

BAB V

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. Simpulan

Berdasarkan hasil pembahasan dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut.

1. Bimbingan individual dengan pendekatan kolaboratif memberikan pengaruh terhadap peningkatan kinerja PKL makanan di bantaran sungai Tlogosari Raya Kota Semarang, baik dipandang dari komponen perencanaan bisnis maupun komponen pelaksanaan bisnis. Peningkatan kinerja PKL didukung dengan adanya peningkatan kinerja karyawan dibuktikan dengan adanya perubahan perencanaan bisnis meliputi perumusan tujuan usaha, pengorganisasian usaha, pemilihan bahan makanan, metode penjualan dan rencana evaluasi hasil usaha. Selain itu pelaksanaan layanan penjualan juga mengalami peningkatan utamanya pada penguasaan penjualan, strategi penawaran, pemanfaatan produk, pengelolaan layanan pelanggan, penilaian proses hasil penjualan, penggunaan bahasa layanan dan salam penutup.
2. Kemampuan PKL dalam memahami keinginan pelanggan terhadap barang yang ditawarkan menunjukkan peningkatan yang cukup tinggi, hal ini dibuktikan dengan semakin meningkatnya jumlah pengunjung berdatangan menikmati hidangan yang ditawarkan.
3. Perubahan pada produk yang dihasilkan untuk ditawarkan kepada pelanggan menunjukkan peningkatan pada jenis barang konsumsi yang lebih higienis, menarik, bersih dan semakin tinggi tingkat kepercayaan pada konsumen. Semakin tinggi tindakan yang dilakukan dalam mengelola makanan, maka akan semakin tinggi tingkat kepercayaan konsumen terhadap produk yang disajikan. Didukung dengan pelayanan yang tinggi terhadap konsumen, maka akan semakin meningkatkan kepuasan pelanggan yang dampaknya mengakibatkan tumbuh kembangnya industri PKL.
4. Dalam menganalisis tingkat kepuasan konsumen yang dipengaruhi oleh kinerja PKL melalui layanan, produk, dan kepercayaan diperlukan adanya bimbingan dan kerja sama dengan berbagai pihak, agar dapat terjadi kesinambungan dalam mendampingi kegiatan PKL dengan harapan bisa menjadi embrio dari kemunculan usaha-saha bisnis baru dalam bidang makanan.
5. Upaya peningkatan kinerja PKL yang diharapkan untuk dapat memberi kepuasan pada pelanggan dapat dicapai melalui tindakan secara kolaboratif dengan memberikan bimbingan pada layanan penjualan, membuat produk yang berstandar dan higienis, termasuk pengawasan secara terus menerus selama belum mampu menjadikan diri sendiri sebagai produsen dan penjual yang baik sesuai dengan harapan konsumen. Kepuasan konsumen menjadi dasar utama dalam menentukan tindakan agar peningkatan kinerja PKL dapat menjadi semakin tinggi, dan hasil akhir menjadikan pelaku usaha PKL yang mandiri, tangguh dan mumpuni, dan berdampak pada peningkatan layanan terhadap

konsumen yang akibatnya dapat meningkatkan hasil penjualan bagi PKL makanan di bantaran sungai Tlogosari Raya Kota Semarang.

B. Implikasi

1. Implikasi Teoritis

Implikasi teoritis dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

Studi ini menjelaskan kesenjangan yang terjadi pada peningkatan kinerja pelaku usaha terhadap kepuasan konsumen, dengan menemukan *road map* kemampuan kinerja menuju kepuasan konsumen. *Road map* pertama adalah dengan mengembangkan tindakan bimbingan dari berbagai layanan bisnis dengan cara meningkatkan kepercayaan konsumen dalam layanan dan menambah kedekatan dan keramahan karyawan dapat meningkatkan kinerja usaha yang berakibat pada peningkatan kepuasan pelanggan.

Temuan penelitian ini juga menunjukkan bahwa untuk meningkatkan kinerja bisnis diperlukan adanya pemahaman terhadap keinginan pelanggan, kondisi ini sejalan dengan temuan Berry dan Rondinelli (1998). Studi sebelumnya yang dikembangkan oleh Cahyono, B (2007) menyatakan bahwa kinerja usaha dipengaruhi oleh keinginan pelanggan memungkinkan untuk merefleksikan diri bagi pelaku usaha untuk melakukan tindakan perubahan dan mengenali lingkungan yang pada akhirnya akan mengenali permasalahan dan bertindak berdasarkan pendekatan yang lebih akurat dan efektif.

