BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

4.1 KESIMPULAN

Dari hasil pelaksanaan kerja praktek di PT. Pos Indonesia KP II Bandung 40000, penulis dapat menyimpulkan bahwa peran sekretaris dalam membantu pimpinan di bagian Customer Publik itu mutlak sangat diperlukan karena guna membantu pimpinan dalam menangani keluhan public baik melalui telepon maupun datang secara langsung. Dan beberapa hal yang penulis dapatkan selama melaksanakan kerja praktek pada bagian Customer Service di PT. Pos Indonesia KP II Bandung 40000 adalah sebagai berikut :

1. Pelaksanaan tugas rutin sekretaris pada bagian Customer Service di PT. Pos Indonesia KP II Bandung 40000 adalah :
    - Menerima Tamu
    - Menerima telepon
2. Proses pelaksanaan Tugas Rutin Sekretaris pada bagian Customer Service di PT. Pos Indonesia KP II Bandung 40000 khususnya dalam menerima tamu telah dilakukan sesuai prosedur dalam melayani tamu, dan dalam menerima telepon pun sudah cukup baik dalam menangani keluhan public.

3. Hambatan-hambatan yang di hadapi dalam pelaksaan Tugas Rutin Sekretaris dan Upaya yang sudah dilakukan oleh sekretaris pada bagian Customer Service di PT. Pos Indonesia KP II 40000 adalah dalam hal sarana dan prasarananya yaitu kursi pegawai yang dalam kondisi tidak baik sehingga menghambat kinerja pegawai, dan tidak tersedianya buku tamu untuk mencatat keluhan tamu yang datang secara langsung. Dan upaya yang telah dilakukan pada bagian Customer service sudah cukup baik dan Pengaduan yang datangpun dilakukan dengan berbagai cara diantanya adalah :

    1. Melalui Telepon
    2. Datang langsung ke bagian Customer Service
    3. Melalui Email : www.posindonesia.co.id

    dalam pelaksaannya guna untuk memberikan kepusaan kepada public dalam melayani keluhan pelanggang.

4.2 SARAN

Agar pelaksanaan Tugas Rutin Sekretaris pada bagian Customer Service di PT. Pos Indonesia KP II Bandung berjalan dengan baik, penulis menyarankan:

1. Sebagai seorang Sekretaris harus lebih meningkatkan kinerja dalam membantu kinerja pimpinan dalam menangani keluhan dari public yang datang ke bagian Customer Service di PT. Pos Indonesia KP II Bandung 40000 terutama dalam hal menerima Tamu dan menerima Telepon.
2. Dalam hal menerima tamu dan menerima telepon harus lebih mengutamakan kualitas dan kuantitas dalam menangani keluhan dari public agar menciptakan kepuasan kepada pelanggan.
3. Agar proses upaya dalam penanganan keluhan public lebih maksimal dan dalam hal sarana dan prasarana lebih di utamakan agar tidak menghambat kinerja para pegawai. Dalam menangani keluhan public yang datang langsung ke bagian Customer service di upayakan agar tamu tidak terlalu menunggu lama dalam proses penanganan keluhan pelanggan. Dan dalam hal sarana dan prasarana harus lebih di tingkatkan agar tidak menghambat kinerja pegawai yang sedang melayani keluhan dari public.