

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Dari hasil penelitian dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pengendalian kualitas yang dilakukan PT. Pos Indonesia pada proses pelayanannya adalah dengan melakukan teknik penetapan kepatuhan operasi dan perbaikan kualitas berkelanjutan, dimana dalam melakukan teknik penetapan kepatuhan operasi, perusahaan diarahkan untuk mencapai *key performance indikator*. Sedangkan dalam perbaikan kualitas berkelanjutan, PT. Pos Indonesia melakukan perbaikan dengan menggunakan metode *plan, do, check, action* (PDCA) dan metode statistik.
2. Aktivitas pelayanan dalam suatu perusahaan jasa akan menentukan kualitas produk (layanan) yang ditawarkan perusahaan tersebut.
  - a. Jenis masalah yang sering muncul dalam aktivitas pelayanan di PT. Pos Indonesia diantaranya adalah salah salur, kantung yang rusak, selisih barang kurang, gangguan pada proses *delivery* dan kiriman terlarang.
  - b. Produk pelayanan yang sering mengalami permasalahan dan dimuat dalam berita adalah surat kilat khusus (SKH), pos ekspres, produk pos biasa (PPB), dan paket pos kilat khusus (PPKH).
3. Penerapan *statistical quality control* pada proses pelayanan di PT. Pos Indonesia digunakan untuk mengetahui proses pelayanan yang memiliki

penyimpangan di luar batas kendali (tidak dapat ditoleransi) serta menelusuri penyebab-penyebab terjadinya permasalahan yang dapat menyebabkan proses pelayanan tidak efektif sehingga dapat dilakukan perbaikan-perbaikan untuk meningkatkan efektivitas pelayanan kembali. Berdasarkan hasil analisis data dapat diketahui bahwa meskipun masalah iregularitas berada dalam batas kendali (penyimpangan dapat ditoleransi), tetapi masih terdapat masalah keterlambatan dalam pencapaian standar waktu penyerahan serta adanya jumlah berita acara yang berada di luar batas kendali (penyimpangan tidak dapat ditoleransi), sehingga diperlukan langkah perbaikan untuk dapat meningkatkan efektivitas pelayanan.

## 5.2 Saran

Melihat hasil analisis kesimpulan di atas maka saran dari penulis yang ingin disampaikan:

1. PT. Pos Indonesia telah memiliki cara pengendalian kualitas yang cukup baik, yakni dengan melakukan pengawasan terhadap *key performance indicator* serta melakukan sistem perbaikan kualitas berkelanjutan untuk tetap menjaga kualitas pelayanan perusahaan. Untuk dapat memaksimalkan pengendalian kualitas, penulis menyarankan agar perusahaan melakukan pengukuran kualitas baik dari aspek internal maupun eksternal, dimana pengukuran internal dapat dilakukan dengan mengukur tingkat kecacatan produk (iregularitas), biaya-biaya yang dikeluarkan untuk pengiriman ulang, tingkat keterlambatan, salah satunya dengan cara yang penulis lakukan pada penelitian ini, kemudian

melakukan pengukuran kualitas berdasarkan aspek eksternal yakni dengan melakukan riset kepuasan pelanggan yang dilakukan dengan cara melakukan survei pendahuluan yang bersifat eksploratif, sehingga dapat mengidentifikasi semua atribut produk yang dapat menentukan kepuasan pelanggan dan persepsi pelanggan tentang kualitas produk di perusahaan.

2. Dengan diketahuinya jenis masalah dan produk bermasalah yang sering muncul dalam berita acara, penulis menyarankan perusahaan untuk melakukan pengawasan dengan cara membuat lembar kerja yang harus diisi apabila setiap proses pelayanan telah dilakukan sesuai dengan SOP, dimana lembar kerja tersebut akan menjadi salah satu ukuran apakah kewajiban untuk menjalankan proses pelayanan sesuai SOP telah terlaksana dengan baik atau tidak, selain itu perusahaan harus menerapkan kebijakan yang lebih tegas dengan cara meningkatkan kedisiplinan dalam menjalankan proses pelayanan sesuai dengan SOP dan memberikan sanksi apabila tidak menjalankannya, guna menanggulangi permasalahan-permasalahan iregularitas, menimbang tidak berjalannya pelayanan sesuai dengan SOP dapat menjadi salah satu penyebab permasalahan kualitas.
3. Berdasarkan hasil penerapan *statistical quality control* maka dapat diketahui bahwa masih terdapat penyimpangan yang terjadi di luar batas kendali yakni pada pencapaian SWP dan berita acara. Penulis menyarankan untuk dapat mengurangi keterlambatan pengiriman pada produk pos ekspres perusahaan harus memastikan alamat tujuan dengan benar, dengan cara melakukan konfirmasi (telepon/sms) kepada penerima bahwa alamat yang tujuan merupakan alamat yang benar serta

memberikan informasi waktu kapan barang akan dikirim, selain itu perusahaan harus dapat melakukan pengaturan jadwal yang tepat pada proses pelayanan dari barang diterima sampai barang berhasil dikirim misalnya pada H+0 dilakukan proses *collecting*, *processing*, dan *transpoting*, sehingga pada waktu H+1 barang dapat langsung dikirim ke tempat tujuan. Selain itu penulis menyarankan perusahaan untuk melakukan pemilihan alat transportasi yang tepat dan disesuaikan dengan jumlah barang dan kondisi lapangan daerah tujuan, melakukan pengecekan alat transportasi sebelum melakukan pengiriman, serta mengantisipasi kemacetan, demo, dan cuaca buruk, dengan mencari informasi mengenai keadaan jalan yang akan dilalui.

