

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang sudah diuraikan sebelumnya tentang Kualitas Pelayanan pada PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Sawahlunto, maka penulis dapat mengambil kesimpulan bahwa:

1. Lima dimensi kualitas pelayanan di PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Sawahlunto yaitu bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Sawahlunto sangat unggul dalam pelayanan, fasilitas dan kenyamanan. Meskipun masih ada beberapa indikator yang kurang baik dari sisi pelayanan, namun secara keseluruhan pelayanan dapat saya katakan baik. Oleh karena itu, pelayanan yang berorientasi pada pelanggan memerlukan peningkatan kualitas yang terus-menerus dan menciptakan hubungan yang saling menguntungkan antara pelanggan dan penyedia layanan. Untuk meningkatkan kepuasan pelanggan perlu memberikan pelayanan maksimal kepada pelanggan untuk mencapai tujuan perusahaan sesuai dengan yang ingin dicapai.
2. Kendala-kendala yang dihadapi oleh PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Sawahlunto dalam penerapan kualitas pelayanan yaitu kekurangan sumber daya manusia (SDM) dalam melayani pelanggan yang berkualitas dikarenakan tidak adanya pelatihan dari segi pengetahuan maupun keterampilan, minimnya menerapkan kepatuhan dalam standar operasional pelayanan, kurangnya menguasai dalam dunia teknologi dan informasi yang menghambat dalam memberikan pelayanan yang berkualitas, kurangnya Kemampuan dan kecepatan dalam merespons permintaan pelanggan setiap dari keluhan atau saran, dan juga keterlambatan dalam pengiriman paket sehingga tidak sampai kepada penerima dikarenakan kesalahan input data.

3. PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Sawahlunto memberikan solusi untuk setiap kendala dalam penerapan kualitas pelayanan yaitu: Memberikan pelatihan kepada karyawan dalam pengetahuan dan keterampilan, meningkatkan penerapan kepatuhan dalam standar operasional pelayanan agar siap dalam melayani pelanggan merasakan kepuasan, melakukan pelatihan dalam penguasaan teknologi dan informasi dengan meningkatkan *hard skill* maupun *soft skill*, memberikan pelatihan kepada karyawan dalam keterampilan komunikasi dan penyelesaian masalah yang efektif, serta membuat saluran komunikasi yang jelas dan mudah diakses untuk melaporkan keluhan, dan juga meningkatkan pelatihan karyawan dan memperluas tim pengiriman juga dapat membantu membawa keterlambatan pengiriman ke tingkat yang lebih rendah. .

## 5.2. Saran

Demi menjaga kepercayaan pelanggan pada pelayanan PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Sawahlunto, penulis memberikan saran pada PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Sawahlunto yaitu diharapkan PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Sawahlunto lebih meningkatkan pelayanan sehingga pelanggan merasa nyaman dan puas dengan pelayanan yang diberikan. Seperti kejelasan tentang loket pembayaran sehingga pelanggan tidak bingung dalam melakukan pembayaran, pembuatan dan pembukaan blokir akun *pos pay* bagi pelanggan ada tempat pelayanan tersebut, dan lain-lain. Dan juga PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Sawahlunto dapat mengatasi dari kendala-kendala dalam penerapan kualitas pelayanan menyarankan agar memperhatikan pengelolaan sumber daya manusia (SDM) menjadikan sumber daya manusia (SDM) yang berkualitas dengan tujuan meningkatkan kepuasan pelanggan.