

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Kesimpulan pada laporan kerja praktek ini yang berisi tentang analisis Kinerja Pelayanan Mahasiswa Baru (PMB) IIB Darmajaya dari mahasiswa baru tahun ajaran 2019-2020 adalah sebagai berikut :

- a. Program briefing harian pada periode satu bulan Agustus 2019 telah mendapatkan perubahan berdasarkan briefing harian selama periode satu bulan. Jika tim PMB tidak melakukan program briefing harian, maka tim PMB tidak dapat memberikan pelayanan secara prima dan dibutuhkan pengawasan dalam kinerja SDM secara rutinitas.
- b. Program pemberian motivasi yang dilakukan selama periode satu bulan Agustus 2019, telah menumbuhkan rasa percaya diri kepada tim PMB sehingga mendapatkan perubahan kinerja, apabila tidak diberikan motivasi maka akan berpengaruh kepada gairah kerja khusus pelayanan Penerimaan Mahasiswa Baru (PMB).
- c. Program pelatihan pelayanan yang telah dilakukan selama periode satu bulan Agustus 2019 telah meningkatkan rasa percaya diri kepada tim untuk calon mahasiswa baru yang akan mendaftar, pelayanan prima dapat membangun konsep positif dan profesional bagi IIB Darmajaya khususnya tim PMB.

5.2 Saran

Pada akhir dari laporan Kerja Praktek ini penulis akan menyampaikan beberapa saran yang berkaitan dengan kesimpulan diatas, yaitu :

5.2.1 Saran yang ditujukan kepada bagian Pemasaran

- a. Meningkatkan kinerja dan gaya *roadshow* diperiode mendatang yang lebih menarik minat siswa/i SMA/SMK sederajat misalnya dengan mengadakan event yang melibatkan pangsa pasar yang ditargetkan, jadi tidak monoton hanya dengan *roadshow*.
- b. Meningkatkan kualitas pelayanan pada saat penerimaan mahasiswa baru terutama jika orangtua ikut mencari informasi tentang kampus sehingga kinerja pada saat *roadshow* tidak sia-sia.

5.2.2 Saran yang ditujukan kepada Bagian Tim PMB

- a. Memberikan pelayanan yang baik bukan hanya melalui bertemu langsung saja tetapi melalui pemberian pelayanana tidak langsung seperti menanggapi pertanyaan melalui pesan singkat, whatsapp, dan telepon.
- b. Membuat pelatihan dan bagi petugas pelayanan yang diharapkan dapat membantu pelayanan untuk meningkatkan jumlah mahasiswa baru.

5.2.3 Saran yang ditujukan kepada Pembaca

- a. Apabila pembaca merupakan civitas akademika IIB Darmajaya agar ikut andil dalam pengenalan kampus kepada masyarakat yang ada disekitarnya.
- b. Apabila pembaca bukan civitas akademika IIB Darmajaya semoga menjadikan IIB Darmajaya sebagai pilihan utama perguruan tinggi untuk saudara atau keluarga.

DAFTAR PUSTAKA

Lupiyoadi, Rambat dan A. Hamdani. 2009. Manajemen Pemasaran Jasa, Edisi Kedua,

Jakarta: Penerbit Salemba Empat. Parasuraman, A. 2001.

The Behavioral Consequenses of Service Quality, Jurnal of Marketing. Vol 60.

Sugiyono. 2009. Tentang Kinerja (Prestasi Kerja), Cetakan Kesempatbelas. Bandung:

Alfabeta. Supranto, Limakrisna, N. 2007. Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran,

Edisi Pertama. Jakarta: Penerbit Mitra Wacana Media Tjiptono,

Fandy. 1990. Strategi Pemasaran, Edisi III. Yogyakarta: Penerbit Andi Offset. Tjiptono,

Fandy. 2008. Service Management Mewujudkan Layanan

LAMPIRAN



Program Briefing Harian



Program Pelatihan Pelayanan



Program Pemberian Motivasi



Dokumentasi hasil dari program kerja praktek selama periode satu bulan Agustus 2019