

BAB IV

KESIMPULAN

Sebagai akhir dari proses penelitian mengenai “EFEKTIVITAS PELAYANAN KEPADA WISATAWAN JEPANG PENUMPANG GARUDA INDONESIA DI BANDARA INTERNASIONAL SOEKARNO-HATTA, penulis akan menyajikan kesimpulan dan saran. Kesimpulan penulis dalam penelitian ini berisikan intisari dari hal-hal yang telah ditemukan oleh penulis dalam melakukan penelitian. Berikut ini kesimpulan dan saran yang didapat dalam penelitian ini.

Tujuan secara umum dari dibentuknya tim penerjemah berbahasa Jepang Garuda Indonesia di Bandara Internasional Soekarno Hatta adalah menjawab kendala-kendala yang selama ini sering terjadi karena minimnya informasi bagi penumpang orang Jepang yang akan transit ke rute domestik maupun sebaliknya. Memberikan informasi yang tepat, membantu penumpang orang Jepang yang lanjut usia, menghindari keterlambatan ke penerbangan lanjutan tempat tujuan mereka berwisata dan lain-lain serta memastikan di setiap proses-proses yang dilalui oleh penumpang orang Jepang tidak ada masalah, serta mencari solusi-solusi yang tepat bagi kendala-kendala yang sering dihadapi dan melakukan perbaikan terus menerus guna menunjang pelayanan Garuda Indonesia yang berorientasi kepada kepuasan pelanggan .

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan dapat diambil kesimpulan bahwa secara keseluruhan responden mayoritas menjawab puas dengan total skor 2200 yang artinya peran seorang Penerjemah berbahasa Jepang di Bandara Internasional Soekarno Hatta Terminal 3 *Ultimate* memang sangat dibutuhkan terutama di area imigrasi dan area *custom* yang kadang sering terjadinya mis-komunikasi antara penumpang orang Jepang dengan petugas imigrasi dan petugas *custom* karena hampir kebanyakan penumpang orang Jepang kurang memahami maksud dan penjelasan dalam Bahasa Inggris.

Dari hasil kesimpulan tersebut, maka penulis ingin memberikan saran atau rekomendasi sebagai berikut :

- Ditinjau dari segi pelayanan Garuda Indonesia saat ini masih perlu dilakukan perbaikan berkesinambungan supaya target visi dan misi perusahaan tentang kepuasan pelanggan dapat tercapai, peneliti mengajukan saran agar dibentuknya *team* yang hanya terfokus dalam

menangani permasalahan yang masih sering terjadi di lapangan untuk dicarikan solusi atas permasalahan tersebut.

- PT Angkasa Pura II selaku operator Bandara Terminal 3 *Ultimate*, hendaknya terus melakukan perbaikan mengenai fasilitas dan informasi apapun serta meningkatkan pelayanan terutama kepada penumpang yang akan transit dari rute internasional ke rute domestik maupun yang *stop* di Jakarta, supaya memudahkan bagi penumpang orang asing yang baru pertama kali menginjakkan kaki ke Indonesia karena Bandara Soekarno Hatta merupakan pintu gerbang masuk pertama kali agar memberikan rasa aman dan nyaman kepada orang asing yang akan berwisata di Indonesia serta dapat membangun citra positif di mata internasional.

Hasil penelitian ini dapat dijadikan referensi untuk peneliti selanjutnya, dengan menggunakan literatur yang lebih luas (variabel penelitian, sampel dan obyek penelitian) dengan disertai kajian yang lebih mendalam agar dapat menghasilkan penelitian yang lebih baik, khususnya yang berkaitan dengan pelayanan kepada penumpang orang Jepang serta kepada penumpang Garuda Indonesia pada umumnya.

