

SKRIPSI
SKEMA MAGANG (INTERNSHIP)
PERAN PT.SYNCORE INDONESIA DALAM PENINGKATAN KUALITAS
PELAYANAN DI BUMDES TIRTA KENCANA, KALURAHAN
KARANGREJEK, KABUPATEN GUNUNG KIDUL



Disusun oleh:

Rifkah Hidayah

19.94.0112

PROGRAM SARJANA
PROGRAM STUDI S1-ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS EKONOMI DAN SOSIAL
UNIVERSITAS AMIKOM YOGYAKARTA
YOGYAKARTA
2023

SKRIPSI

SKEMA MAGANG (INTERNSHIP)

**PERAN PT.SYNCORE INDONESIA DALAM PENINGKATAN KUALITAS
PELAYANAN DI BUMDES TIRTA KENCANA, KALURAHAN
KARANGREJEK, KABUPATEN GUNUNG KIDUL**

untuk memenuhi sebagai persyaratan
mencapai gelar Sarjana
pada Program Studi Ilmu Pemerintahan



Disusun oleh:

Rifkah Hidayah

19.94.0112

**PROGRAM SARJANA
PROGRAM STUDI S1-ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS EKONOMI DAN SOSIAL
UNIVERSITAS AMIKOM YOGYAKARTA
YOGYAKARTA
2023**

LEMBAR PERSETUJUAN

SKRIPSI

**PERAN PT.SYNCORE INDONESIA DALAM PENINGKATAN KUALITAS
PELAYANAN DI BUMDES TIRTA KENCANA, KALURAHAN
KARANGREJEK, KABUPATEN GUNUNG KIDUL**

yang dipersiapkan dan disusun oleh

Rifkah Hidayah
19.94.0112

telah disetujui oleh Dosen Pembimbing Skripsi
pada tanggal 21 Februari 2023

Dosen Pembimbing,



Hanantyo Sri Nugroho, S.IP., M.A
NIK. 190302316

LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI

PERAN PT.SYNCORE INDONESIA DALAM PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN DI BUMDES TIRTA KENCANA, KALURAHAN KARANGREJEK, KABUPATEN GUNUNG KIDUL

yang dipersiapkan dan disusun oleh

Rifkah Hidayah
19.94.0112

telah dipertahankan dihadapan Dewan Penguji

pada 30 Maret 2023

Nama Penguji

Hanantyo Sri Nugroho, S.IP., M.A
NIK. 190302316

Mei Maemunah, SH., M.M
NIK. 190302042

Agustina Rahmawati, S.A.P., M.Si
NIK. 190302326

Tanda Tangan



Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
Untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Pemerintahan
Pada 11 April 2023

Dekan Fakultas Ekonomi dan Sosial



Emha Taufiq Luthfi, S.T., M.Kom.
NIK. 190302125

PERNYATAAN ORISINALITAS

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertandatangan di bawah ini menyatakan bahwa, skripsi ini merupakan karya saya sendiri (ASLI), dan isi dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademis di suatu institusi pendidikan tinggi manapun, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis dan/atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Segala sesuatu yang terkait dengan naskah dan karya yang telah dibuat adalah menjadi tanggungjawab saya pribadi.

