

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### V.1. Kesimpulan

Adapun hal-hal yang dapat disimpulkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Dari analisa *servqual*, *QFD*, dan *Importance Performance Analysis* didapatkan bahwa :

- Atribut – atribut dimensi RATER yang harus dievaluasi berdasarkan hasil skor gap yang terlemah diantaranya adalah dimensi kehandalan (*reliability*) dengan skor *gap* sebesar -0,69, *empathy* (*empathy*) dengan skor *gap* sebesar -0,56, bukti fisik (*tangible*) dan daya tanggap (*responsiveness*) dengan skor *gap* sebesar -0,45.
- Respon teknis terhadap keinginan pelanggan memiliki lima prioritas elemen pelayanan teratas yakni
  - Pembuatan panduan berupa *service guidelines* dan *value blue print* yang meliputi jalur penjualan, *customer service*, pengiriman & retur, dan *complain handling* yang bekerjasama dengan konsultan hijrah coach.
  - Penerapan 8 *value* melalui 54 rencana aksi kerja yang melibatkan seluruh divisi.
  - Pembentukan *Whatsapp Group* per wilayah.
  - Pengembangan aplikasi pos dan aplikasi pelayanan komunitas sahabat RPK bekerjasama dengan divisi IT.
  - Kerjasama dengan HIMBARA (Bank swasta).
- Pemetaan atribut yang menjadi prioritas perbaikan adalah RPK bisa diandalkan, RPK ini mampu menyediakan pelayanan sesuai dengan apa yang mereka janjikan, Pembeli bisa mengharapkan pelayanan lebih dari RPK ini, Waktu operasional toko yang sesuai dengan kebutuhan pembeli.

2. Hasil rancangan pelayanan berupa SOP pada Rumah Pangan Kita wilayah DKI Jakarta ditinjau dari hasil prioritas respon teknis berikut ini :

a. Usulan Standar dan Prosedur Penjualan Rumah Pangan Kita :

i. Pemilik sebagai mitra RPK menyeter modal awal pembelian

- dengan minimum setoran awal sebesar Rp 1,000,000 dan maksimum sebesar Rp 5,000,000 kepada Divre Perum Bulog sesuai domisili mitra RPK.
- ii. Mitra RPK menandatangani nota kesepakatan terkait penerimaan komoditi dan perlengkapan/media pemasaran dengan Divre Perum Bulog. Barang akan datang paling lambat tiga hari sesuai janji pengiriman (*lead time*) dari Divre Perum Bulog sejak perintah pengadaan (*purchase order*) dari mitra RPK.
  - iii. Harga penjualan komoditi menyesuaikan dengan Harga Eceran Tertinggi yang telah ditentukan oleh Divre Perum Bulog.
  - iv. Penjualan dapat dilakukan secara retail dan eceran.
  - v. Mitra RPK diwajibkan memasang alat/media pemasaran seperti banner, papan penanda atau sejenisnya yang telah diberikan oleh perum Bulog di toko mitra RPK.
  - vi. Mitra RPK wajib mencatat, merencanakan, dan melaporkan penjualan harian kepada Divre Perum Bulog.
- b. Usulan Standar dan Prosedur *Customer Service*
- i. Mitra RPK wajib memeriksa, mencatat, dan melaporkan daftar komoditi yang paling dicari pelanggan maupun yang paling diabaikan pelanggan melalui lembar kebutuhan komoditi pangan yang disediakan oleh Divre Perum bulog.
  - ii. Pencatatan kebutuhan komoditi pangan harus dicatat minimal 2x dalam sebulan dan pengumpulan laporan keinginan pelanggan dikumpulkan setiap 6 bulan sekali kepada Divre Perum Bulog.
  - iii. Mitra RPK wajib melaporkan ketersediaan peralatan/media/perangkat pendukung penjualan kepada Perum Bulog jika terjadi kerusakan atau bentuk hambatan lainnya.
- c. Usulan Standar dan Prosedur Pengiriman & Retur
- i. Mitra RPK wajib memeriksa kondisi komoditi pangan dan peralatan/media penunjang penjualan saat barang sudah tiba di lokasi mitra.
  - ii. Mitra RPK wajib mengisi lembar BAST (Berita Acara Serah

