



## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1. Kesimpulan

Pada bab ini penulis akan menyimpulkan dari keseluruhan pembahasan yang telah penulis sampaikan pada bab-bab sebelumnya. Pada bab ini juga penulis memberikan beberapa saran kepada PT. Pos Indonesia (Persero) Palembang dalam mengatasi permasalahan dalam menjaga kualitas pelayanan surat dan paket, yaitu:

1. Pembuatan Aplikasi Pelayanan Jasa Pengiriman Surat dan Paket pada PT. Pos Indonesia (Persero) Palembang ini terdiri dari Bagian Pelayanan yang bertindak sebagai admin melakukan *login* ke dalam sistem yang berupa *website*. Setelah itu Bagian Puri dapat melakukan penjemputan dan pengiriman surat dan paket ke alamat calon pelanggan pengiriman surat dan paket.
2. Bagian Pelayanan dapat menginputkan Data Pemesanan sesuai dengan Data Pemesan atau Pelanggan secara benar yang ada pada menu *Request Pengiriman*.
3. Bagian Pelayanan juga dapat mencetak laporan pemesanan pengiriman surat dan paket untuk dijadikan laporan setiap hari.
4. Aplikasi yang dibangun bebas dari kesalahan sintaks dan secara fungsional menampilkan hasil yang sesuai dengan yang diharapkan yaitu mampu mempresentasikan kajian pokok dari spesifikasi, analisis, perancangan, dan pengkodean dari perangkat lunak itu sendiri.

#### 5.2. Saran

Berdasarkan beberapa kesimpulan diatas, penulis memberikan beberapa saran yang dapat dipertimbangkan bagi Perusahaan dalam menangani masalah. Adapun beberapa saran yang penulis sampaikan pada PT. Pos Indonesia (Persero) Palembang berdasarkan pembahasan yang telah penulis sampaikan

---



pada bab-bab sebelumnya adalah sebagai berikut:

1. PT. Pos Indonesia (Persero) Palembang diharapkan lebih meningkatkan pelayanan untuk mengundang minat pelanggan dalam menggunakan pelayanan jasa yang diberikan pihak perusahaan pada masyarakat. Salah satu caranya yaitu dengan memberikan pelayanan jasa dalam pengiriman surat dan paket secara lebih mudah, maka kepuasan yang diberikan kepada pelanggan akan dinilai semakin baik.
2. Pengembangan Aplikasi yang diusulkan ini masih belum terlalu sempurna, oleh karena itu harus dilakukan perbaikan lagi serta pembelajaran yang lebih mengenai hal-hal yang berkaitan dengan sistem ini.
3. Sebelum pengembangan aplikasi tersebut diimplementasikan dan dioperasikan, sebaiknya diadakan pelatihan terlebih dahulu kepada para karyawan PT. Pos Indonesia (Persero) Palembang yang akan menggunakan sistem tersebut agar terhindar dari kesalahan atau kekeliruan dalam mengoperasikan sistem yang diterapkan.
4. Peningkatan kualitas pelayanan di lakukan secara terus menerus, agar para pelanggan semakin puas terhadap kualitas pelayanan yang ditawarkan, karena pada bisnis jasa kualitas pelayanan adalah jantung kehidupan perusahaan. Secara tidak langsung konsumen dapat bertambah dan keuntungan akan meningkat jika pelayanan berkualitas bagi pelanggan.