

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka muncul kesimpulan terhadap tuntutan profesionalisme bidang administrasi perkantoran di era digital pada PT. Defni Sejahtera Mandiri Padang, yang dijabarkan sebagai berikut :

1. **Bukti Fisik** : PT. Defni Sejahtera Mandiri memiliki infrastruktur teknologi yang memadai dan berstandar digitalisasi seperti komputer, printer dan modem wifi yang memudahkan layanan administrasi distribusi dan pengangkutan semen. Aplikasi EPOOOL online memungkinkan pencetakan dokumen DO Semen secara cepat. SIA PT. Semen Padang menyediakan informasi SOP layanan administrasi, membantu masyarakat mendapatkan informasi layanan secara online. Masyarakat mengapresiasi inovasi ini, meskipun beberapa layanan masih memerlukan kunjungan langsung. Secara keseluruhan, layanan di PT. Defni Sejahtera Mandiri dinilai cukup efektif.
2. **Kehandalan** : Layanan administrasi distribusi dan pengangkutan semen di PT. Defni Sejahtera Mandiri sangat andal dengan gangguan jaringan yang jarang terjadi, berkat dukungan dari jaringan Telkom yang optimal dan kerjasama dengan Sistem Informasi Administrasi PT. Semen Padang. Keakuratan data dijaga melalui SIA PT. Semen Padang ini, yang memungkinkan masyarakat memantau dan melaporkan kesalahan data. Wawancara dengan masyarakat menunjukkan bahwa gangguan teknis yang terjadi sesekali tidak signifikan dan

layanan tetap akurat. Secara keseluruhan, layanan di PT. Defni Sejahtera Mandiri dianggap memadai dengan proses verifikasi yang memastikan data administrasi distribusi dan pengangkutan semen akurat dan andal.

3. Daya Tanggap : PT. Defni Sejahtera Mandiri efektif dalam mengukur dan meningkatkan waktu respons terhadap permintaan dan keluhan masyarakat dengan menggunakan admin perusahaan via WhatsApp dan SIA PT. Semen Padang. Koordinasi dengan induk perusahaan memastikan penanganan yang cepat dan efisien. Wawancara dengan masyarakat sebagai agen dan customer menunjukkan bahwa layanan di perusahaan ini responsif, dengan waktu tunggu yang minim dan solusi yang cepat.
4. Jaminan : PT. Defni Sejahtera Mandiri memastikan proses administrasi distribusi dan pengangkutan semen sesuai dengan standar hukum dan etika berdasarkan SOP dari PT. Semen Padang. Mereka mengutamakan privasi dan keamanan data dengan menyimpan berkas dengan aman dan memanfaatkan pelacakan berkas secara online dari PT. Semen Padang. Wawancara dengan beberapa agen semen menunjukkan bahwa mereka merasa privasi dan data mereka terlindungi dengan baik. Secara keseluruhan, PT. Defni Sejahtera Mandiri menunjukkan komitmen yang kuat terhadap keamanan dan transparansi data.
5. Empati : PT. Defni Sejahtera Mandiri menerapkan pendekatan inklusif dan empati dalam layanan administrasi distribusi dan pengangkutan semen dengan metode antrian online dengan aplikasi EPOOOL booking DO Online sehingga proses administrasi berjalan lancar. Mereka juga menyediakan opsi manual

untuk mengatasi kendala teknologi. Masyarakat menilai karyawan sangat berempati, responsif, dan adil dalam memberikan pelayanan. Secara keseluruhan, perusahaan memastikan semua warga mendapatkan layanan yang memadai, meskipun tidak semua memiliki akses atau pemahaman terhadap teknologi.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas penulis kemudian memberikan beberapa saran yang diharapkan menjadi masukan untuk lebih meningkatkan profesionalisme bidang administrasi perkantoran di era digital pada PT. Defni Sejahtera Mandiri Padang, antara lain

1. Diharapkan perusahaan membuat rencana cadangan untuk gangguan teknis dan tingkatkan pemantauan sistem.
2. Diharapkan perusahaan dapat memperluas penggunaan sistem pengaduan digital dan percepat tindak lanjut terhadap keluhan.
3. Diharapkan perusahaan dapat melakukan evaluasi rutin terhadap prosedur keamanan data.
4. Diharapkan perusahaan dapat mempertahankan pendekatan inklusif dan beri pelatihan tambahan kepada karyawan untuk lebih memahami kebutuhan kelompok rentan.
5. Beri masyarakat waktu untuk paham digitalisasi dengan mengadakan sosialisasi dan pelatihan tentang sistim administrasi distribusi dan pengangkutan semen secara terintegrasi.