

## BAB IV

### PENUTUP

#### 4.1 Kesimpulan

Seiring perkembangan teknologi informasi. PT Pos Indonesia Pekanbaru kini tidak lagi hanya pada jasa pengiriman barang, surat, dan uang. Namun saat ini PT Pos Indonesia Pekanbaru sudah memperluas usahanya. Dengan demikian, semakin banyak usaha yang diharapkan PT Pos Indonesia Pekanbaru bisa membuka cabang baru dikabupaten atau daerah yang belum ada perusahaan jasa pengiriman barang atau paket. Karena zaman semakin canggih, kini telah berkembang jual beli online. Dengan adanya jual beli online masyarakat sangat membutuhkan jasa pengiriman barang untuk mengirimkan barang yang dipesan untuk sampai pada tujuan.

Berdasarkan hasil pembahasan yang telah dikemukakan sebelumnya, maka dapat lah ditarik kesimpulan yait pelayanan jasa pengiriman paket pos pada PT Pos Indonesia Pekanbaru sudah menunjukkan kategori baik, namun masih ada sebagian kecil yang dianggap belum optimal, karena masih banyak keluhan pelanggan yang merasakan kurang puas terhadap pelayanan PT Pos Indonesia Pekanbaru. Dalam pelaksanaan memberikan pelayanan jasa, PT Pos Indonesia Pekanbaru mempunyai penentuan pemberian pelayanan jasa. Ada 5 kriteria yang harus dipenuhi yaitu: tangible (berwujud), reliability

#### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

#### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

(kehandalan), responsiveness (ketanggapan), assurance (jaminan), dan empathy (perhatian).

#### 4.2 Saran

PT Pos Indonesia sebaiknya lebih mengetahui tentang teknologi yang kurang mendukung, sehingga kendala-kendala tentang jaringan dapat terselesaikan dengan cepat sehingga tidak mengecewakan para pelanggan agen pos yang sudah melapor dan mendapat kepercayaan oleh para pelanggan Agen Pos di PT Pos Indonesia Pekanbaru.

Pihak PT. Pos perlu memperhatikan keluhan pelanggan dan menanggapi secara serius, tidak hanya mendengarkan keluhan pelanggan tapi sebisanya agar diselesaikan dengan cepat, kemudian pihak PT Pos perlu melakukan pembenahan dalam sistem pelayanan agar tidak terjadi yang menyebabkan ketidaknyamanan pelanggan. Begitu juga pihak PT Pos harus melakukan evaluasi kinerja petugas PT Pos dengan cara melakukan pengawasan sehingga tidak akan terjadi lagi keluhan pelanggan dan bisnis agen pos pun dapat berfungsi sebagaimana mestinya.