1. Implikasi Managerial

a. Pelaku Usaha PKL

Pelaku usaha PKL makanan diharapkan selalu memelihara hubungan diantara sesama PKL dengan saling toleransi, fleksibel, dan bekerja sama sebagai satu kesatuan, dan membangun sistem kepercayaan dalam sebuah organisasi. Pelaku usaha PKL untuk lebih banyak melakukan koordinasi sesama PKL dalam membangun kinerja, supaya tidak terjadi persaingan yang saling merugikan dan menciptakan kebersamaan dalam layanan sehingga dapat semakin menambah kepercayaan pelanggan terhadap kinerja bisnisnya, selain itu mampu memahami keinginan konsumen untuk dapat meningkatkan jumlah pelanggan. Kepercayaan konsumen terhadap produk yang disajikan agar semakin disempurnakan dengan melakukan kolaborasi pada berbagai sumber sesuai dengan keahliannya, sehingga pelanggan akan merasa puas dan akan selalu menjadi konsumen bahkan menjadi alat promosi bagi konsumen lain yang belum pernah melakukan pembelian pada PKL yang ada. Layanan terhadap konsumen menjadi kunci utama keberhasilan bisnis, oleh karena itu perlu menjaga kepuasan konsumen jangan sampai menimbulkan kekecewaan dalam layanan, selain itu dibutuhkan pemahaman tersendiri untuk dapat menjadikan layanan prima, terutama pada pelanggan lama dan juga terhadap pelanggan baru yang belum pernah menikmati hidangan yang ditawarkan. Keramah tamahan, kejelasan produk, keterjangkauan harga, kebersihan

merupakan sebagian dari indikator yang dapat menarik konsumen menjadi pelanggan tetap.

b. Pemerintah

Khususnya Dinas Koperasi dan UMKM lebih meningkatkan pemberdayaan kelompok-kelompok PKL dan forum komunikasi PKL untuk dapat mempermudah di dalam koordinasi dan penyampaian informasi dari pemerintah yang berkaitan dengan perkembangan maupun teknologi termasuk pengetahuan yang baru. Diharapkan pula memberikan fasilitas dalam penyediaan tempat, pelatihan, bimbingan, magang terutama dalam bidang kewirausahaan agar bisa menjadi pelaku usaha yang lebih mampu mengembangkan usahanya menjadi yang lebih besar. Memfasilitasi keberadaan pusat-pusat pujasera yang dikelola PKL, terutama pada tempat-tempat yang berpenduduk padat atau keramaian tempat usaha, termasuk pasar swalayan, maupun pada jalur transportasi utama seperti jalan tol maupun jalur lingkar yang ramai dilewati oleh konsumen dari berbagai penjuru kota.

C.Keterbatasan Penelitian

Keterbatasan penelitian ini diantaranya adalah:

Penelitian ini melakukan observasi kolaboratif secara langsung, sehingga memerlukan waktu yang lama, selain itu tidak semua pelaku PKL bisa menerima dengan baik, dan bahkan dianggap mengganggu aktivitas layanan penjualan, maka dimungkinkan dalam layanan kolaboratif ini terdapat pelaku PKL yang tidak berhasil secara sempurna, sehingga diperlukan model lain yang lebih efektif dalam layanan kolaboratif agar pelaku usaha PKL tidak merasa dirugikan selama penjualan.

Penelitian ini hanya berdasarkan pada satu jenis usaha yaitu makanan di bantaran sungai Tlogosari Raya Kota Semarang, oleh karena itu masih dimungkinkan untuk dapat dilakukan penelitian sejenis pada bidang usaha yang lebih luas, dan termasuk jangkauan wilayah yang lebih luas pula.

D.Penelitian Berikutnya

Agenda penelitian berikutnya dapat dirumuskan berdasarkan keterbatasan penelitian yaitu dikaji lebih dalam hubungan antara kepuasan konsumen dengan melakukan tindakan kinerja bisnis berdasarkan pengetahuan dan rasional pelanggan melalui pendampingan kolaboratif untuk jangkauan yang lebih luas. Selain itu penelitian berikutnya dapat menjelaskan tindakan yang diharapkan bagi pelaku PKL berdasarkan respon yang ada pada industri PKL lainnya.