

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis di kantor Pos Payakumbuh mengenai penerapan proses layanan Q9 *Sameday Service* PT Pos Indonesia (Persero) cabang Payakumbuh dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Proses layanan Q9 *Sameday Service* pada kantor Pos Payakumbuh hampir sama dengan layanan lain seperti pos express, pos kilat dan lainnya, hanya saja yang membedakan adalah jangka waktu pengiriman paket layanan Q9 *Smaeday* jauh lebih cepat karna hanya dapat dilakukan dalam lokal dengan batas waktu 9 jam.
2. Pengiriman paket yang menggunakan layanan Q9 *Sameday* sampai saat ini di kantor Payakumbuh belum ada pelanggan yang menggunakan layanan tersebut untuk bisnis *online*, UMKM dan lainnya, hanya dokumen dan surat surat penting kebanyakan pelanggan menggunakan layanan Q9 *Sameday*.
3. Kualitas jasa pengiriman barang layanan Q9 *Sameday Service* dapat diukur dari kehandalan (*reliability*), fasilitas fisik (*Tangibles*), daya tanggap (*responsivitas*), Jaminan (*Assurance*), dan Empati (*Empathy*) pada PT. Pos Indonesia Cabang Payakumbuh.
4. Layanan Q9 *Sameday* masi dikategorikan sedikit yang menggunakan layanan ini dan masi banyak yang belum mengetahui mengenai produk terbaru pos ini, dan layanan Q9 adalah layanan yang harganya paling mahal diantara produk pos lainnya.

Analisi SWOT dari layanan Q9 *sameday service* yaitu:

1. Kelebihan (*Strenght*) layanan Q9

a. Memiliki fitur layanan pelacakan online yang dapat diakses di aplikasi Pos Giro Mobile dapat dilacak langsung oleh pelanggan.

Dengan memiliki aplikasi PGM (Pos Giro Mobile) maka pelanggan dapat langsung melacak nomor resi Q9, sedang berada dimana dan kira kira kapan sampai ke tujuan. Pelacakan dapat langsung oleh dilakukan oleh pelanggan dengan hanya menggunakan smartphone, tetapi pelanggan juga dapat langsung melakukan pelacakan langsung ke kantor Pos terdekat.

b. Kiriman paket sampai dalam waktu sehari

Layanan Q9 sudah menjanjikan layanan sehari sampai dengan waktu maksimal 9 jam, maka layanan ini cocok dengan barang atau paket yang disegerakan sampai dalam waktu sehari contohnya seperti lauk pauk, sayur, buah buahan, agar tidak cepat layu dan masih segar. Paket sampai dalam satu hari dan aman menggunakan layanan Q9.

c. Bisa COD bayar melalui aplikasi Pos Giro Mobile

Cara pembayaran COD hanya bisa dilakukan jika lokasi pembeli dan penjual berada dalam satu kota yang sama. Sementara itu, bentuk pembayarannya bisa dalam bentuk uang tunai, atau uang digital. Disini pelanggan dapat melakukan sistem pembayaran melalui aplikasi Pos Giro Mobile, maka pelanggan dapat hanya menunggu paket tiba dirumah tanpa harus melakukan pembayaran langsung di kantor Pos.

d. Asuransi, ganti rugi kerusakan, keterlambatan dan kehilangan

Jika barang yang dikirimkan terdapat rusak, hilang ataupun terlambat maka pihak Pos akan bertanggung jawab seluruhnya terhadap kesalahan yang telah diperbuat kurir ataupun pegawai lain atas kelalaian pengiriman paket yang menggunakan layanan Q9. Pihak Pos bersedia untuk memberikan jaminan seperti asuransi ataupun ganti rugi kerusakan.

2. Kekurangan (*Weakness*) layanan Q9

a. Hanya bisa digunakan dalam lokal (dalam kota) di wilayah tertentu.

