, diharapkan Jatinangor House Kota Bogor dapat mengerahkan Sumber Daya Manusia yang khusus untuk melakukan pengontrolan terhadap operasional alat *Wireless Calling System* di area konsumen atau area *Dine In* mengingat lokasi Jatinangor House yang cukup luas, sehingga apabila terjadi kendala operasional alat *Wireless Calling System* di tangan pelanggan, kendala tersebut dapat dengan cepat ditangani.

6.1.2 Saran Teoritis

Diharapkan bagi peneliti selanjutnya untuk dapat melanjutkan penelitian ini dengan meninjau tingkat efektivitas layanan *self service* di Jatinangor House Kota Bogor setelah penerapan solusi permasalahan alat *Wireless Calling System* untuk meninjau seberapa efektifnya tingkat layanan *self service* setelah pembaruan sistem layanan baik menggunakan teknologi *barcode* maupun dengan menggunakan alat *Wireless Calling System* yang baru.