- Terima) jika sudah menerima barang dan selesai memeriksa komoditi sesuai kebutuhan dan kemudian diserahkan kepada tim pengantar barang.
- iii. Segala bentuk kesalahan pemeriksaan setelah lembar BAST diterima oleh tim pengantar, dianggap bukan merupakan tanggung jawab Divre Perum Bulog.
- d. Usulan Standar dan Prosedur *Complain Handling*
- i. Mitra RPK wajib mencatat, mengumpulkan, dan melaporkan segala bentuk keinginan/permintaan/keluhan pelanggan kepada Divre Perum Bulog.
  - ii. Mitra RPK wajib memberitahu kepada pelanggan terkait waktu pengadaan barang (*re-stock* ) kembali di toko mitra setelah diberitahu oleh Divre Perum Bulog.
  - iii. Mitra RPK diizinkan meneruskan pengaduan pelanggan ke Divre Perum Bulog apabila bentuk permintaan/pengaduan pelanggan bukan didalam kewenangan mitra RPK.
- e. Usulan Standar dan Prosedur Penerapan 8 value melalui 54 rencana aksi kerja yang melibatkan seluruh divisi.
- i. Perencanaan aksi kerja bisa dituangkan dari pihak internal perum Bulog dan pihak mitra RPK yang berstatus masih aktif.
  - ii. Perencanaan aksi kerja hanya bisa dilakukan oleh divisi Divre Perum Bulog.
  - iii. Mitra RPK berstatus aktif hanya memiliki hak memberikan pendapat/usulan/pertimbangan namun tidak memiliki hak untuk mengikuti rapat divisi Divre Perum Bulog.
- f. Usulan Standar dan Prosedur Pembentukan Whatsapp Group per wilayah.
- i. Mitra RPK wajib memiliki telepon selular yang terkoneksi dengan internet dan mendaftarkan akun Whatsapp ke Divre Perum Bulog.
  - ii. Mitra RPK hanya diizinkan mengikuti grup Whatsapp Divre Perum Bulog menggunakan atas satu nama pemilik langsung RPK, satu nomor *provider*, satu jenis telepon selular dan satu kali bergabung.

- iii. Mitra RPK tidak diperkenankan meninggalkan grup Whatsapp saat masih menjadi status RPK aktif dan tanpa ada keterangan.
  - iv. Mitra RPK wajib menindak lanjuti segala bentuk informasi digital yang telah diberikan oleh *official account* (akun resmi) Divre Perum Bulog
  - v. Mitra RPK wajib melaporkan segala bentuk kejanggalan terkait Rumah Pangan Kita apabila ditemukan di kemudian hari.
- g. Usulan Standar dan Prosedur Pengembangan aplikasi pos dan aplikasi pelayanan komunitas sahabat RPK bekerjasama dengan divisi IT.
- i. Divisi IT Divre Perum Bulog wajib melakukan pemeriksaan kepada mitra RPK terkait pengembangan aplikasi pos dan aplikasi pelayanan komunitas sahabat RPK.
  - ii. Divisi IT wajib menyerahkan lembar kunjungan kepada mitra RPK dan mitra RPK wajib memberikan perbantuan data terkait Pengembangan aplikasi pos dan aplikasi pelayanan komunitas sahabat RPK.
  - iii. Kunjungan divisi IT Divre Perum Bulog dilakukan minimal 2x dan maksimal 4x dalam satu bulan kunjungan.
  - iv. Hasil lembar kunjungan terhadap mitra RPK wajib ditandatangani dan dicap toko oleh mitra RPK.
  - v. Satu *copy* lembar kunjungan divisi IT Divre Perum Bulog harus diserahkan dan disimpan oleh mitra RPK.
- h. Usulan Standar dan Prosedur Kerjasama dengan HIMBARA (Bank swasta).
- i. Divisi terkait wajib melakukan peninjauan terhadap laporan transaksi kartu ATM di mitra RPK.
  - ii. Divisi terkait wajib melakukan penawaran kerjasama transaksi dengan target mitra bank seminimalnya 2 bank swasta/negeri dalam kurun waktu satu tahun.
  - iii. Mitra RPK diperkenankan memberikan usulan/pertimbangan terkait bentuk transaksi yang dilakukan oleh pelanggan kepada divisi terkait perum Bulog.

## V.2. Saran

1. Pihak penyedia barang dan jasa terkait yakni Divre Perum Bulog diharapkan melakukan evaluasi kualitas pelayanan secara berkala sesuai dengan elemen pelayanan yang menjadi prioritas keinginan pelanggan.
2. Melakukan tinjauan lapangan secara berkala dalam meningkatkan kualitas Rumah Pangan Kita.
3. Bagi penelitian selanjutnya, penelitian ini dapat dikembangkan dengan meningkatkan jumlah responden, jumlah dimensi, jumlah atribut, dan pengembangan model metode baru seperti fuzzy, kano, dan sebagainya sesuai dengan keadaan objek sebenarnya.