Layanan Q9 *Sameday Service* hanya bisa digunakan dalam jangkauan lokal tidak untuk luar kota, karena angkutan sekunder yang belum memadai untuk ampai ke luar kota. Maka pelayanan Q9 ini masi belum bisa di luar kota. Moenir (2015) menjelaskan bahwa pelayanan ialah sebuah proses dari pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Layanan Q9 juga hanya ada diwilayah tertentu untuk kantor Pos masing masing daerah.

b. Biaya cukup mahal dari layanan Pos yang lain

Layanan Q9 *Sameday Service* biaya perkilogramnya Rp.15000 dengan maksimal kirimannya 5kg. Layanan Q9 ini lebih mahal dari layanan kiriman yang lain seperti layanan pos kilat, pos express, contohnya pos express yang 1 kg nya hanya Rp.7000 tetapi memakan waktu 3 sampai 4 hari sampai tujuan.

3. Peluang (*Opportunities*)

a. Banyaknya customer yang membutuhkan layanan kiriman secara cepat dalam waktu sehari sampai.

Saat ini banyaknya para customer seperti pegawai pemerintahan atau warga biasa ingin mengirimkan dokumen penting dalam waktu yang singkat sehari sampai telah dikirimkan dan sampai ke alamat tujuan.

b. Kepercayaan masyarakat yang cukup tinggi terhadap PT Pos Indonesia

Dengan kepercayaan masyarakat terhadap layanan PT Pos Indonesia khususnya cabang payakumbuh dengan ini membuka peluang untuk masyarakat lebih sering dan

percaya dalam pemakaian jasa pengiriman sehari sampai PT Pos Indonesia cabang Payakumbuh dengan menggunakan layanan Q9 *sameday*.

c. Kegiatan Bisnis yang semakin meningkat

Pada saat ini banyaknya para pejuang bisnis yang memerlukan pengiriman sehari sampai dengan adanya layanan Q9 *sameday* maka para pejuang bisnis akan lebih memudahkan bisnisnya dengan menggunakan jasa Q9 *sameday* PT Pos Indonesia.

4. Ancaman (*Threats*)

a. Semakin banyaknya jasa titipan swasta yang sejenis

Jasa pengiriman Indonesia sangat banyak seperti JNE, JNT, TIKI dll, maka dengan banyaknya jasa pengiriman swasta juga menjadi ancaman tersendiri bagi layanan pengiriman Pos Indonesia, karena jasa pengiriman swasta lainnya juga berpacu-pacu bersaing dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan mengupgrade layanan layanan baru khususnya layanan yang sehari sampai seperti Q9 *sameday*.

b. Kegiatan promosi, penawaran layanan yang inovatif dan menarik yang dilakukan oleh pesaing.

Promosi yang dilakukan oleh para pesaing jasa pengiriman lainnya berbeda masing masing punya hal menarik serta penawaran yang terbaik dilakukan oleh perusahaan jasa tersebut lakukan. Maka dengan itu Pos Indonesia juga harus cara tersendiri dalam hal promosi dan penawaran agar calon customer lebih tertarik dalam menggunakan layanan PT Pos Indonesia.

c. Persaingan tarif yang lebih kompetitif dari *competitor*

Dari adanya tarif yang berbeda dalam perusahaan jasa swasta lainnya dalam menggunakan layanan yang bersifat “*sameday/express*” perusahaan jasa berlomba lomba dalam menentukan tarif untuk menarik pelanggan agar lebih menggunakan layanannya.

5.2 Saran

Adapun beberapa saran yang diberikan penulis sampaikan kepada PT Pos Indonesia (Persero) cabang Payakumbuh dalam penerapan proses layanan Q9 Sameday Service sebagai berikut:

1. Perlu adanya promosi agar layanan Q9 Sameday Service banyak diketahui karena layanan ini juga tergolong sangat bagus untuk pengiriman sehari sampai. Dan sebaiknya lebih memaksimalkan kegiatan promosi suatu produk bukan hanya pada satu media sosial namun juga media sosial lainnya dan media offline. Karena pada saat ini masih saja ada orang yang tidak aktif dalam media sosial sehingga PT POS Indonesia (Persero) bisa menggandeng semua kalangan.
2. Kantor Pos Cabang Paykumbuh diharapkan bisa lebih selektif, cepat, dan tanggap, dalam mengatasi terjadinya kesalahan dalam pengiriman yang menggunakan layanan Q9 Sameday agar tidak tersaingi dengan perusahaan jasa yang juga ada produk sameday service lainnya.
3. PT. Pos diharapkan lebih meningkatkan pelayanan customer service, agar dapat mudah dihubungi oleh pelanggan dan responsive.