



Hak cipta dan penggunaan kembali:

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk mengubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

Copyright and reuse:

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. KESIMPULAN

UMN memiliki laboratorium broadcasting yang melayani peminjaman fasilitas dan peralatan praktikum broadcasting. Penelitian ini membahas masalah yang muncul dalam pelayanan di laboratorium ini, mengenai kebutuhan pengguna layanan untuk mendapatkan informasi tentang jenis peralatan dan cara menggunakan peralatan yang ada di laboratorium. Dengan adanya transformasi digital ini kebutuhan layanan bisa ditingkatkan dengan adanya inovasi di bidang teknologi digital.

Kontribusi dari penelitian ini adalah memberikan panduan bagi institusi untuk melakukan perubahan dan inovasi layanan digital dalam pelayanan peminjaman alat dan penggunaan fasilitas laboratorium broadcasting. Dalam penerapannya, kontribusi yang mungkin akan diberikan oleh hasil penelitian ini dan kaitannya dengan dimensi-dimensi dalam DMM sebagaimana panduan peneliti dalam mengembangkan DTP ini adalah:

- *Customer*

Merancang aplikasi gapura sehingga terdapat fitur-fitur yang dapat memberikan pengalaman yang baik bagi pengguna layanan dalam mengenal dan memanfaatkan fasilitas laboratorium.

- *Strategy*

Memaksimalkan layanan laboratorium dengan aplikasi digital yang dimilikinya serta memanfaatkannya sebagai bagian dari strategi institusi.

- *Technology*

Menjadikan teknologi digital membantu mengelola fasilitas laboratorium sehingga dapat diakses. Dengan teknologi IT turut mengembangkan fitur yang menunjang fungsi dan tugas laboratorium dalam memberikan pelayanan kepada pengguna. Digunakan lebih banyak fungsi sehubungan dengan segala fasilitas yang ada di laboratorium.

- *Operation*

Pembuatan fitur konten berupa video tutorial sebagai media informasi terkait jenis alat dan teknis penggunaannya.

- *Culture*

Penambahan fitur dalam aplikasi yang kemudian dikelola pula bersama dengan pengelolaan asset. Membuat fitur interaksi seperti fitur umpan balik yang memudahkan pelanggan terhubung dengan pengelola melalui kanal digital.

Dalam bagian ini peneliti mencoba menyimpulkan tentang bagaimana DMM ini diterapkan dengan aplikasinya berupa sebuah *Digital Transformation Project* membuat fitur video tutorial dalam aplikasi Gapura yang di dalamnya menggunakan kapabilitas bisnis untuk menentukan pencapaian keberhasilan proyek ini.

Manfaat penerapan Transformasi Digital berupa fitur video tutorial dalam aplikasi layanan laboratorium broadcast UMN:

1. Efisiensi waktu layanan,
2. Efisiensi biaya bagi pengguna layanan
3. Efektifitas knowledge management.
4. Kemudahan akses
5. Meminimalisir resiko kerusakan alat
6. Peningkatan nilai layanan
7. Peningkatan tingkat kepercayaan calon mahasiswa baru
8. Efisiensi tugas pengelola
9. Sebagai materi penunjang dalam perkuliahan

Permasalahan mengenai kesulitan pengguna layanan untuk mendapatkan informasi mengenai jenis alat dan cara penggunaan peralatan yang ada di laboratorium akan dijawab oleh hasil penelitian ini, sekaligus memberikan hasil berupa manfaat lainnya terkait efisiensi, efektifitas, dan peningkatan nilai layanan.

Untuk mengukur keberhasilan proyek dengan penerapan DTP ini dalam inovasi layanan yang diberikan oleh laboratorium broadcasting UMN, maka perlu dilakukan pengukuran dalam bentuk kusioner yang diharapkan dapat memperlihatkan kondisi layanan laboratorium secara objektif akibat penerapan DTP ini. Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1985:41) (dikutip dalam Wati et al., 2018:263) bahwa metode SERVQUAL merupakan metode yang digunakan untuk mengetahui seberapa jauh kesenjangan antara kenyataan dan harapan yang diterima oleh pelanggan.

Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988:16) (dikutip dalam Wati et al., 2018:264) menyederhanakan konsep dimensi kualitas pelayanan menjadi 5

dimensi, mencakup: *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance,* dan *Empathy*. Wati et al. (2018:264) menyatakan bahwa Adanya kualitas layanan yang baik dan professional di sebuah perguruan tinggi akan menimbulkan kepuasan pelanggan (mahasiswa) dan efeknya akan berpengaruh pada behavioral intension (keinginan berperilaku). *Behavioral intension* ini yang akan membuat mahasiswa memberikan rekomendasi positif atau negative kepada sesama mahasiswa atau calon mahasiswa sebagaimana kepuasannya atas pelayanan yang diberikan.

5.2. SARAN

Peneliti menyadari bahwa penelitian ini masih jauh dari sempurna, sehingga terbuka kemungkinan untuk penelitian mendalam dan pengembangan yang lebih luas bagi penelitian-penelitian berikutnya. Dari beberapa manfaat yang dihasilkan dari penerapan transformasi digital pada penelitian ini, Peneliti menganggap bahwa penelitian ini mungkin masih ada kekurangan terlebih tentang bagaimana transformasi digital dapat lebih dikembangkan dan diterapkan dalam bidang layanan laboratorium. Penelitian selanjutnya diharapkan tidak hanya memperluas cakupan jumlah responden dan dimensi-dimensi DMM yang ada dalam penelitian ini, namun juga menggunakan berbagai aplikasi dan teknologi yang dapat mendukung pengembangan layanan laboratorium UMN. Penggunaan Internet of Things (IoT) dan Artificial Intelligence (AI) di masa mendatang akan sangat mungkin dikembangkan dalam layanan laboratorium broadcasting UMN.