Yogyakarta, 21 Februari 2023



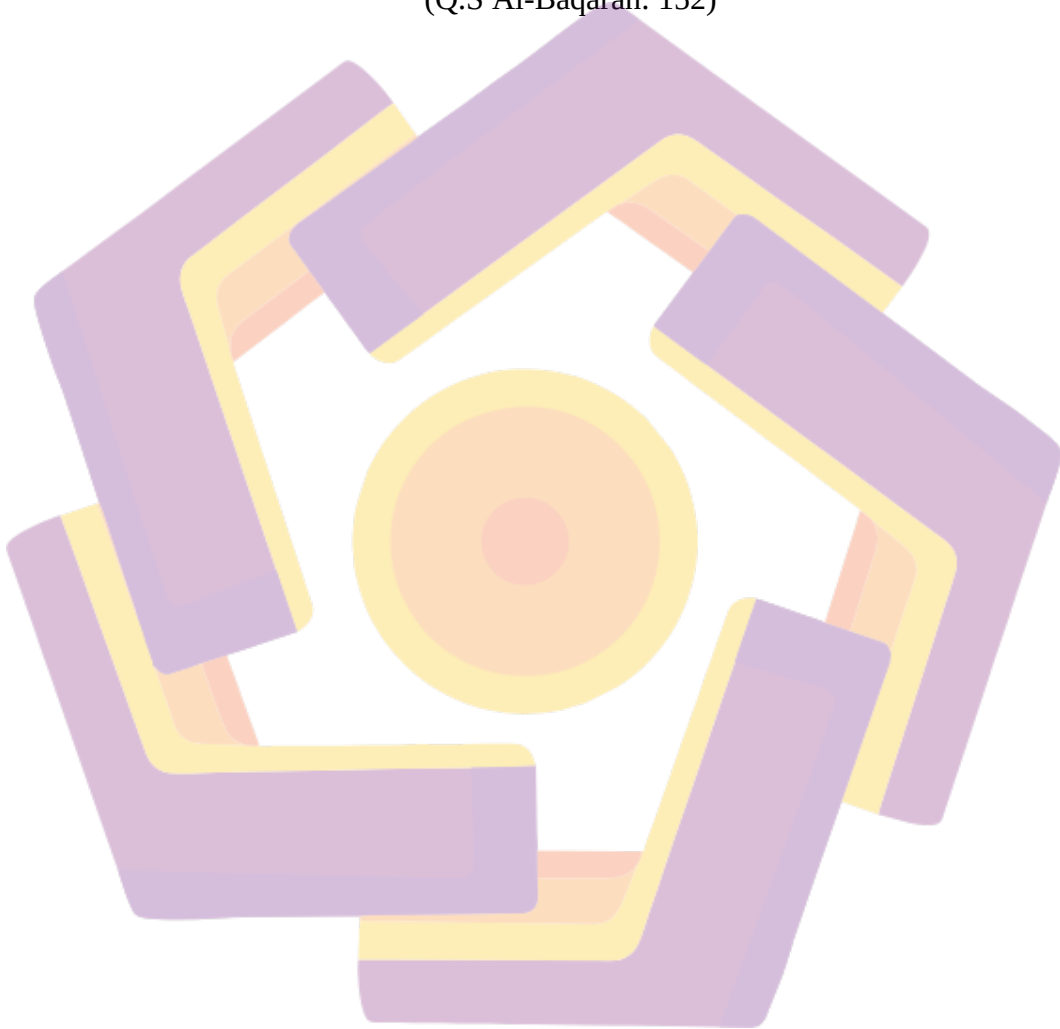
Rifkah Hidayah

NIM. 19.94.0112

MOTTO

“Karena itu, maka ingatlah kamu kepada-Ku niscaya aku ingat (pula) kepadamu, dan bersyukurlah kepada-Ku, dan janganlah kamu mengingkari (nikmat)-Ku”

(Q.S Al-Baqarah: 152)



PERSEMBAHAN

Alhamdulillah rabbi'l'alam, puji syukur saya panjatkan atas kehendak dan pertolongan Allah SWT. yang selalu memberikan kelancaran, kemudahan, dan pertolongan-Nya kepada saya setiap langkah perjalanan dalam pengerjaan skripsi ini. Skripsi ini saya persembahkan sebagai rasa terima kasih saya kepada inspirator terbesar dalam kehidupan saya, yaitu kedua orang tua saya Mama dan Bapak yang telah tulus dan ikhlas, serta penuh kasih sayang dalam membimbing dan membesarkan saya, selalu bekerja keras demi kehidupan keluarga dan pendidikan anak-anaknya. Tidak pernah sekalipun keluh kesar keluar dari mulut mereka, hanya do'a dan semangat yang selalu terucap dan tak pernah terputus demi anak-anaknya mencapai kesuksesan di dunia dan akhirat. Serta kepada adik saya dan nenek saya, yang selalu memotivasi saya untuk selalu memberikan kesuksesan kepada keluarga saya.

KATA PENGANTAR

Puji syukur, Alhamdulillah penulis haturkan atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat karunia dan hidayah-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi berjudul “Peran PT.Syncore Indonesia Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Di BUMDes Tirta Kencana, Kalurahan Karangrejek, Kabupaten Gunung Kidul”, sebagai syarat dalam menyelesaikan program Strata satu (S1) di Program Studi Ilmu Pemerintahan Universitas Amikom Yogyakarta.

