

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian terhadap Kantin Gita Pawestri di lingkungan PT PAL Indonesia, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. **Faktor-faktor yang mempengaruhi optimalisasi fasilitas** dalam meningkatkan kepuasan pelanggan mencakup berbagai aspek fisik dan kenyamanan. Beberapa di antaranya adalah ketersediaan tempat duduk yang memadai, kebersihan dan kerapihan area makan, pencahayaan dan ventilasi yang baik, serta kualitas bahan makanan yang digunakan oleh tenant. Selain itu, standardisasi fasilitas antar tenant dan penataan ruang yang ergonomis juga berperan penting dalam membentuk persepsi pelanggan terhadap kenyamanan dan kualitas layanan. Faktor-faktor ini berkontribusi langsung terhadap pengalaman makan pelanggan dan dapat menjadi indikator utama dalam menilai kepuasan mereka terhadap fasilitas kantin.
2. **Faktor-faktor yang mempengaruhi pemasaran** kantin berhubungan erat dengan cara kantin menjangkau dan berinteraksi dengan pelanggan. Penerapan digital marketing, seperti promosi melalui media sosial dan sistem pemesanan online, sangat membantu dalam menarik minat pelanggan serta memperkuat hubungan jangka panjang. Faktor lain meliputi inovasi dan variasi menu yang sesuai selera konsumen, penciptaan citra positif atau brand image kantin, kecepatan dan kemudahan dalam pelayanan (termasuk sistem pembayaran digital), keramahan dan responsivitas staf, serta pengelolaan masukan dan keluhan pelanggan secara aktif. Penyajian

makanan yang menarik dan kemasan yang higienis juga menjadi elemen penting dalam membentuk kepuasan dan loyalitas pelanggan.

3. **Strategi optimalisasi fasilitas dan pemasaran yang dapat diterapkan**

untuk meningkatkan kepuasan pelanggan antara lain:

- a. **Peningkatan fasilitas fisik** sesuai standar WHO dan FAO, termasuk kebersihan, kenyamanan, dan keamanan lingkungan kantin.
- b. **Digitalisasi layanan**, seperti pemesanan dan pembayaran online, sistem rating/review, promosi berbasis aplikasi, hingga gamifikasi untuk meningkatkan keterlibatan pelanggan.
- c. **Inovasi dan diversifikasi menu** dengan tetap memperhatikan nilai gizi dan tren makanan sehat.
- d. **Peningkatan kualitas pelayanan**, melalui pelatihan staf secara berkala agar lebih responsif dan ramah.
- e. **Program loyalitas pelanggan**, seperti sistem poin, diskon berkala, atau penawaran eksklusif yang disesuaikan dengan preferensi individu.
- f. **Standardisasi antar tenant**, baik dari sisi pelayanan maupun kualitas makanan, agar pelanggan mendapatkan pengalaman yang konsisten.
- g. **Manajemen terhadap faktor penghambat**, seperti memperbaiki sistem ventilasi dan pencahayaan, mengurangi ketidaksesuaian harga antar tenant, serta mempercepat proses pelayanan.
- h. **Penyediaan layanan pesan antar dan penyesuaian harga** yang kompetitif untuk menjangkau lebih banyak pelanggan dan menyesuaikan daya beli karyawan.

- i. Penerapan strategi-strategi tersebut diharapkan tidak hanya meningkatkan kepuasan pelanggan secara langsung, tetapi juga berdampak jangka panjang pada loyalitas, citra positif kantin, serta peningkatan profitabilitas dan daya saing Kantin Gita Pawestri sebagai fasilitas penting dalam mendukung kesejahteraan karyawan di lingkungan PT PAL Indonesia.

6.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, berikut adalah saran-saran yang dapat diberikan kepada Kantin Gita Pawestri untuk terus meningkatkan kepuasan pelanggan dan mencapai optimalisasi yang berkelanjutan:

1. **Prioritaskan Peningkatan Fasilitas Fisik dan *Higiene*:**

- a. Melakukan audit fasilitas secara berkala untuk mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan, khususnya pada aspek kenyamanan tempat duduk, pencahayaan, dan ventilasi.
- b. Menerapkan standar kebersihan dan sanitasi yang sangat ketat, tidak hanya pada area persiapan makanan tetapi juga di seluruh area makan, toilet, dan fasilitas umum lainnya, sesuai pedoman WHO dan FAO. Pertimbangkan untuk mendapatkan sertifikasi kebersihan sebagai bukti komitmen.
- c. Mengalokasikan anggaran untuk pemeliharaan rutin dan perbaikan fasilitas agar selalu dalam kondisi prima.

