

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai tugas-tugas *customer service* dalam melayani pelanggan pada PT Pos Indonesia Palembang, maka penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Bahwa Tugas-tugas *customer service* pada PT Pos Indonesia Palembang memiliki tugas-tugas yang memang telah dibuat dan sudah terlampir dalam SOP (*standar operasional procedure*), serta pelayanannya juga cukup baik tetapi terdapat beberapa poin peranan dari *customer service* dan tugas-tugasnya belum berjalan dengan baik yang belum begitu mampu dilaksanakan oleh *customer service* itu sendiri, serta dilihat berdasarkan kenyataan yang ada di lapangan dan penilaian dari pelanggan PT Pos Indonesia Palembang. Berdasarkan hasil wawancara tersebut di atas bahwa *customer service* belum begitu mampu dalam melakukan komunikasi dan menerapkan tugas-tugas dari *customer service* itu sendiri.
2. Dan dapat dilihat dari interpretasi nilai dari variabel tugas-tugas *customer service* yang memiliki nilai rata-rata 51,8% dapat kita simpulkan bahwa tugas-tugas *customer service* dalam melayani pelanggan pada PT Pos Indonesia Palembang dengan interpretasi yang tergolong 'Cukup'. Sedangkan dilihat dari penilaian dari petugas *customer service* berdasarkan pernyataan pelayanan pelanggan adalah sebesar 91,77 %, ini menunjukkan bahwasanya pelayanan pelanggan yang di berikan *customer service* sudah sangat baik. Dilihat dari persentase penilaian pelanggan dengan persentase penilaian pribadi dari petugas *customer service* pada PT Pos Indonesia Palembang yang mengatakan bahwa tugas-tugas *customer service* dalam melayani pelanggan sudah sangat baik, sedangkan dilihat dari penilaian persentase pelanggan PT Pos Indonesia Palembang mengatakan bahwa pelayanan dari *customer service* cukup, hanya saja perlu ditingkatkan kembali. dan pernyataan ini tidak sebanding, atau tidak sesuai dengan kenyataan yang ada di lapangan.
3. Berdasarkan hasil interpretasi skor tersebut diatas, terdapat hambatan yang dihadapi *customer service*, dapat dilihat pernyataan nomor 4.6.4 diperoleh interpretasi sebesar 46%, yang berarti *customer service* tidak begitu mampu dalam melakukan cross selling, mengadakan pendekatan dan mencari pelanggan baru. Serta untuk pernyataan nomor 4.5.5 diperoleh hasil interpretasi sebesar 46,22%, yang berarti *customer service* tidak begitu mampu dalam

menjawab pertanyaan pelanggan mengenai produk serta membantu pelanggan yang membutuhkan pertolongan. Selain itu, Berdasarkan *Standard Operasional Procedure* (SOP) dalam melayani pelanggan terdapat banyak permasalahan yang terjadi diantaranya dalam merespon pelanggan, *customer service* sedikit membutuhkan banyak waktu dalam merespon pengaduan pelanggan, dan tidak *follow up* dalam menyampaikan permasalahan dari pelanggan. Maka disini terlihat bahwa *customer service* belum semaksimal dalam melayani pelanggan. Untuk mengatasi masalah-masalah yang terjadi tersebut, karyawan harus lebih mendalami tugas-tugas sesuai dengan bidangnya, agar dalam melakukan cross selling, mengadakan pendekatan dan mencari pelanggan baru, dapat dilakukan dengan maksimal, serta dalam menjawab pertanyaan pelanggan mengenai produk dan membantu pelanggan yang membutuhkan pertolongan, serta dalam merespon pelanggan, *customer service* tidak membutuhkan banyak waktu dalam merespon pengaduan pelanggan, dan selalu *follow up* dalam menyampaikan permasalahan dari pelanggan, dapat dilakukan dengan maksimal, dan sesuai dengan prosedur yang ada pada perusahaan. Selain itu, perusahaan juga harus lebih memperhatikan atau mengevaluasi apakah pelayanan yang diberikan *customer service* sudah berjalan dengan baik atau tidak, dengan begitu perusahaan dapat mengetahui dan memperbaiki permasalahan yang ada.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan tersebut diatas, maka penulis mengajukan beberapa saran sebagai berikut:

1. Hasil wawancara dengan *customer service* mengenai tugas-tugas *customer service* yang ada pada perusahaan menunjukkan bahwa tugas-tugasnya belum cukup dilaksanakan dengan baik. Penulis berharap pihak manajemen atau perusahaan harus mengevaluasi tugas-tugas dari *customer service* ini sendiri. Lalu segera menindaklanjuti masalah yang terjadi dengan sebijak mungkin. Serta dilihat dari hasil kuesioner menunjukkan bahwa pelayanan pelanggan (91,77%) pada PT Pos Indonesia Palembang, kuat mempengaruhi tugas-tugas *customer service* (53%), maka dari itu untuk menghindari masalah yang akan terjadi, perusahaan harus lebih memperhatikan atau mengevaluasi apakah pelayanan yang diberikan *customer service* sudah berjalan dengan baik atau tidak, dengan begitu perusahaan dapat mengetahui dan memperbaiki permasalahan yang ada.
2. Peranan *customer service* memiliki peran yang penting, *customer service* berperan sebagai garda paling depan dalam berhadapan dengan pelanggan atau

konsumen, dan mampu berinteraksi dengan pelanggan. Penulis berharap peranan dan pelayanan dari *customer service* dapat dikerjakan dengan baik dan dilakukan dengan semaksimal mungkin, dan berdasarkan dengan SOP (*standar operasional procedure*) yang ada pada perusahaan. Dan terus meningkatkan pelayanan yang baik kepada pelanggan PT Pos Indonesia Palembang, dengan pelayanan yang baik maka citra baik perusahaan akan terus berkembang di kalangan masyarakat. Citra yang baik pada perusahaan maka kelangsungan hidup perusahaan akan berjalan dengan baik pula.

3. Cara menghadapi masalah yang terjadi tersebut, karyawan harus lebih mendalami tugas-tugas sesuai dengan bidangnya, agar tugas-tugas dari *customer service* itu sendiri dapat dilakukan dengan maksimal, dan sesuai dengan prosedur yang ada pada perusahaan. Selain itu, perusahaan juga harus lebih memperhatikan atau mengevaluasi apakah pelayanan yang diberikan *customer service* sudah berjalan dengan baik atau tidak, dengan begitu perusahaan dapat mengetahui dan memperbaiki permasalahan yang ada.