Penulis menyadari bahwa selama penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari dukungan dan bantuan berbagai pihak. Oleh karenanya, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Kedua orang tua tersayang, Mama dan Bapak yang tidak pernah berhenti mendoakan di setiap langkahnya untuk kesuksesan dan kelancaran anaknya dalam segala hal baik terutama untuk menyelesaikan tanggung jawab pendidikan ini hingga selesai.
2. Bapak Prof. Dr. M. Suyanto, M.M. selaku Rektor Universitas Amikom Yogyakarta.
3. Bapak Emha Taufiq Luthfi, S.T., M.Kom, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Sosial Universitas Amikom Yogyakarta.
4. Bapak Muhammad Zuhdan, S.IP., M.A, selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan Universitas Amikom Yogyakarta.
5. Bapak Hanantyo Sri Nugroho, S.IP., M.A, selaku Dosen Pembimbing Skripsi saya yang telah berkenan memberikan banyak bimbingan, saran, dan motivasi dalam proses penulisan skripsi ini hingga selesai.
6. Ibu Ardiyati, M.P.A selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah berkenan memberikan banyak bimbingan, saran, dan motivasi dari awal proses perkuliahan.

7. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Pengajar di Fakultas Ekonomi dan Sosial, yang telah menanamkan benih ilmu praktis dalam perkuliahan dan memberikan bekal bagi penulis dalam mencapai kesuksesan di masa depan.
8. Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset dan Teknologi yang telah membuka kesempatan yang sangat berharga melalui Program Merdeka Belajar Kampus Merdeka.
9. PT.Syncore Indonesia dan Badan Usaha Milik Desa Tirta Kencana yang telah memberikan kesempatan yang sangat berharga bagi penulis untuk terlibat dalam program Magang dan Studi Independen Bersertifikat Kampus Merdeka.
10. Sahabat dan teman-teman saya yang selalu memberikan semangat dan dukungan dalam setiap langkah yang saya lalui serta sering mengajak saya healing ke tempat-tempat yang indah.
11. Cipung alias Rayyanzay sebagai bayi tergemoy yang telah mengisi hari-hari saya dengan kelucuannya.
12. Seluruh pihak yang tidak bisa disebutkan satu-persatu, yang sudah memberikan dukungan dan bantuan sehingga penulis memperoleh kemudahan dalam setiap proses yang penulis jalani. Semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas dengan pahala yang berlipat ganda.

Yogyakarta, 21 Februari 2023



Penulis

DAFTAR ISI

COVER	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
SUMMARY.....	xv
INTISARI	xvi
BAB I	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Penelitian.....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.5 Kerangka Pikir.....	8
1.6 State of the Art Penelitian	8
1.7 Sistematika Penelitian	11
BAB II	13
TINJAUAN PUSTAKA	13
2.1 Peran PT.Syncore Indonesia.....	13
2.2 Kualitas Pelayanan	18
2.3 Badan Usaha Milik Desa (BUMDes)	23

BAB III	30
METODE PENELITIAN	30
3.1 Desain Penelitian	30
3.2 Objek Penelitian	31
3.3 Subjek Penelitian	31
3.4 Jenis dan Sumber Data	31
3.5 Teknik Pengumpulan Data	32
3.6 Teknik Analisis Data	33
BAB IV	34
HASIL DAN PEMBAHASAN	34
4.1 Peran PT.Syncore Indonesia dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan di BUMDes Tirta Kencana, Kalurahan Karangrejek	34
4.2 Faktor Penghambat dan Tantangan PT.Syncore Indonesia dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan di BUMDes Tirta Kencana, Kalurahan Karangrejek	87
BAB V	95
PENUTUP	95
5.1 Kesimpulan	95
5.2 Saran	97
DAFTAR PUSTAKA	98
LAMPIRAN	101

