

BAB V

KESIMPULAN

5.1 Kesimpulan

Dari hasil pembahasan terkait peran pelayanan prima dalam meningkatkan efektivitas operasional di sektor jasa pada PT. Semen Padang, dapat ditarik kesimpulan bahwa :

1. Pelayanan optimal memegang peran penting dalam memastikan kelancaran aktivitas operasional, khususnya dalam lingkup kerja divisi distribusi dan transportasi PT. Semen Poadang yang bergerak di sektor manufaktur.
2. Penerapan prosedur pelayanan yang sistematis, pemanfaatan teknologi digital dalam operasional distribusi, serta penguatan kapasitas tenaga kerja telah membawa dampak positif terhadap efektivitas kinerja. Serta adanya pengelolaan distribusi yang efisien terlihat dari jadwal pengiriman yang tertata, keakuratan dalam waktu pengantaran, serta respons cepat dalam menangani berbagai bentuk keluhan atau kendala yang muncul.
3. Secara keseluruhan, pelayanan unggulan menjadi elemen penting yang tak dapat dipisahkan dari kegiatan operasional perusahaan, dimana kelancaran distribusi produk sangat berpengaruh terhadap kinerja bisnis secara menyeluruh.

5.2 Saran

Dari hasil kegiatan magang yang telah dilakukan di PT Semen Padang, adapun saran yang bisa penulis sampaikan dan dapat menjadi bahan pertimbangan untuk mneylesaikan masalah adalah :

1. Meningkatkan pemahaman seluruh karyawan tentang pentingnya pelayanan prima, agar terciptanya layanan yang baik kepada pelanggan dan menambah nilai perusahaan di pihak internal maupun eksternal.
2. Penanaman sikap adaptif terhadap perubahan sistem, agar pelayanan yang di berikan oleh perusahaan dapat memberikan ruang dialog terbuka kepada pelanggan dan karyawan agar terciptanya komunikasi yang baik antara perusahaan, karyawan dan pelanggan.
3. Pengembangan Sistem Layanan Internal yang terukur dan terstandar, untuk menjaga kualitas layanan internal, agar perusahaan dapat menyusun standar operasional prosedur (SOP) yang lebih rinci dan spesifik bagi setiap jenis layanan. Sistem ini perlu disosialisasikan dengan baik kepada seluruh unit kerja dan ditinjau secara berkala agar tetap relevan dengan kebutuhan yang berkembang.

