

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan yang telah dijelaskan peneliti di atas melalui proses keterlibatan langsung peneliti terhadap objek yang diteliti, maka peneliti dapat menyimpulkan beberapa hal terkait proses peran yang dilakukan oleh PT.Syncore Indonesia dalam proses pelayanan di BUMDes Tirta Kencana serta hambatan dan tantangan yang dihadapi oleh PT.Syncore Indonesia atau peneliti dalam proses pelayanan di BUMDes Tirta Kencana, diantaranya adalah:

1. Melalui program Magang Merdeka Kampus Merdeka yang dilakukan oleh peneliti sebagai bagian dari PT.Syncore Indonesia melakukan beberapa *project* guna peningkatan pelayanan dan hubungan BUMDes Tirta Kencana dengan pelanggannya. Proses peran yang dilakukan melalui implementasi beberapa *project* dengan mengetahui *product knowledge*, menganalisis *service excellent*, membangun *brand awareness*, menyusun rencana pertemuan pelanggan, mengolah *database* pelanggan dan penjualan, serta membuat survei kepuasan pelanggan.
2. Kualitas pelayanan pada BUMDes Tirta Kencana yang diukur menggunakan indikator pelayanan *SERVQUAL* oleh Zeithaml menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan di BUMDes Tirta Kencana dapat dikatakan baik. Dari 5 indikator kualitas pelayanan tersebut, pada indikator *tangible* yang berkaitan dengan kualitas fisik BUMDes yang dapat dilihat dengan indra penglihatan disimpulkan bahwa fasilitas fisik, peralatan, dan personil yang tersedia cukup yang ditandai dengan sarana dan prasarana yang disediakan oleh BUMDes Tirta Kencana dalam melakukan pelayanan tersedia, dapat dijangkau dengan nyaman. Indikator *reliability* terkait kemampuan BUMDes dalam menciptakan layanan yang dijanjikan dengan tepat perlu beberapa perbaikan dalam hal penyampaian standar pelayanan atau dalam bentuk standar operasional prosedur (SOP) yang dapat

diakses oleh seluruh pelanggan dan kecakapan pengurus dalam penggunaan alat bantu untuk mempermudah proses layanan. Indikator yang berkaitan dengan kualitas sumber daya manusia pada kecakapan penggunaan teknologi modern perlu ditingkatkan lagi pemahamannya terhadap penggunaan teknologi dengan baik. Indikator *responsiveness* terkait kesediaan pengurus dalam membantu dan merespon pelanggan guna memberikan pelayanan sudah baik dengan cara merespon pelanggan yang ingin mendapatkan pelayanan, yang kemudian pelayanan diproses dengan cepat, tepat dan cermat serta tiap keluhan pelanggan langsung diproses untuk perbaikan oleh pengurus pada saat itu juga. Indikator *assurance* mengenai sifat yang dapat dipercaya oleh pengurus dengan adanya jaminan terkait waktu pelayanan yang tepat, adanya kepastian biaya dan BUMDes Tirta Kencana menjamin legalitas dalam pelayanan dengan adanya struk tiap pembayaran. Indikator terakhir yaitu *empathy* terkait hubungan yang dibangun antara pelanggan dan pengurus BUMDes Tirta Kencana dalam hal komunikasi yang dilakukan untuk memahami kebutuhan pelanggan dengan baik. Bagian ini dapat dikatakan baik karena dalam memberikan pelayanan BUMDes Tirta Kencana selalu mengutamakan kepentingan pelanggan diatas kepentingan pribadi pengurus serta memberikan pelayanan dengan tidak diskriminatif antar pelanggan.

3. Tantangan yang dihadapi PT.Syncore dalam upaya peningkatan pelayanan di BUMDes Tirta Kencana berupa faktor komunikasi dan kerja antar team. Sedangkan hambatannya terkait adanya *mispersepsi* dan kurangnya penguasaan terkait *problem solving*. Sedangkan upaya yang dilakukan guna mengatasi hal tersebut memperkuat komunikasi yang dilakukan secara internal terhadap tim Syncore dan juga membuat *project* yang dapat dikembangkan dan dijalankan bersama guna peningkatan kualitas pelayanan dan memberikan solusi atas permasalahan yang dihadapi oleh BUMDes.

5.2 Saran

Berdasarkan pembahasan dan kesimpulan yang dijelaskan oleh peneliti di atas, terdapat beberapa saran yang dapat peneliti sampaikan kepada PT.Syncore Indonesia dan Badan Usaha Milik Desa (BUMDes) Tirta Kencana dalam proses peningkatan kualitas pelayanannya, yaitu:

1. Mempererat kualitas komunikasi internal antar anggota yang ada, guna menunjang pemenuhan kebutuhan *klien* atau mitra dengan baik. Dengan kualitas komunikasi yang baik akan menghasilkan sebuah program guna peningkatan BUMDes yang lebih baik lagi.
2. Sumber daya manusia dalam hal ini pengurus Badan Usaha Milik Desa (BUMDes) Tirta Kencana mengikuti pelatihan komputerisasi atau dengan menambah ilmu terkait pengoperasian *tools-tools* komputer yang ada guna menunjang dan mempermudah dalam proses pelayanan yang akan diberikan kepada pelanggan.