



### Hak Cipta Dilindungi 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.

## BAB IV PENUTUP

### 1.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah di kemukakan sebelumnya, maka dapat lah ditarik kesimpulan dari penelitian ini yaitu :

1. Pelayanan Agen pos pada PT. Pos Indonesia (persero) Pekanbaru sudah menunjukkan kategori baik, namun masih ada sebagian kecil yang dianggap belum optimal, karena masih banyak keluhan dari pelanggan yang merasa kurang puas terhadap pelayanan PT Pos Indonesia (persero) Pekanbaru. Dalam pelaksanaan memberikan pelayanan jasa, PT. Pos Indonesia (persero) Pekanbaru mempunyai penentuan pemberian pelayanan jasa ada 5 (lima) kriteria yang harus dipenuhi yaitu: *Tangible* (berwujud), *Realibility* (Kehandalan), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), *Emphaty* (Perhatian).
2. PT. Pos Indonesia (persero) Pekanbaru dalam pelaksanaan usaha Agen Pos mengalami hambatan yang menjadi kendala dalam proses pelayanan Agen Pos. Berdasarkan wawancara dengan pihak PT. Pos Indonesia (persero) Pekanbaru, penulis dapat menyimpulkan bahwa ada 2 (dua) yang menjadi faktor penghambat pelayanan yaitu:
  - a) Ketidaktahuan kami terhadap complain dari pelanggan kami tentang windows yang sering rusak, sehingga akan memperlambat agen untuk menjalankan usaha agen pos tersebut. Kurangnya Komunikasi, pelanggan tidak memahami sepenuhnya prosedur layanan Agen Pos karena pihak PT



Pos Indonesia (persero) Pekanbaru tidak memberikan pengetahuan kepada pelanggan dan pelanggan pun enggan bertanya sehingga pelanggan tidak memahami prosedur layanan Agen pos yang ada di PT Pos Indonesia (persero) Pekanbaru..

b) Persaingan, dikarenakan semakin banyak nya pesaing dalam usaha yang sama sehingga peluang PT Pos Indonesia (persero) Pekanbaru semakin kecil.

3. Seiring perkembangan teknologi informasi, PT Pos Indonesia Pekanbaru sudah memperluas usahanya. Dengan demikian, semakin banyak usaha nya diharapkan PT Pos Indonesia Pekanbaru bias lebih meningkatkan kualitas pelayanan AgenPos, sehingga akan lebih banyak masyarakat yang berminat menjadi agen pos. Dengan demikian akan mempermudah pelanggan PT Pos Indonesia untuk menemukan tempat-tempat jasa layanan Agen Pos.

## 1.2 Saran

1. Pihak PT. Pos perlu memperhatikan keluhan pelanggan dan menanggapi nya secara serius, tidak hanya mendengarkan keluhan pelanggan tapi sebisa nya agar diselesaikan dengan cepat. Kemudian pihak PT. Pos perlu melakukan pembenahan dalam system pelayanan agar tidak terjadi menyebabkan ketidaknyamanan pelanggan.
2. Begitu juga pihak PT. Pos Indonesia (persero) Pekanbaru harus melakukan evaluasi kinerja petugas PT. Pos dengan cara melakukan pengawasan

### Hak Cipta Dilindungi 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.



Sehingga tidak akan terjadi lagi keluhan pelanggan dan bisnis Agen Pos pun dapat berfungsi sebagaimana mestinya.

3. 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.

**Hak Cipta Dilindungi 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.