BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

4.1. Kesimpulan

Dari pembahasan yang telah diuraikan oleh penulis, maka dapat menarik kesimpulan, baik secara umum maupun secara khusus. Berikut dari kesimpulan-kesimpulan tersebut.

Setelah Perusahaan Umum Pos dan Giro berubah status menjadi PT. Pos Indonesia (Persero). Maka kesempatan dan kebebasan dalam memasuki dunia bisnis semakin terbuka, oleh karena itu PT. Pos Indonesia (Persero) pada saat ini sudah berhasil meningkatkan pelayanan dan kepuasan kepada setiap pengguna jasa pos sehingga dari tujuan PT. Pos Indonesia (Persero) itu sendiri sudah terwujud, hal tersebut disebabkan selai adanya kerjasama yang baik antar sesama karyawan PT. Pos Indonesia (Persero), juga disebabkan karena peralatan atau sarana yang memadai dan cukup modern yang digunakan oleh PT. Pos Indonesia (Persero) yang menunjang terlaksananya tujuan tersebut diatas.

4.2. Saran

4.2.1. Untuk Keadaan Umum Tempat *Kerja Praktek*

A. Untuk Perusahaan Tempat *Kerja Praktek*

Agar program peningkatan kualitas pelayanan mendapat hasil yang optimal, maka ada beberapa saran dari penulis yaitu,

- PT. Pos Indonesia Khususnya *Pos Express* yang selama ini baru berdiri, perlu mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan yang

selama ini telah memuaskan pelanggannya, usaha yang dapat dilakukan antara lain :

1. Memberikan perhatian pada atribut–atribut yang berpengaruh tinggi pada penilaian konsumen, hal ini bertujuan agar usaha pningkatan kualitas pelayanan benar–benar dapat memberikan hasil yang optimal.
2. Menjalin komunikasi dengan pelanggan, hal ini bertujuan untuk mengetahui harapan dan kepuasan atas pelayanan yang diperoleh serta agar PT. Pos Indonesia (Persero) dapat memberikan kualitas pelayanan sesuai dengan harapan pelanggan.

B. Saran Untuk Lembaga Pendidikan Instisusi

Adapun saran untuk lembaga Institusi yaitu :

1. Agar mahasiswa memperoleh lebih banyak pengalaman kerja dalam perusahaan di tempat *Kerja Praktek*, maka penulis menyarankan agar pelaksanaan lapangan diperpanjang bukan 160 jam tetapi 2 (Dua) bulan, sehingga mahasiswa punya waktu lebih lama untuk memahami, menghayati dan mempelajari suatu pekerjaan ditempat *Kerja Praktek*.
2. Untuk dapat terus meningkatkan kerja sama dan untuk meraih citra positif lembaga pendidikan dengan perusahaan tempat *Kerja Praktek*, maka penulis menyarankan agar lembaga pendidikan memberikan kenang-kenangan/cendramata diakhir *Kerja Praktek* sebagai penghargaan dan ucapan terima kasih dari pihak lembaga pendidikan kepada pihak perusahaan tempat *Kerja Praktek*.

C. Saran Untuk Mahasiswa

1. Untuk kelancaran *Kerja Praktek* untuk mahasiswa harus selalu berdisiplin dan mengikuti segala peraturan yang berlaku diperusahaan tempat *Kerja Praktek*.

2. Mahasiswa harus kreatif dalam mencari informasi dan harus berinisiatif sendiri dalam bertanya tentang sesuatu hal yang ada hubungannya dengan bidang pekerjaannya yang sedang dilakukan.