BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan uraian-uraian dari hasil penelitian yang telah dipaparkan, maka dapat disimpulkan mengenai kualitas pelayanan pengiriman uang *online* di PT. Pos Indonesia sebagai berikut :

1. Ketepatan waktu pelayanan yang dilakukan aparatur PT. Pos Indonesia Asia Afrika masih belum sesuai, ketepatan waktu yang meliputi waktu tunggu dan waktu proses tidak sesuai dengan yang diharapkan, antara waktu pengiriman, proses, hingga penerimaan uang *online* pelanggan diharuskan mengikuti prosedur yang berbelit dan tidak cepat mendapatkan respons, serta proses *input output* yang lama, sehingga menyebabkan antrian yang lama diantara pelanggan.
2. Akurasi pelayanan dalam pengiriman uang *online* di PT. Pos Indonesia Asia Afrika Kota Bandung dinilai peneliti masih hanya menjangkau kalangan menengah kebawah saja, hal tersebut dilihat dari banyaknya jumlah pelanggan yang diambil sampelnya dari tanggal 9 juni 2014 hingga 26 Agustus 2014, kebanyakan dari pelanggan adalah wirausaha dari daerah lain yang menetap dan bekerja di Bandung.
3. Kesopanan dan keramahan aparatur di PT Pos Indonesia seharusnya dapat mencontoh lembaga-lembaga perbankan swasta yang mengharuskan aparaturnya dapat bersikap ramah sepanjang waktu dengan memberikan

senyum, salam, dan sapa kepada nasabahnya, hal itulah yang kurang dimiliki oleh aparatur PT Pos Indonesia Jl Asia Afrika yang masih bersikap kurang ramah kepada pelanggan yang datang, bahkan seringkali daya tanggap aparatur akan kebutuhan pelanggan dinilai oleh peneliti masih kurang baik.

4. Kenyamanan merupakan salah satu faktor terciptanya kualitas pelayanan yang baik, di PT Pos Indonesia Asia Afrika sendiri mempunyai beberapa fasilitas yang dirasa peneliti dan pelanggan masih kurang, dengan fasilitas yang disediakan untuk pelanggan seperti ruangan yang luas, tempat duduk, hingga tempat parkir, hal tersebut masih menjadi salah satu kekurangan dimana pelanggan kerap tidak kebagian tempat duduk apabila pelanggan sedang ramai, dan tempat parker antara pelanggan dan aparatur yang menjadi satu terlihat tidak tertata rapi dan terlihat masih kurang luas apabila banyak dari aparatur dan pelanggan membawa kendaraan roda empat.
5. Kenyamanan yang disediakan oleh PT Pos Indonesia Jl Asia Afrika kepada pelanggan dalam hal ruangan dirasa oleh para pelanggan cukup besar dan rapi, sedangkan untuk tempat parkir dirasa oleh pelanggan masih kekurangan lahan dan juga penjagaan tempat parkir oleh tukang parkir kurang membuat pelanggan merasa nyaman dengan hanya diberikan nomor parkir secara manual, sedangkan untuk tempat kursi untuk pelanggan yang disediakan juga dirasa masih kurang, apalagi jika pelanggan sedang ramai.

6. Untuk atribut pendukung yang ada PT Pos Indonesia seperti AC dan toilet dirasa sangat baik, dengan adanya 4 AC dalam ruangan pengambilan dan pengiriman uang *online* serta kebersihan toilet yang terjaga membuat pelanggan merasa nyaman, dan juga disediakannya tempat fotocopy juga membuat pelanggan semakin mudah apabila lupa membawa fotocopy KTP sebagai syarat pengiriman dan penerimaan uang *online.*

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka peneliti memberikan saran-saran yang peneliti tuliskan bertujuan agar pelayanan di PT. Pos Indonesia Asia Afrika Kota Bandung lebih meningkatkan kualitas pelayanannya, adapun saran-saran yang peneliti tuliskan adalah :

1. Mengenai waktu tunggu dan waktu proses yang telah ditetapkan oleh PT. Pos Indonesia haruslah sesuai dengan kenyataan, seperti jika dalam prosedur 1 menit, maka harus 1 menit, dan juga PT. Pos Indonesia agar menambah jumlah aparatur untuk memisahkan antara jasa pengiriman uang *online* dengan jasa pengiriman yang lain dilakukan oleh aparatur yang berbeda, sehingga tidak menimbulkan penumpukan kerja pada satu jabatan tertentu.
2. Pengawasan yang lebih ketat harus dilakukan oleh PT. Pos Indonesia Asia Afrika kepada aparaturnya agar setiap aparatur dapat menjalankan *Standard Operating Procedure* dengan sebaik-baiknya, dengan pengawasan yag ketat maka akan dapat meningkatkan akurasi pelayanan

yang berimbas terciptanya kualitas pelayanan yang lebih baik dan berkualitas.

3. Seharusnya PT. Pos Indonesia dapat mencontoh Bank-bank swasta yang ada di Indonesia seperti BCA, MANDIRI, dan yang lainnya, aparatur yang bekerja di Bank tersebut sangat ketat menerapkan prosedur agar aparatur dapat bersikap ramah setiap saat kepada pelanggan, dengan pengawasan yang ketat, peneliti juga yakin jika metode dan pengawasan ketat, aparatur PT Pos Indonesia Asia Afrika dapat mampu bersikap ramah kepada pelanggan setiap jam pelayanan berlangsung.
4. PT. Pos Indonesia Asia Afrika harus merubah pengisian formulir dengan sesuatu yang lebih praktis, seperti dengan memanfaatkan e-KTP dan penyerahan PIN dan NTP saja, tanpa harus mengisi formulir yang membingungkan seperti formulir *Wesetern Union*, sehinggan masyarakat tidak harus lama dalam mengisi formulir, dan cepat melakukan pelayanan.
5. Untuk kenyaman ruangan rasanya sudah baik seharusnya tidak perlu lagi dirubah, hanya PT. Pos Indonesia Asia Afrika Kota Bandung perlu melakukan perbaikan ditempat parkir yang dirasa masih sempit dan perlu menambah tempat parker dengan cara menggunakan *basement* atau juga 2 lantai ke atas agar tempat parkir makin luas dan juga keluar masuk kendaraan menggunakan tiket otomatis seperti di mal, serta juga menambah jumlah kursi untuk pelanggan agar pelanggan tidak ada lagi yang berdiri tidak kebagian tempat duduk dalam melakukan pengiriman dan penerimaan uang *online.*

6. Atribut pendukung juga dinilai sangat baik dengan adanya ruangan besar ber AC, toilet yang bersih dan selalu dijaga kebersihannya, serta terobosan baru seperti tempat fotcopy yang dimiliki oleh masyarakat, hal seperti ini hanya perlu ditingkatkan dalam konsistensi menjaga kebesihan dan kenyamanan untuk pelanggan.