

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1. Kesimpulan

Berdasarkan Pembahasan dan hasil analisis seperti yang telah diuraikan pada bab-bab sebelumnya mengenai Kualitas Pelayanan Pengiriman Barang Di PT. Pos *Express* Cabang Untag Surabaya. Dari lima aspek penilaian indikator pelayanan *Tangible* ( Bukti fisik), *Reability* ( Keandalan), *Responsiveness* (Daya tanggap), *Assurance* ( Jaminan), dan *Empathy* ( Memahami keinginan Pelanggan) dari kelima aspek tersebut yang menunjukkan nilai rendah yaitu dari Aspek *Tangible* ( Bukti fisik) pada indikator penampilan fisik gedung, Kapasitas ruang Tunggu, kenyamanan ruang tunggu memiliki nilai yang kurang baik. Kemudian dari Aspek *Reability* (Keandalan) pada indikator Ketepatan waktu pelayanan yang memiliki nilai yang tidak baik, kemudian dari Aspek *Empathy* ( Memahami keinginan Pelanggan) pada indikator sarana bagi pelanggan untuk menyampaikan kritik dan saran memiliki nilai yang kurang baik. Kemudian untuk Aspek *Responsiveness* (Daya tanggap), dan *Assurance* ( Jaminan), semua indikator menunjukkan nilai yang baik.

Berdasarkan Pembahasan dan hasil analisis seperti yang telah diuraikan pada bab-bab sebelumnya mengenai Kualitas Pelayanan Pengirimana Barang Di PT. Pos *Express* Cabang Untag Surabaya, penulis mengambil satu kesimpulan bahwa pelayanan yang diberikan masih belum optimal.

Dalam kenyataan ketika melakukan pelayanan kepada masyarakat seringkali tidak sesuai dengan pedoman, program, bahkan tidak sesuai dengan apa yang diharapkan oleh masyarakat. Ketidaksesuaian antara apa yang diharapkan dengan kenyataan yang terjadi bukan hanya disebabkan oleh PT. Pos Indonesia Cabang Untag Surabaya saja, mungkin saja hal ini disebabkan oleh faktor dari luar atau faktor eksternal misalnya bencana alam (seperti cuaca buruk, angin puting beliung, banjir, longsor di jalan), arus informasi yang disampaikan kurang benar, serta lokasi pengiriman barang yang masih sulit dijangkau oleh PT. Pos Indonesia Cabang Untag Surabaya.

Terganggunya Proses Pelayanan Pengiriman oleh PT. Pos Indonesia Cabang Untag Surabaya disebabkan pula oleh faktor eksternal seperti yang telah disebutkan di atas sehingga pelayanan yang diberikan menjadi tidak optimal dan dari faktor tersebutlah muncul rasa ketidakpuasan masyarakat. Pelayanan pengiriman barang merupakan hal yang penting juga. Apalagi jasa pelayanan Pos termasuk dalam Badan Usaha Milik Negara (BUMN) Yang merupakan milik Pemerintah, dimana pemerintah harus bisa melayani kebutuhan pelanggan atau masyarakat dengan baik.

Dalam pengiriman barang petugas seharusnya melayani dengan cepat, ramah, berkomunikasi dengan baik kepada pelanggan, sebisa mungkin agar barang dapat sampai dengan selamat dan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Namun, Petugas Kantor Pos Juga mengalami hambatan karena seperti yang telah dijelaskan di atas karena adanya faktor eksternal. Oleh karena itu, Pihak PT. Pos Indonesia

Cabang Untag Surabaya sebisa mungkin mengatasi hambatan-hambatan tersebut agar barang yang dikirimkan tidak akan rusak dan samapai tepat pada waktunya.

## **5.2. Saran**

Sebagai masukan untuk pihak PT. Pos Indonesia Cabang Untag Surabaya maka secara keseluruhan penulis akan menyampaikan beberapa alternative saran guna meningkatkan kuaalitas pelayanan. Beriku beberapa hal yang direkomendasikan yaitu :

1. Pihak PT. Pos Indonesia Cabang Untag Surabaya untuk meningkatkan keandalan agar barang yang dikirim sampai tepat pada waktu yang telah ditentukan.
2. Kemudian Pihak PT. Pos Indonesia Cabang Untag Surabaya agar lebih meningkatkan Sarana dan prasaran bagi pelanggan dalam menyampaikan kritik dan saran
3. Pihak PT. Pos Indonesia Cabang Untag Surabaya harus lebih meningkatkan lagi Fisik gedung dengan bantuan substitusi dari kantor Pusat agar bisa merubah penampilan gedung yang dinilai masih cukup, kemudian, menambah kapasitas ruang tunggu serta meningkatkan kenyamanan pelanggan saat berada diruang tunggu.