2. Adopsi Digitalisasi secara Maksimal:

- a. Mengembangkan atau mengoptimalkan penggunaan media sosial internal PT PAL Indonesia untuk promosi harian menu, penawaran khusus, dan interaksi dua arah dengan karyawan.
- b. Mengimplementasikan sistem pemesanan makanan *online* melalui aplikasi internal atau platform yang mudah diakses oleh karyawan, dilengkapi dengan opsi pembayaran non-tunai (misalnya QRIS, *e-money*) untuk mempercepat transaksi.
- c. Membuat menu digital yang interaktif dan informatif, mungkin dengan informasi gizi dasar untuk pilihan sehat.
- d. Mengembangkan sistem *review* dan *rating* yang mudah digunakan oleh pelanggan untuk memberikan umpan balik langsung, yang kemudian dianalisis dan ditindaklanjuti secara berkala.
- e. Mengeksplorasi elemen gamifikasi (misalnya poin rewards, *leaderboard* pembeli terbanyak) untuk meningkatkan keterlibatan dan frekuensi kunjungan.

3. Inovasi Menu dan Diversifikasi Berkelanjutan:

- a. Melakukan survei preferensi menu secara rutin kepada karyawan untuk mengidentifikasi selera dan kebutuhan baru.
- b. Memperkenalkan menu baru secara berkala, termasuk opsi makanan sehat, vegetarian/vegan, atau hidangan tematik/musiman untuk menjaga minat pelanggan.
- c. Mempertimbangkan penawaran paket makan siang yang bervariasi dengan harga kompetitif.

- d. Memastikan kualitas bahan baku selalu terjaga dan memilih *supplier* yang terpercaya.

4. Fokus pada Kualitas Pelayanan dan Pelatihan Karyawan:

- a. Menyusun dan menerapkan Standard Operating Procedures (SOP) yang jelas untuk setiap proses pelayanan, mulai dari pemesanan hingga penyajian dan penanganan keluhan.
- b. Mengadakan pelatihan rutin bagi seluruh staf kantin (baik staf internal maupun dari *tenant*) mengenai etika pelayanan, keterampilan komunikasi, kecepatan pelayanan, dan cara menangani keluhan pelanggan dengan profesionalisme dan empati.
- c. Mendorong budaya pelayanan yang ramah dan responsif terhadap setiap kebutuhan pelanggan.

5. Pengembangan Program Loyalitas yang Efektif:

- a. Merancang program loyalitas yang menarik, seperti kartu keanggotaan dengan diskon khusus, sistem *point reward* yang dapat ditukar dengan makanan/minuman gratis, atau penawaran eksklusif untuk pelanggan setia.
- b. Memanfaatkan data transaksi untuk personalisasi penawaran, sehingga program loyalitas terasa lebih relevan bagi setiap individu.

6. Pengawasan dan Standardisasi *Tenant*:

- a. Menerapkan perjanjian kerja sama yang lebih ketat dengan *tenant* terkait standar kebersihan, kualitas makanan, harga, dan kualitas pelayanan.

- b. Melakukan inspeksi mendadak dan evaluasi kinerja *tenant* secara berkala untuk memastikan kepatuhan terhadap standar yang ditetapkan.
- c. Mendorong kolaborasi antar *tenant* untuk menciptakan variasi menu tanpa mengorbankan standar kualitas dan kebersihan.

7. Manajemen Penghambat dan Perbaikan Berkelanjutan:

- a. Menyediakan area merokok yang jelas dan terpisah jika memang diperlukan, atau menerapkan kebijakan bebas rokok yang ketat di seluruh area kantin.
- b. Melakukan peninjauan struktur harga secara berkala untuk memastikan konsistensi dan daya saing.
- c. Membentuk tim khusus yang bertanggung jawab untuk menangani keluhan pelanggan dengan cepat dan efektif, serta menggunakan masukan tersebut sebagai dasar perbaikan.

Dengan mengimplementasikan saran-saran ini, Kantin Gita Pawestri tidak hanya akan mampu meningkatkan kepuasan pelanggan secara signifikan, tetapi juga memperkuat posisinya sebagai fasilitas penunjang kesejahteraan yang vital bagi PT PAL Indonesia di tengah persaingan pasar yang ketat.