DAFTAR TABEL

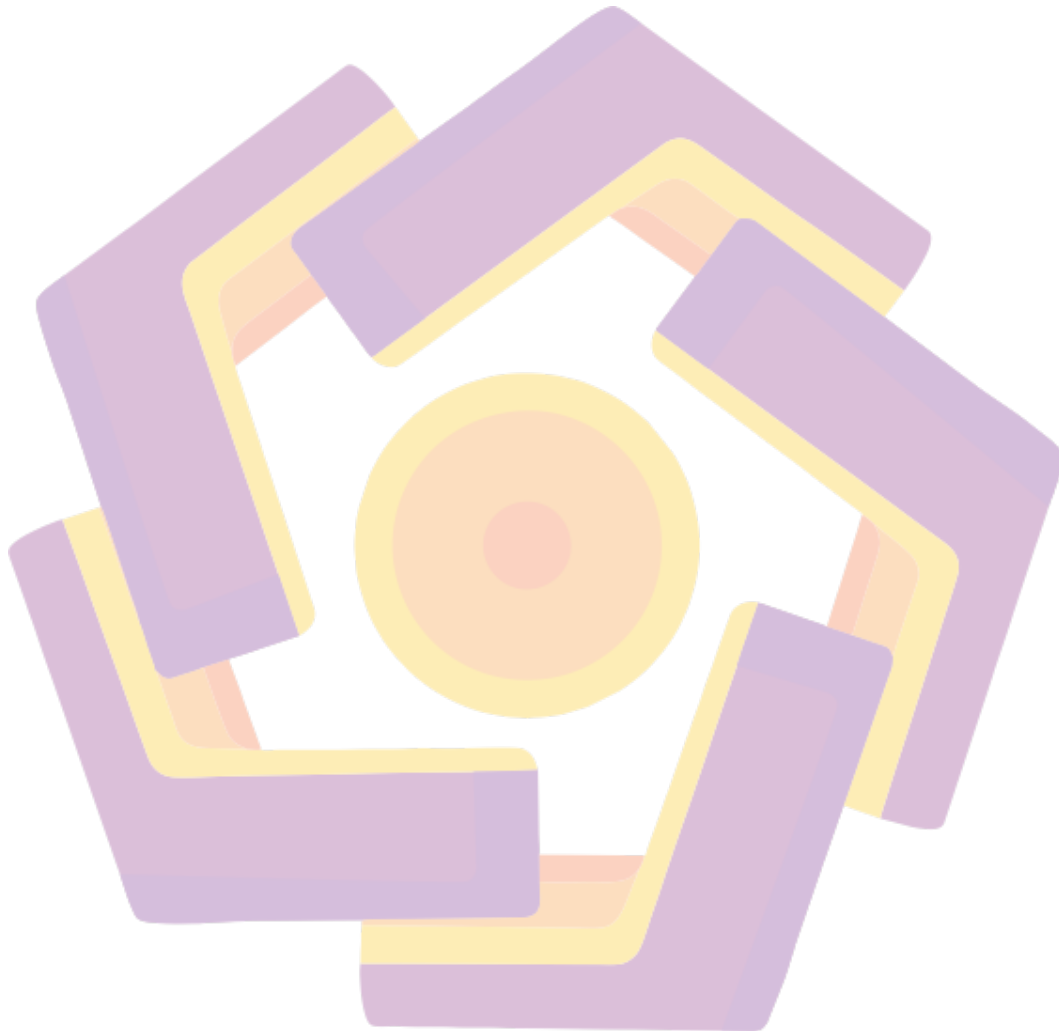
Table 1.1 State of the art	8
Tabel 4. 1 Hasil rekap pendapatan Unit PAB BUMDes Tirta Kencana	47
Tabel 4. 2 Rincian kegiatan magang Work from home (WFH).....	53
Tabel 4. 3 Rincian kegiatan magang Work form office (WFO)	54



