# BAB V

# KESIMPULAN DAN SARAN

## 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai analisis tugas rutin sekretaris sebagai resepsionis dalam membantu tugas pimpinan customer service di PT. Pos Indonesia KP II Bandung 40000, penulis akan menyimpulkan yaitu sebagai berikut :

1. Tugas-tugas rutin sekretaris sebagai resepsionis pada bagian Customer Service di PT. Pos Indonesia KP II Bandung 40000 terdapat perbedaan antara kenyataan di lapangan dengan teori yang dikemukakan oleh sedarmayanti yaitu dalam hal tidak tersedianya buku tamu dan buku bacaan untuk tamu yang sedang menunggu.
2. Tugas rutin sekretaris sebagai resepsionis dalam membatu pimpinan Customer Service di PT. Pos Indonesia KP II Bandung 40000 juga terdapat perbedaan dari kenyataan di lapangan dengan teori yang di kemukakan oleh Sedarmayanti yaitu dalam hal melayani keluhan tamu guna membantu tugas pimpinan tapi masih terlihat lama dalam menyelesaikan keluhan yang di tanyakan oleh tamu tersebut.
3. Hambatan dan upaya sekretaris dalam menjalankan tugas-tugas rutin sekretaris sebagai resepsionis pada bagian customer service di PT. Pos Indonesia KP II Bandung 40000 adalah dalam hal melayani keluhan tamu yang terkadang cukup lama dalam penyelesaiannya, tidak tersedianya

buku tamu dalam penanganan keluhan publik sehingga tidak dapat menjadi referensi bagi sekretaris untuk kedepannya, juga tidak tersedianya bahan bacaan bagi tamu yang sedang menunggu penyelesaian dalam keluhannya. Tapi dari berbagai macam hambatan di atas ternyata sudah di usahakan beberapa upaya dalam penyelesaiannya diantanya tetap mengedepankan *atitude* dan penampilan yang menari juga pengetahuan yang luas untuk menunjang kinerja seorang sekretaris sebagai resepsionis dalam membantu pimpinan, disamping itu ada pula hasil analisis yang sesuai dengan penelitian yang di dapat bahwa :

- Dalam menerima dan melayani tamu yang menurut teori harus menggunakan buku tamu tapi dalam kenyataan dilapangan yang penulis dapatkan belum tersedianya buku tamu tersebut.
- Penyimpanan *pricelist* yang terkadang tidak tertata dengan baik sehingga menyulitkan dalam pencarian sehingga menghambat kinerja seorang sekretaris sebagai resepsionis.
- Dalam menerima dan melayani telepon tidak begitu ada perbedaan dengan teori yang dikemukakan hampir semua sesuai dengan yang terdapat dalam teori.

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian mengenai analisis tugas rutin sekretaris sebagai resepsionis dalam membantu tugas pimpinan *customer service* di PT. Pos Indonesia KP II Bandung 40000, penulis akan menyarankan yaitu sebagai berikut:

1. Dalam menjalakan tugas rutin sekretaris sebagai resepsionis pada bagian *customer service* yang dilakukan adalah menerima dan melayani tamu dan menerima dan melayani telepon sebaiknya tidak hanya hal itu saja yang dikerjakan tapi tugas rutin sekretaris yang lainnya pun lebih diperhatikan, misalnya dalam menyusun dan mengendalikan surat atau yang lainnya. Dan selalu menyediakan buku tamu dalam ruangan untuk pencatatan keluhan yang di tanyakan oleh tamu tersebut.
2. Dalam membantu tugas pimpinan *customer service* sebaiknya lebih cepat dalam menyelesaikan keluhan tamu atau pelanggang, dan di sediakannya buku bacaan untuk tamu yang sedang menunggu.
3. Dalam menjalankan tugas rutin sekretaris sebagai resepsionis dalam hal mencari *pricelist* terkadang sulit untuk menemukan kembali karena tidak tertata dengan benar dan sebaiknya disediakan tempat khusus untuk menyimpan *pricelist-pricelist* tersebut untuk memudahkan sekrtetaris dalam menemukannya kembali, juga dalam penyedian buku tamu yang datang langsung ke bagian *customer service* guna untuk mereferensikan kembali keluhan yang telah diselesaikan untuk meningkatkan kualitas di PT. Pos Indonesia KP II Bandung 40000.