

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan penjelasan yang telah diuraikan dari bab I hingga bab IV maka dapat disimpulkan mengenai implementasi kualitas pelayanan jasa dan bisnis model canvas pada PT IPC Terminal Peti Kemas (TPK) Cabang Teluk Bayur Padang.

1. PT IPC Terminal Petikemas (TPK) Cabang Teluk Bayur merupakan anak perusahaan PELINDO yang bergerak dibidang operator terminal pada pelayanan peti kemas dengan sistem jaringan terstruktur yang menghubungkan antar pelabuhan dan dikelola secara profesional
2. PT IPC Terminal Petikemas (TPK) Cabang Teluk Bayur memiliki 3 proses bisnis yakni pelayanan bongkar/muat, pelayanan penumpukan, dan pelayanan delivering/receiving. Proses bisnis dijalankan oleh perusahaan dengan teratur dan konsisten. Proses bisnis yang dilakukan perusahaan dalam memberikan layanan selalu dievaluasi dan ditingkatkan berdasarkan standar permintaan pengguna jasa PT IPC Terminal Peti Kemas Cabang Teluk Bayur.
3. Dalam menjalankan bisnis perusahaan IPC Terminal Peti Kemas menerapkan *business model canvas* yang terdiri dari 9 subjek. Melalui model bisnis ini perusahaan bergabung dengan mitra lain seperti agen logistik dan pengiriman barang. Melalui model bisnis ini juga perusahaan meningkatkan *value* yang dimiliki dengan memberikan pelayanan terminal peti kemas yang efisien dan

andal dan memiliki *channel* dalam menjalankan promosi yakni melalui situs web.

4. Dalam memberikan layanan kepada pengguna jasa PT IPC Terminal Petikemas (TPK) Cabang Teluk Bayur menerapkan unsur-unsur dimensi kualitas jasa yaitu dari segi *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance dan Empathy*. Dimensi kualitas jasa yang diberikan perusahaan yang telah diuji melalui penyebaran kuesioner, pelayanan yang dimiliki perusahaan termasuk dalam kategori baik. Perusahaan selalu mengupayakan pengiriman selalu tepat waktu dan selalu menjaga keakuratan pengiriman kargo. Perusahaan selalu menjamin keselamatan dan keamanan pengiriman barang dan memberikan layanan pergudangan yang unggul. Penerapan kualitas layanan yang baik mampu membuat pengguna jasa menjadi loyal kepada perusahaan dan mendapatkan citra yang baik.

## 5.2 Saran

Melalui tugas akhir ini penulis memberikan saran yang dapat menjadi sebuah motivasi dan masukan kepada PT IPC Terminal Petikemas (TPK) Cabang Teluk Bayur Padang, saran tersebut antara lain:

1. Mengadakan pelatihan-pelatihan untuk mendorong sumber daya manusia dalam memberikan layanan bagi pengguna jasa. Melakukan rekrutmen yang sesuai dengan kebutuhan perusahaan.
2. Membuat aturan bekerja yang tegas untuk dipatuhi oleh seluruh karyawan.

Seluruh karyawan melakukan tugas sesuai dengan kesepakatan sehingga seluruh pengguna jasa di PT IPC Terminal Peti Kemas Cabang Teluk bayur mendapatkan pelayanan .

