

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

- a. Standar pelayanan PT. POS Indonesia (Persero) cabang Padang dengan sikap ramah, sikap profesional, empati, senyum, tanggap, amanah dan semangat inisiatif dalam memberikan pelayanan kepada konsumen berfungsi untuk lebih menambah kepuasan yang maksimal, oleh karena itu dalam rangka memberikan pelayanan dilakukan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan oleh PT. Pos Indonesia Hal ini diperlukan untuk mengetahui apakah pelayanan di PT. Pos Indonesia cabang Padang sudah sesuai dengan harapan masyarakat.

Oleh karena itu untuk mencapai apa yang diharapkan oleh masyarakat ada berbagai upaya yang dilakukan oleh PT. Pos Indonesia cabang Padang antara lain:

1. Meningkatkan mutu SDM melalui pendidikan dan pelatihan untuk mencapai SDM yang memadai dan memahami apa saja yang menjadi standar dalam melayani konsumen.

2. Membenahi sistem

Untuk meningkatkan pelayanan yaitu dengan membenahi dan menyempurnakan sistem yang ada yaitu baik sistem pelayanan kepada konsumen maupun masyarakat maupun sistem dari manajemen agar tercapainya standar pelayanan yang baik dan tidak adanya keluhan terhadap konsumen pada PT. Pos Indonesia.

- b. Etika kerja PT. Pos Indonesia (PERSERO) Cabang Padang dilandasi dengan bekerja profesional dan sadar biaya untuk menghasilkan kinerja yang optimal,

Jujur, sopan, tertib, saling menghargai, saling membantu, mengkomunikasikan setiap ide baru dan saling mentransfer pengetahuan dan kemampuan.

5.2 Saran

1. Kepada PT. Pos Indonesia cabang Padang Agar selalu mentaati semua standar pelayanan.
2. Kepada masyarakat agar tetap menggunakan jasa PT. Pos Indonesia cabang Padang karena PT. Pos Indonesia cabang Padang melayani dengan sikap ramah, sikap profesional, empati, senyum, tanggap, amanah, semangat inisiatif.
3. Penulis berharap karyawan yang bertugas di outlet juga memperhatikan keluhan konsumen, menanggapi secara serius dan harus ada penyelesaian atau tindakan nyata yang dilakukan
4. Sebaiknya dilakukan evaluasi kinerja pegawai secara berkala dan rutin.
5. Kepada karyawan PT. Pos Indonesia cabang Padang hendaknya lebih mendisiplinkan diri terhadap waktu jam kerja, sehingga memberikan hasil yang maksimal atas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan.

