

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.

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan analisis dan pembahasan hasil penelitian diatas, pelayanan pada PT.Pos Indonesia Pekanbaru dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Beberapa faktor yang mempengaruhi pelayanan pada PT.Pos Pekanbaru adalah sumber daya manusia (tenaga kerja), jaringan (*connection*), dan sarana.
2. Untuk meningkatkan pelayanan PT.Pos Indonesia Pekanbaru melakukan beberapa tahapan diantaranya Meningkatkan kualitas pelayanan dalam hal sumber daya manusia (tenaga kerja), jaringan (*connection*), dan sarana. dan juga yang bersifat *Tangible, Realibility, Responsiveness, Assurance, Emphaty* yang semuanya merupakan dasar – dasar untuk mengukur tingkat pelayanan.
3. Dari sudut pandang Ekonnomi Islam secara umum dapat disimpulkan bahwa PT Pos Indonesia Pekanbaru dalam memberikan pelayanan sudah berjalan sesuai dengan 6 Konsep Pelayanan Dalam Islam yaitu prinsip Tolong Menolong (*Ta'awun*), Prinsip Memberi Kemudahan (*At-taysir*), Prinsip Persamaan (*Musawah*), Prinsip Saling Mencintai (*Muhabbah*), Prinsip Lemah Lembut (*Al-layin*), Prinsip Kekeluargaan (*Ukhuwah*). Namun 6 Konsep Pelayanan Dalam Islam ini belum sepenuhnya terlaksana oleh karyawan PT.Pos Pekanbaru.

**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.

**B. Saran**

1. Bagi PT. Pos Indonesia Pekanbaru harus tetap bisa mempertahankan dan meningkatkan kualitas jasa atau pelayanan. Contohnya dengan cara diberikan pelatihan khusus untuk dan bagaimana cara melayani pelanggan secara informatif agar pelanggan puas akan jawaban yang diberikan oleh pihak layanan pelanggan. Agar pelanggan memperoleh informasi dan juga pelayanan yang benar-benar dibutuhkan guna untuk meningkatkan kualitas pelayanan.
2. Agar lebih dibenahi nya atau dilakukan pelatihan / tuntunan sikap dan tertibnya dalam hal pelayanan. dan lebih meningkatkan kinerja dalam hal pelayanan secara langsung seperti paket pos ataupun tidak langsung yang berupa customer care yang menaungi layanan pelanggan secara online. Serta dibenahinya operasional server dan perbaikan system web pos Indonesia yang segala sesuatunya juga terkait jaringan (*connecting*).