

BAB V

PENUTUP

Dari uraian yang telah dikemukakan di bab sebelumnya, ada beberapa kesimpulan dan disertai saran – saran yang diharapkan dapat memberikan manfaat bagi perkembangan perusahaan bersangkutan.

5.1 Kesimpulan

PT. Pos Indonesia Cabang Padang melakukan sebuah strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada konsumen. strategi tersebut diwujudkan dengan melakukan kemitraan atau kerjasama dengan perusahaan – perusahaan lain yang memunculkan layanan jasa baru pada pos. Dari kualitas pelayanan (jasa) yang dibahas berfokus kepada layanan pengiriman barang, seperti: Pos Express untuk pengiriman barang dengan cepat dan Paket POS yang terdiri dari pos kilat khusus dan paket pos biasa.

Kualitas jasa pengiriman barang seperti Pos Express, Paket Kilat Khusus, dan Paket Pos Biasa dapat diukur dari kehandalan (*reliability*), fasilitas fisik (*Tangibles*), daya tanggap (*responsivitas*), Jaminan (*Assurance*), dan Empati (*Empathy*) pada PT. Pos Indonesia Cabang Padang.

Kendala yang dihadapi pada jasa PT. Pos yaitu masih adanya kerusakan dan keterlambatan dalam pengiriman barang atau surat, hal tersebut dikarenakan, seperti: *Peak Season*, Informasi mengenai alamat, nama dan kontak yang tidak lengkap. Dengan mengatasi kendala tersebut PT. Pos Indonesia Cabang padang

melakukan Strategi pada konsumen yaitu dengan menambahkan armada pengiriman, menjaga komunikasi yang baik dengan konsumen, dan memberikan Informasi yang Dibutuhkan Konsumen.

5.2 Saran

Dari hasil penelitian dan kesimpulan yang ada, dengan melihat prospek pelayanan publik kedepan, maka penulis dapat mengemukakan saran – saran sebagai berikut:

1. Kantor Pos Cabang Padang diharapkan bisa lebih meningkatkan kualitas pelayanan jasa kepada masyarakat khususnya pada para pelanggan pos, terutama dalam hal kenyamanan dan keamanan pada pengiriman barang.
2. Kantor Pos Cabang Padang diharapkan bisa lebih selektif, cepat, dan tanggap, dalam mengatasi terjadinya kesalahan dalam pengiriman barang agar tidak tersaingi dengan perusahaan jasa.
3. PT. Pos diharapkan lebih meningkatkan pelayanan customer service, agar dapat mudah dihubungi oleh pelanggan dan responsive.
4. Sebaiknya PT. Pos Indonesia dapat menggungguli pelayanan jasa kurir milik swasta dengan mengadakan pembaharuan dalam pelayanan (misalnya menggunakan system yang sudah terorganisir dengan baik).
5. PT. Pos diharapkan dapat mengidentifikasi karyawannya. Hal itu dapat dilakukan dengan cara menyimpan stiker di setiap loket yang bergambar orang senyum dan marah. Sehingga pelanggan dapat memberikan penilaian terhadap keramahan karyawan. Bagi karyawan yang mendapat senyum paling banyak diberikan reward.