

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang peneliti sudah rangkum, maka peneliti menyimpulkan bahwa “**Analisis Pemanfaatan Aplikasi Pospay Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Kota Gunungsitoli**” adalah sebagai berikut :

1. Pemanfaatan aplikasi PosPay di PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Kota Gunungsitoli terlihat signifikan. Penggunaan aplikasi ini mencakup berbagai aspek, seperti transaksi yang efisien, rekam keuangan yang akurat, dan bukti fisik yang jelas. Hal ini mengindikasikan bahwa PT. Pos Indonesia telah berhasil mengimplementasikan aplikasi PosPay dengan baik di cabang ini.
2. Evaluasi terhadap kualitas pelayanan pada PT. Pos Indonesia Cabang Gunungsitoli menunjukkan adanya keterkaitan positif dengan pemanfaatan aplikasi PosPay. Aspek-aspek seperti keandalan layanan, daya tanggap terhadap pelanggan, dan bukti fisik transaksi mencerminkan peningkatan yang sejalan dengan adopsi aplikasi tersebut. Ini menandakan bahwa aplikasi PosPay berpotensi meningkatkan pengalaman pelanggan.
3. Identifikasi faktor pendorong dan penghambat dalam memanfaatkan aplikasi PosPay di PT. Pos Indonesia Cabang Gunungsitoli menjadi penting. Faktor pendorong, seperti pelatihan karyawan dan dukungan manajemen, memiliki peran positif dalam meningkatkan pemanfaatan aplikasi. Di sisi lain, hambatan seperti resistensi terhadap perubahan dan kendala teknis dapat mempengaruhi efektivitas implementasi. Memahami dan mengatasi faktor-faktor ini dapat membantu meningkatkan pemanfaatan aplikasi.
4. Untuk meningkatkan kualitas layanan, PT. Pos Indonesia Cabang Gunungsitoli dapat mengadopsi strategi dan memberikan pelatihan tambahan kepada karyawan untuk memaksimalkan pemahaman dan

pemanfaatan aplikasi PosPay, mengintensifkan promosi dan edukasi kepada pelanggan tentang keuntungan dan cara menggunakan aplikasi PosPay, dan melakukan monitoring dan evaluasi rutin terhadap pemanfaatan aplikasi serta mengidentifikasi area perbaikan untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan.

5.2 Saran

1. Diperlukan pelatihan lebih lanjut bagi karyawan terkait penggunaan dan pemeliharaan aplikasi PosPay. Ini akan memastikan penguasaan penuh terhadap aplikasi dan mengurangi potensi kesalahan operasional, kemudian disarankan untuk melakukan survei atau wawancara dengan karyawan dan pelanggan PT. Pos Indonesia Cabang Gunungsitoli untuk mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam tentang tingkat pemanfaatan aplikasi PosPay. Buat kuesioner terstruktur yang mencakup pertanyaan tentang frekuensi penggunaan, kendala yang mungkin dihadapi, dan kelebihan yang dirasakan. Melibatkan karyawan dari berbagai departemen akan memberikan pandangan yang komprehensif.
2. PT. Pos Indonesia Cabang Gunungsitoli disarankan untuk terus mengoptimalkan infrastruktur teknologi, termasuk perangkat keras dan perangkat lunak, untuk meningkatkan efisiensi dan keandalan layanan. Perluasan penelitian dengan fokus pada evaluasi kualitas pelayanan setelah implementasi aplikasi PosPay. Gunakan metode observasi langsung atau melakukan wawancara mendalam dengan pelanggan untuk mendapatkan pandangan langsung tentang perubahan kualitas layanan. Pertimbangkan indikator kualitas seperti waktu respon, akurasi transaksi, dan kepuasan pelanggan.
3. Disarankan melibatkan pemangku kepentingan dari berbagai departemen dalam diskusi kelompok terfokus, masukan dari berbagai pihak terkait, termasuk karyawan yang menggunakan aplikasi, manajemen, dan pelanggan. Identifikasi faktor pendorong yang dapat diperkuat dan hambatan yang perlu diatasi, seperti resistensi perubahan atau kendala teknis.

4. PT. Pos Indonesia Cabang Gunungsitoli disarankan untuk terus mendapatkan feedback dari pelanggan dan melakukan evaluasi berkala terhadap pemanfaatan aplikasi PosPay. Hal ini akan memungkinkan penyesuaian strategi secara dinamis sesuai dengan perkembangan kebutuhan pelanggan dan teknologi. Melakukan benchmarking dengan cabang-cabang PT. Pos Indonesia yang telah berhasil meningkatkan pelayanannya. Identifikasi praktik terbaik dari cabang-cabang lain yang telah berhasil meningkatkan pelayanannya. Rancang strategi yang sesuai dengan kebutuhan dan kondisi spesifik PT. Pos Indonesia Cabang Gunungsitoli, termasuk peningkatan fitur aplikasi, pelatihan karyawan, dan strategi pemasaran.