

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Optimalisasi kepuasan melalui komunikasi pelayan POS express yang ditinjau dari konsep pelayanan yang Salah satu aspek kunci dari optimalisasi kepuasan pelanggan adalah penyampaian informasi yang jelas dan mudah dimengerti. Kantor pos harus memastikan bahwa informasi terkait layanan, tarif, dan prosedur pengiriman tersedia secara transparan melalui berbagai saluran komunikasi, termasuk brosur, poster, dan website resmi. Ini memungkinkan pelanggan untuk memahami dengan baik apa yang diharapkan dari layanan yang mereka gunakan.

Sistem antrian dan informasi pelayanan yang efektif dapat meningkatkan pengalaman pelanggan di kantor pos. Pelanggan perlu diberikan informasi tentang status antrian mereka dan perkiraan waktu pelayanan. Ini tidak hanya menghemat waktu pelanggan, tetapi juga memberikan pengalaman yang lebih baik dan mengurangi rasa frustrasi.

Ketersediaan layanan pelanggan melalui berbagai saluran, seperti telepon, email, atau obrolan online, menjadi aspek krusial dalam mengoptimalkan komunikasi pelayanan. Staf layanan pelanggan harus terlatih untuk memberikan jawaban yang akurat dan solusi yang memuaskan. Responsivitas terhadap pertanyaan atau keluhan pelanggan merupakan langkah kunci untuk menjaga kepuasan mereka.

Pentingnya menanggapi keluhan pelanggan dengan cepat tidak bisa diabaikan. Jika ada keluhan, kantor pos harus memiliki sistem yang jelas untuk menanggapi dan menyelesaikan masalah tersebut. Komunikasi yang efektif dalam mengatasi masalah dapat mengubah pandangan negatif menjadi pengalaman positif. Survei kepuasan pelanggan secara berkala dapat memberikan pemahaman mendalam tentang tingkat kepuasan pelanggan dan area di mana perbaikan diperlukan. Dengan meminta umpan balik melalui survei, kantor pos dapat mendapatkan perspektif yang berharga untuk melakukan perbaikan berkelanjutan.

Secara keseluruhan, optimalisasi kepuasan melalui komunikasi pelayanan di kantor pos memerlukan kombinasi strategi yang holistik. Penyampaian informasi yang jelas, interaksi aktif melalui media sosial, edukasi masyarakat, sistem antrian yang efektif, layanan pelanggan responsif, program penghargaan, dan manajemen keluhan yang baik adalah elemen-elemen kunci dalam menciptakan pengalaman pelanggan yang positif. Dengan mengambil langkah-langkah ini, kantor pos dapat memperkuat hubungan dengan masyarakat dan memastikan bahwa layanan yang mereka sediakan memberikan nilai tambah yang signifikan. Komunikasi pelayanan yang efektif pada tahap ini melibatkan penyampaian informasi yang jelas tentang produk atau layanan, respons cepat terhadap pertanyaan, dan pemenuhan harapan pelanggan.

Komunikasi pelayanan yang memahami dan merespons kebutuhan konsumen, serta memberikan nilai tambah melalui pertukaran yang saling menguntungkan, dapat menciptakan pengalaman konsumen yang positif. Pertama-tama, komunikasi pelayanan yang efektif dapat dilihat sebagai kontribusi positif dari penyedia layanan. Sebagai contoh, konsumen menghubungi pegawai kantor Pos Bekasi Jakasempurna untuk mendapatkan bantuan tentang paket yang dikirimkan rusak. Dalam hal ini, komunikasi pelayanan yang responsif dan membantu menjadi kontribusi positif yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Komunikasi pelayanan yang memperhatikan umpan balik pelanggan, memberikan apresiasi terhadap dukungan mereka, dan membangun hubungan jangka panjang adalah contoh kontribusi positif dari konsumen. Interaksi yang positif, responsif, dan saling menghargai dapat membentuk dasar hubungan yang kuat antara penyedia layanan dan konsumen.

Hal yang dilakukan oleh kepala cabang kantor pos Bekasi Jakasempurna dalam membangun optimalisasi kepuasan melalui komunikasi pelayanan pos ekspres ialah terus berusaha untuk mengoptimalkan pelayanan agar dapat memberikan kepuasan terhadap konsumen. Tentunya di setiap perusahaan akan ada hambatan yang terjadi, begitu pula yang terjadi di kantor pos Bekasi Jakasempurna yang memiliki beberapa hambatan yaitu hambatan dalam menjangkau daerah-daerah terpencil yang belum bisa mereka jangkau dalam pengenalan produk pos ekspres, keterlambatan dalam

pengiriman faktor seperti kondisi cuaca buruk, masalah transportasi, atau kesalahan sistem logistik dapat menyebabkan paket atau surat tertunda dalam pengiriman.

Serta kehilangan atau kerusakan barang selama proses pengiriman juga dapat menjadi masalah serius. Proses penanganan yang tidak hati-hati atau masalah di pusat distribusi dapat menyebabkan kerugian dan ketidakpuasan pelanggan. Dalam setiap hambatan memiliki solusi yang sudah terpecahkan melalui sebuah diskusi yang melibatkan kepala cabang kantor Pos Jakasempurna dengan pegawai juga dengan landasan SOP, maka dari itu dari sebuah hambatan yang terjadi seperti keterlambatan dalam pengiriman memiliki solusi yaitu mengatasi masalah transportasi dengan melibatkan perbaikan dalam manajemen, pemilihan rute yang efisien, dan peningkatan koordinasi di antara pusat distribusi. Ini dapat mencakup peningkatan kualitas kemasan, pelatihan karyawan dalam penanganan barang, dan penerapan teknologi pelacakan yang lebih canggih.

5.2 Saran

Sebagai Penutup, peneliti sampaikan beberapa saran yaitu, agar kantor pos bekasi jakasempurna dapat menggunakan media sosial sebagai sarana memperkenalkan jasa jasa yang ada di kantor pos agar lebih dikenal lagi oleh masyarakat. Kemudian agar kantor pos bekasi jakasempurna lebih berinovasi dalam mempromosikan jasa jasa nya dan memperbanyak waktu layanan. Peneliti juga berharap kantor pos bekasi jakasempurna memberikan lebih banyak lagi jam pengiriman serta semakin meningkatkan pelayanan.