

BAB IV

PENUTUP

Kesimpulan

Sesuai dengan uraian penulis pada bab sebelumnya, maka sampailah penulisan pada bab terakhir dari tugas akhir yaitu bab yang berisi kesimpulan dan saran. Kesimpulan penulis dari bab sebelumnya adalah:

1. Penerapan kualitas pelayanan dilakukan Bima Ramadhan Food adalah

a) Ketepatan waktu

Ketepatan waktu merupakan hal yang sangat diperlukan dalam sebuah kegiatan pelayanan. Dengan adanya ketepatan waktu yang dilakukan oleh karyawan, maka konsumen merasa puas karena waktu pelayanan yang ditentukan sesuai dengan jadwal.

b) Kenyaman Lingkungan Pelayanan

Sabagaimana yang disampaikan oleh yani pengguna layanan yang menyatakan bahwa kondisi lingkungan kurang nyaman dengan tidak tersediannya tempat duduk. Selain itu masih minimnya kebersihan toko (wawancara dengan yani pada tanggal 6 Mei 2022).

c) Perkembangan perusahaan menuntut tersedianya tenaga kerja yang berkualitas terutama ditandai dengan tingkat pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki. Untuk meningkatkan kualitas ini Bima Ramadhan Food melaksanakan program pengembangan karyawan.

d) Kebutuhan terhadap pengembangan karyawan dapat berupa peningkatan pengetahuan, keterampilan dan perbaikan sikap karyawan akan mempunyai bobot yang berbeda sesuai dengan tujuan dari timbulnya tuntutan kebutuhan tersebut, oleh karena itu sebelum program pengembangan karyawan dilaksanakan perlu terlebih dahulu dilakukan identifikasi kebutuhan pengembangan karyawan yang timbul dari berbagai tuntutan pekerjaan.

e) Masih banyak ditemukan hambatan-hambatan dalam proses meningkatkan kualitas kerja karyawan pada Bima Ramadhan Food

antara lain, kurangnya pembinaan dari pihak manajemen terhadap karyawan sehingga proses meningkatkan kualitas kerja tidak maksimal dan tingginya biaya pemberian motivasi.

Saran

Dari kesimpulan diatas, maka penelitian akan mencoba untuk mengajukan beberapa saran sesuai dengan kemampuan yang dimiliki penulis kepada Bima Ramadhan Food yaitu :

1. Sebaiknya Bima Ramadhan Food memperhatikan faktor-faktor menurut konsumen dinilai kurang memuaskan serta dapat memperbaikinya dan tetap mempertahankan faktor-faktor yang menurut konsumen sudah memuaskan.
2. Untuk dapat memajukan perusahaan, sebaiknya pengelola perusahaan juga harus memerhatikan faktor loyalitas karyawan terhadap perusahaan. Misalnya dengan melakukan program “Employee of The Month” untuk menilai penampilan dan kedisiplinan karyawan dalam berkerja sehingga karyawan juga akan semakin terpacu untuk memberikan yang terbaik dalam melayani konsumen.
3. Sebaiknya Bima Ramadhan Food melakukan evaluasi pada kinerja karyawan yang gunanya untuk meningkatkan efektivitas kinerja karyawan dan bisa lebih meningkatkan semangat kerja pada karyawan.