

BAB V

Penutup

5.1 Kesimpulan

Tulisan ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana mekanisme pelayanan administrasi *sales operation* pada Telkom-ITDRI unit *Partnership Operation Management*. Berdasarkan penjelasan pada bab sebelumnya, maka penulis dapat menarik kesimpulan yaitu sebagai berikut:

1. Pelayanan administrasi pada *sales operation* merupakan aspek yang memiliki dampak besar terhadap tercapainya tujuan serta misi dari perusahaan. Pada *sales operation*, tim Partner Relation Management memiliki peran untuk membantu CAM & Helixer dalam pembuatan MoU, pembuatan dokumen administrasi, hingga *partner caring* dalam hal pembayaran.
2. Setiap perusahaan memiliki mekanisme pelayanan administrasi yang berbeda-beda, tergantung kebijakan yang ditetapkan oleh pimpinan dari perusahaan. Pada Telkom-ITDRI unit *Partnership Operation Management*, mekanisme pelayanan administrasi *sales operation* adalah pembuatan *form order*, pembuatan *Billing Statement*, pembuatan Berita Acara Penyelesaian Pekerjaan, pembuatan *Invoice*, serta pembuatan Faktur Pajak.
3. Ditemukan beberapa hambatan dalam kelancaran mekanisme pelayanan administrasi *sales operation* pada Telkom-ITDRI unit *Partnership Operation Management*, yaitu perbedaan metode penandatanganan dokumen antara pihak partner dan Telkom, permintaan pembuatan dokumen di luar mekanisme yang ditetapkan pimpinan Telkom-ITDRI, lalu kurangnya ketelitian dalam pembuatan dokumen.

4. Salah satu solusi dari penulis yang dihadapi unit *Partner Relation Management* pada Telkom-ITDRI dalam pelaksanaan pelayanan administrasi *sales operation* adalah dengan meningkatkan kualitas komunikasi antar pihak yang terkait dan meningkatkan kualitas pengawasan (*controlling*) agar meminimalisir terjadinya kesalahan.

5.2 Saran

Demi tercapainya tujuan dan visi misi perusahaan dengan meningkatkan pelayanan administrasi *sales operation* pada Telkom-ITDRI unit *Partnership Operation Management* maka diperlukannya peningkatan komunikasi yang dilakukan secara online ini sehingga tidak terjadi kesalahpahaman atau *miss communication*. Selain itu demi terlaksananya *job description* secara keseluruhan pada tim *Partner Relation Management* dengan efektif dan efisien, perlunya penambahan sumber daya manusia (SDM) yang kompeten untuk memenuhi permintaan partner dalam pembuatan ataupun kebutuhan lainnya dalam *sales operation* dan *partner caring*.

