

## **BAB IV**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **4.1 Kesimpulan**

Beberapa hal yang dapat disimpulkan dari pelaksanaan kegiatan magang antara lain :

1. Pelayanan yang terdapat di BBKKP

Ada berbagai jenis pelayanan yang tersedia di BBKKP yaitu Penelitian dan Pengembangan, Sertifikasi, Pengujian, Kalibrasi, Standarisasi, Ahli teknologi dan Inkubasi, Pelatihan Teknis, Konsultasi, Rancang bangun dan Perencanaan, Penanganan Limbah Industri, dan Pelayanan Jasa Teknis. Pelayanan yang ditawarkan bisa melalui bertatap muka langsung atau melalui paket yang diinput menggunakan database SIJAPRO (Sistem Informasi Jasa & Proses Mesin) oleh *customer service*. BBKKP menganjurkan bersikap komunikatif dan memberikan 3S ( Senyum, Salam, Sapa) kepada pelanggan ataupun antar karyawan contohnya mengucapkan terimakasih setelah melayani pelanggan.

2. Strategi yang digunakan BBKKP untuk mencapai kepuasan pelanggan

BBKKP mempunyai beberapa strategi untuk mencapai kepuasan pelanggan, diantaranya :

a. Memberikan pelayanan yang baik

BBKKP selalu berusaha memberikan pelayanan yang baik agar konsumen selalu merasa puas dan tidak merasa kecewa terhadap pelayanan yang diberikan sesuai dengan UU No. 25 Th 2009.

b. Melakukan promosi

BBKPP melakukan kegiatan promosi melalui *website*, mengikuti pameran yang kurang lebih dilaksanakan 6-8 kali dalam setahun dan selebihnya menggunakan metode *word of mouth* atau dari mulut ke mulut dari pelanggan satu ke pelanggan yang lain.

c. Memberikan diskon

BBKPP memberi diskon kepada mahasiswa sebesar 25% dengan syarat membawa surat pengantar dari kampus.

3. Hambatan yang terjadi dalam menerapkan strategi kepuasan pelanggan

Hambatan yang terjadi di BBKPP dalam mencapai kepuasan pelanggan diantaranya:

a. Proses Pelayanan

Kurangnya tenaga kerja, kurang cepatnya pelayanan yang membuat pelanggan harus menunggu antrian dan *database* yang digunakan yang terkadang lama untuk diakses.

b. Adanya pesaing

BBKPP mempunyai pesaing yang menyediakan pelayanan *finishing* kulit yang memungkinkan pelanggan untuk bisa langsung melihat proses yang diminta oleh pelanggan.

## 4.2 Saran

Secara umum pelaksanaan kegiatan magang ini berjalan lancar, namun ada beberapa hal yang perlu diperhatikan agar kualitas pelayanan semakin baik, diantaranya :

- a. Perlunya memperbaiki sistem *database* yang digunakan untuk melayani pelanggan agar tidak menghambat berjalannya proses pelayanan.
- b. Perlunya memberikan diskon bukan hanya kepada mahasiswa saja, namun juga memberikan kepada pelanggan tetap yang menggunakan layanan jasa tertentu. Misalnya, para pengerajin industri kulit yang akan menggunakan pelayanan jasa *finishing* kulit dengan jumlah kulit yang banyak.