

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan penjelasan di atas, penulis menyimpulkan bahwa prosedur pengiriman paket pada bidang out going di PT Pos Indonesia (PERSERO) SPP Bandung telah memenuhi standar kualitas sesuai dengan kebutuhan masyarakat atau pelanggannya.

Pada umumnya masyarakat memilih untuk menggunakan jasa pengiriman paket dan surat yang diselenggarakan oleh PT Pos Indonesia (PERSERO) SPP Bandung, karena dalam hal ini PT Pos Indonesia berusaha memberikan pelayanan pengiriman semaksimal mungkin untuk pelanggannya dengan mengecek kembali paket/surat pos yang masuk dan untuk menjaga komitmen dalam pengembangan dari jasa pengiriman paket dan surat demi mempertahankan citra baik dari perusahaan ini.

PT Pos Indonesia juga sangat tanggap untuk mengatasi penyebab kendala di jasa pengiriman dan kurir, siap menghadapi risiko untuk selalu memberikan pelayanan yang terbaik, bahkan menjadikan suatu kendala atau kesalahan yang harus terus dievaluasi agar tercapainya pengiriman paket dan surat-surat yang dianggap baik oleh masyarakat atau pelanggan, sesuai dengan penciptaan visi perusahaan "SPP Bandung 40400 sebagai Central Operation Excellence dalam pengelolaan pemrosesan pengiriman pos untuk mencapai kepuasan pelanggan.

5.2 Saran

Untuk menjaga penilaian yang baik dari masyarakat atau mereka yang membutuhkan jasa pengiriman paket surat, PT Pos Indonesia SPP Bandung harus menjaga standar prosedur pengiriman paket dan surat, dan meningkatkan kualitas dari alat alat pembantu pengiriman sehingga dapat mempercepat proses pengiriman tersebut.