DAFTAR GAMBAR

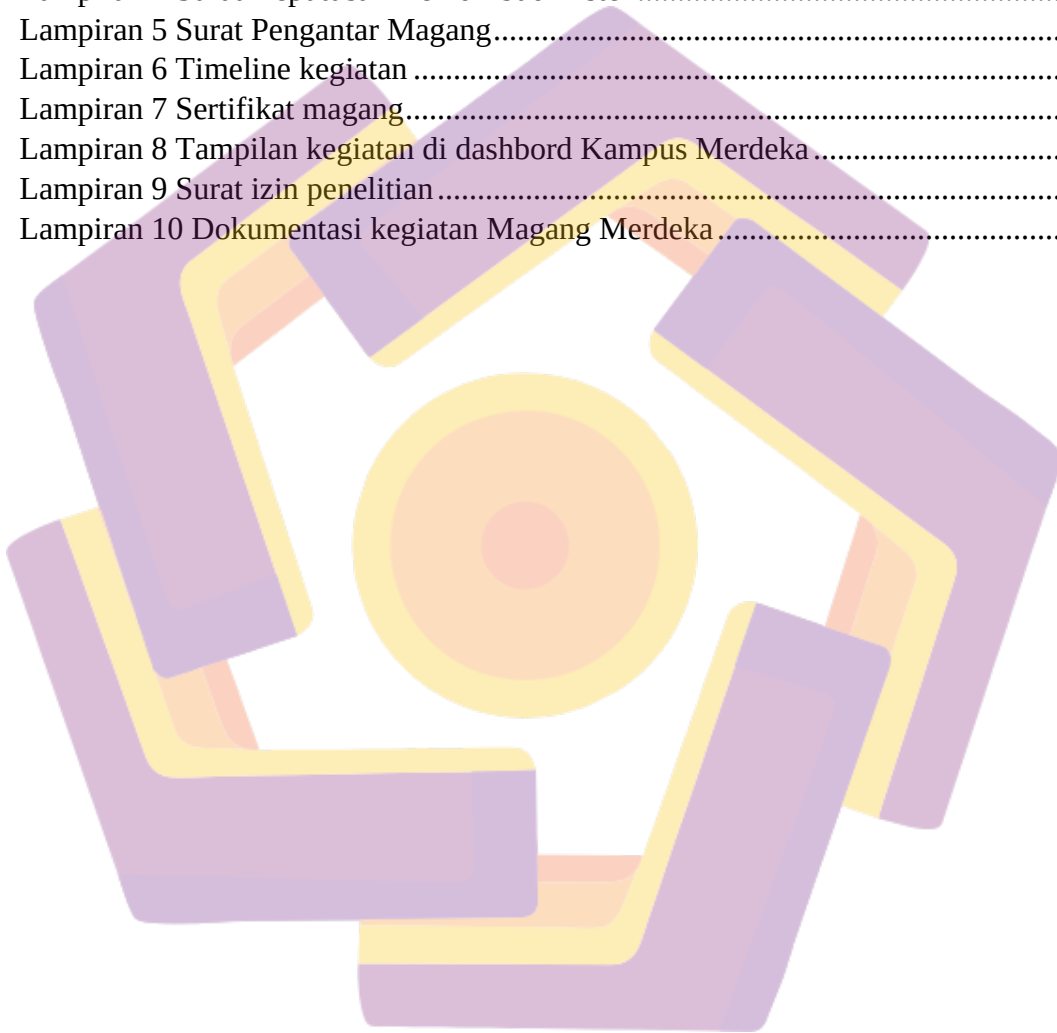
Gambar 1. 1 Kerangka Pikir.....	8
Gambar 4. 1 Aplikasi Pengelola Air Bersih (PAB)	39
Gambar 4. 2 Jam Operasional UKM.....	40
Gambar 4. 3 BUMDes Tirta Kencana sebagai agen Bank BPD DIY	41
Gambar 4. 4 Pemberian pelayanan di BUMDes	43
Gambar 4. 5 Analisis Business Model Canvas	44
Gambar 4. 6 Analisis Bauran Pemasaran	44
Gambar 4. 7 Analisis Strategi Branding	45
Gambar 4. 8 Analisis service excellent	46
Gambar 4. 9 Proses input data pelanggan pada Database Unit PAB	47
Gambar 4. 10 Pembuatan surat tagihan pelanggan	49
Gambar 4. 11 Kuesioner Survei	50
Gambar 4. 12 Penampilan pengurus BUMDes	57
Gambar 4. 13 Tampak depan kondisi ruang pelayanan	59
Gambar 4. 14 Jam operasional pelayanan	60
Gambar 4. 15 Alat bantu dalam pelayanan	61
Gambar 4. 16 Proses kroscek data penggunaan air pelanggan	63
Gambar 4. 17 Kondisi pelayanan di BUMDes.....	65
Gambar 4. 18 Daftar pelanggan BUMDes Tirta Kencana	66
Gambar 4. 19 Proses pengecekan meteran air	68
Gambar 4. 20 Ketepatan waktu dalam pelayanan PPOB	69
Gambar 4. 21 Daftar harga PAB Tirta Kencana	70
Gambar 4. 22 Pelanggan diberikan struk pembayaran sebagai jaminan legalitas	71
Gambar 4. 23 Pengurus BUMDes Tirta Kencana mendahulukan kepentingan pelanggan	72
Gambar 4. 24 Sistem pembayaran QRIS	74
Gambar 4. 25 Jam operasional pelayanan	76
Gambar 4. 27 Komputer sebagai alat bantu dalam pelayanan	77
Gambar 4. 28 SOP Pelayanan	78
Gambar 4. 29 Proses pembuatan surat tagihan	79
Gambar 4. 30 Merespon pelanggan yang ingin mendapat pelayanan di BUMDes	81
Gambar 4. 31 Pelanggan unit PAB BUMDes Tirta Kencana	82
Gambar 4. 32 Entry data BUMDes	83
Gambar 4. 33 Struk bukti pembayaran PAB.....	85
Gambar 4. 34 Pelayanan diberikan dengan menghargai setiap pelanggan	86
Gambar 4. 35 Presentasi Project	88
Gambar 4. 36 Proses pengerjaan salah satu project Divisi CRM	89

