

## Bab IV

### Kesimpulan dan Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan serta pada pembahasan bab IV mengenai Implementasi kualitas pelayanan pada PT.Titipan Kilat Tbk, Padang. Maka saya dapat menarik beberapa kesimpulan dan memberikan beberapa saran sebagai bahan masukan untuk pada PT.Titipan Kilat Tbk, Padang :

#### 5.1 Kesimpulan

PT.TIKI Tbk, Padang adalah perusahaan besar yang bergerak dibidang jasa pengiriman barang dikota padang. Setiap perusahaan besar pasti memiliki persaingan baik dari segi kualitas layanan maupun dari segi kepuasan pelanggan. PT.TIKI Tbk, Padang juga perusahaan yang mampu mengatasi masalah-masalah yang ada baik didalam perusahaan maupun diluar perusahaan tersebut dikarenakan PT.TIKI Tbk, Padang sangat percaya dengan kualitas karyawan yang bekerja dan bekerja sesuai visi dan misi dari PT.TIKI Tbk, Padang itu sendiri walaupun demikian, masih ada beberapa masalah yang harus ditanggapi oleh PT.TIKI Tbk, Padang.

Berdasarkan penelitian yang penulis lakukan, terdapat beberapa masalah pada implementasi kualitas layanan dan kepuasan pelanggan pada PT.TIKI Tbk, Padang, seperti :

1. Faktor kurang fokusnya petugas keamanan terhadap konsumen yang membawa barang kiriman. Faktor ini sangat penting disigapi oleh perusahaan supaya tidak terjadi sesuatu yang buruk menimpa perusahaan.
2. Faktor media sosial yang sangat berpengaruh untuk saat ini, dimana kritik dan saran di media sosial tersebut harus ditanggapi segera supaya tidak kehilangan konsumen. Faktor ini juga sangat penting untuk sigapi karena perubahan zaman era modern yang dimana media sosial adalah sumber berita bagi konsumen.

3. Faktor kurangnya tenaga kerja dibagian pengepakan untuk pengiriman barang. Faktor juga sangat diperlukan guna tidak adanya komplek konsumen masalah pengepakan yang kurang rapi karena tergesanya karyawan yang bekerja untuk mengejar waktu pengiriman barang yang harus on time.
4. Faktor ini sebenarnya tidak terlalu besar tetapi hanya saja ini penting bagi perusahaan untuk mendapatkan kenyamanan konsumen, yaitu faktor kurangnya makanan kecil didalam ruang tunggu karena ada beberapa konsumen yang bosan menunggu, lapar karena tergesa-gesa untuk mengirim barang dan lain-lain.

Walaupun masih ada masalah yang lain, tetapi semua masalah diatas adalah masalah besar yang harus di tanggapi oleh PT.TIKI Tbk, Padang karena faktor-faktor tersebut adalah celah dimana perusahaan pesaing untuk menjatuhkan PT.TIKI Tbk, Padang itu sendiri.

## 5.2 Saran

Saran yang bisa saya berikan kepada PT.TIKI Tbk, Padang adalah

1. PT.TIKI Tbk, Padang harus membenahi kesigapan dari petugas keamanan yang bekerja untuk lebih aktif atau lebih mencurigai seseorang yang melakukan pengiriman, seperti : PT.TIKI Tbk, Padang harus menyediakan alat sensor kepada petugas keamanan yang bekerja untuk konsumen yang dicurigai oleh petugas keamaan tersebut, karena menurut saya jika bertanya langsung itu seperti kesannya menuduh, apalagi menuduh sehingga konsumen merasa tidak nyaman dengan melakukan pengiriman barang
2. PT.TIKI Tbk, Padang harus aktif dalam melihat saran dan keluhan dimedia sosial karena untuk zaman era modern ini media sosial sangat aktif dan sangat sering dilihat dibandingkan koran, majalah dan lain-lain. Walaupun di PT.TIKI Tbk, Padang ada kotak saran tetapi saran dan keluhan di media sosial juga sangat penting. Maka dari

itu menurut saya ditambah karyawan dibagian media sosial atau dibuat piket bagi karyawan yang bekerja untuk melihat atau mengecek saran dan keluhan yang ada di twitter PT.TIKI Tbk, Padang.

3. PT.TIKI Tbk, Padang harus menambah satu orang saja yang bekerja di bagian pengepakan barang karena ketika saya melihat kotak saran umumnya saran dan keluhan konsumen dibagian pengepakan barang. Bukan hanya memperingati karyawan yang bekerja saja tetapi harus ditambah karena PT.TIKI Tbk, Padang bergerak dibidang jasa pengiriman barang. Maka dari pengepakan barang adalah salah satu hal penting bagi perusahaan apa saja yang bekerja dibidang jasa pengiriman barang.
4. PT.TIKI Tbk, Padang juga harus ada atau menambah makanan ringan dibagian ruang tunggu perusahaan bukan hanya minuman saja karena untuk memanjakan konsumen yang datang, perusahaan harus loyal terhadap konsumen, seperti diletakkan roti-roti kecil. Hal itu berguna untuk konsumen yang lupa makan akibat tergesa-gesa untuk melakukan pengiriman barang dan juga untuk membuat konsumen nyaman dalam menunggu karena adanya fasilitas makanan bukan hanya minuman saja.
5. Pimpinan dari PT.TIKI Tbk, Padang harus turun kebawah untuk melihat kinerja dari karyawan yang bertugas, terlalu percaya terhadap karyawan juga tidak baik bagi pimpinan perusahaan, karena karyawan bisa saja terpengaruh dengan perusahaan lain untuk memberikan data-data penting perusahaan dengan iming iming uang. Maka dari itu untuk mengatasi masalah seperti itu pimpinan perusahaan harus mencurwai karyawan yang bekerja baik itu yang jabatan tinggi maupun rendah, caranya dengan belanja siluman dan survey kepuasan pelanggan. Karena dengan adanya kedua cara tersebut bisa mengatasi setiap kecurigaan dari pimpinan tersebut.

