

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan penjelasan yang ada di bab-bab sebelumnya dapat disimpulkan bahwa Prosedur Pengelolaan Dokumen Pada Pelayanan Jasa Kapal PT Pelindo Regional 2 Teluk Bayur sudah sesuai dengan SOP (Standar Operasional Prosedur) dan sudah sesuai dengan undang-undang. Untuk dokumen sudah menggunakan surat niaga yaitu surat resmi yang dapat dipercaya seperti kwitansi, nota sebagai biaya tagihan dan layanan demi membentuk komunikasi antar perusahaan.

Terdapat beberapa hambatan atau kendala yang terjadi pada PT Pelindo Regional 2 Teluk Bayur baik dari infrastruktur, sarana prasarana dan SDM (Sumber Daya Manusia) yang pastinya dari semua hambatan tersebut tentu perusahaan sudah mempunyai solusi dalam mengatasi hambatan dan kendala-kendala yang terjadi.

Adapun solusi yang dilakukan terhadap kendala atau hambatan yang terjadi pada Prosedur Pengelolaan Dokumen Pada Pelayanan jasa Kapal PT Pelindo Regional 2 sudah mendapatkan beberapa solusi baik dari perusahaan maupun dari luar perusahaan, sehingga pihak perusahaan tinggal memilih serta menjalankan solusi dari berbagai pendapat.

Untuk rekomendasi dapat disimpulkan bahwasannya masih banyak terdapat beberapa kekurangan dari perusahaan, baik dari layanan maupun yang lainnya.

Berdasarkan penjelasan bab-bab sebelumnya pihak perusahaan harus mendengar kelebihan atau kekurangan maupun keluhan yang diberikan serta harus bisa memilih rekomendasi untuk perusahaan agar dapat berjalan dengan lancar dan efisien.

5.2 Saran

Setelah peneliti memberikan kesimpulan dari hasil penelitian Prosedur Pengelolaan Dokumen Pada Pelayanan Jasa Kapal, maka peneliti akan memberikan beberapa saran untuk perusahaan, yaitu:

A. Saran Akademik

Dalam penelitian kali ini peneliti menggunakan metode pengumpulan data dari wawancara serta observasi. Temuan Peneliti ini diharapkan dapat dijadikan sebagai pedoman dalam hal kebutuhan akademis terutama yang berkaitan dengan prosedur serta layanan. Peneliti mengharapkan untuk peneliti selanjutnya dapat menambahkan atau lebih meningkatkan lagi laporan yang telah dibuat agar bisa dibandingkan dengan peneliti-peneliti selanjutnya.

B. Saran Praktisi

Hasil Penelitian menunjukkan terdapat beberapa kendala pada perusahaan yang mengakibatkan terjadinya layanan dalam pengurusan dokumen yang kurang memuaskan. Peneliti berharap bahwasanya penelitian ini bisa dijadikan sebagai acuan dan evaluasi dalam melakukan prosedur pengelolaan layanan jasa kapal. Perlu adanya perhatian khusus mengenai infrastruktur, sarana prasarana serta SDM pada pelayanan jasa kapal ini, karena menurut peneliti kepuasan pelanggan sangat penting pada layanan jasa.