Gambar 4. 37 FGD dengan mentor	92
Gambar 4. 38 Kunjungan ke BPP untuk project Business Development	92
Gambar 4. 39 Proses sharing dan pengaplikasian microsoft excel	93
Gambar 4. 40 Proses pengecekan meteran air pelanggan bersama PT.Syncore Indonesia	94



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Log activity.....	101
Lampiran 2 Surat persetujuan magang.....	117
Lampiran 3 Letter of Acceptance (LOA) Magang.....	118
Lampiran 4 Surat Keputusan Kemdikbud Ristek.....	119
Lampiran 5 Surat Pengantar Magang.....	120
Lampiran 6 Timeline kegiatan	122
Lampiran 7 Sertifikat magang.....	123
Lampiran 8 Tampilan kegiatan di dashbord Kampus Merdeka.....	124
Lampiran 9 Surat izin penelitian	125
Lampiran 10 Dokumentasi kegiatan Magang Merdeka.....	126



SUMMARY

This research is the result of the researcher's participation in the Independent Campus Certified Internship and Independent Study program. The Merdeka Internship Program was followed by researchers for approximately 4 months at PT.Syncore Indonesia which was then placed at BUMDes Tirta Kencana in Karangrejek Village, Wonosari District, Gunung Kidul Regency. This research provides an overview of the role played by PT.Syncore Indonesia in efforts to improve service quality at Tirta Kencana Village-Owned Enterprise (BUMDes). In the preparation of this research using the SERVQUAL service quality theory by Zeithaml with indicators of tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The approach uses descriptive qualitative with action research method. The data sources in this study used primary data sources and secondary data. Based on the results of observations of the involvement of the role of PT Syncore Indonesia and interviews conducted by researchers, it can be concluded that the quality of service at BUMDes Tirta Kencana is quite good, but there are several things that need to be considered regarding service optimization. While the inhibiting factors faced by Syncore are related to communication and teamwork and challenges related to high client expectations and problem solving.

Keyword: Service Quality, Role of PT.Syncore Indonesia, Tirta Kencana Village-Owned Enterprise.

INTISARI

Penelitian ini merupakan hasil keikutsertaan peneliti dalam program Magang dan Studi Independen Bersertifikat Kampus Merdeka. Program Magang Merdeka yang diikuti oleh peneliti selama kurang lebih 4 bulan di PT.Syncore Indonesia yang kemudian dilakukan penempatan pada BUMDes Tirta Kencana di Kalurahan Karangrejek, Kecamatan Wonosari, Kabupaten Gunung Kidul. Penelitian ini memberikan gambaran mengenai peran yang dilakukan oleh PT.Syncore Indonesia dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan pada Badan Usaha Milik Desa (BUMDes) Tirta Kencana. Dalam penyusunan penelitian ini menggunakan teori kualitas pelayanan *SERVQUAL* oleh Zeithaml dengan indikator bukti fisik, reliabilitas, daya tanggap, jaminan, dan empati. Adapun pendekatan menggunakan kualitatif deskriptif dengan metode *action research*. Sumber data dalam penelitian ini menggunakan sumber data primer dan data sekunder. Berdasarkan hasil observasi keterlibatan peran PT.Syncore Indonesia dan wawancara yang dilakukan oleh peneliti dapat diambil kesimpulan bahwa kualitas pelayanan di BUMDes Tirta Kencana sudah cukup baik, namun ada beberapa hal yang perlu diperhatikan terkait pengoptimalan pelayanan. Sedangkan faktor penghambat yang dihadapi oleh Syncore terkait komunikasi dan kerjasama tim dan tantangan berkaitan dengan tingginya ekspektasi klien dan pemecahan masalah.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Peran PT.Syncore Indonesia, Badan Usaha Milik Desa Tirta Kencana.