BAB VI
PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang dilakukan peneliti, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Dalam pelaksanaa transformasi PT. Pos Indonesia melakukan beberapa strategi sebagai upaya untuk mengejar ketertinggalan dan penyesuaian terhadap perkembangan zaman agar dapat bersaing dengan perusahaan lain yang bergerak di bidang jasa. PT. Pos Indonesia menentukan beberapa strategi agar progam yang direncanakan dapat terwujud. Adapun strategi yang digunakan oleh PT. Pos Indonesia ialah dengan meningkatkan pelayanan, Membangun *Good Relationship* dengan Para *Stakeholder*, strategi promosi, kegiatan sosialisasi. Strategi tersebut terbukti dapat meningkatkan pendapatan PT. Pos Indonesia cabang utama Kediri hal ini dapat dilihat dari pendapatan yang diterima oleh PT. Pos Indonesia pada tahun 2015 sampai dengan 2019.
2. PT. Pos Indonesia cabang utama Kediri tidak terlepas dari penggunaan teknologi yang semakin canggih, dimana teknologi sangat berpengaruh terhadap ekonomi. Adanya digitalisasi menjadikan masyarakat cenderung menyukai sesuatu yang instan, adapun perubahan yang dilakukan oleh PT. Pos Indonesia cabang utama Kediri yaitu lebih ke pelayanan diantaranya adalah menyediakan sejumlah fitur yang ditawarkan sesuai kebutuhan para pelaku bisnis online berupa layanan COD, jemput kiriman oleh kurir, layanan selama 24 jam, layanan notifikasi pemberitahuan status kiriman, kemudahan complain handling melalui akses Layanan Halo 161 selama 24 Jam dan lain sebagainya. Transformasi yang dilakukan oleh PT. Pos Indonesia cabang utama Kediri tersebut merupakan strategi

yang dijalankan dalam rangka mengikuti perkembangan zaman yang semakin canggih dan praktis. Terbukanya peluang besar atau pangsa pasar dikarenakan pembaharuan teknologi mengikuti perkembangan zaman, sehingga banyak pengusaha yang melakukan usahanya dengan menggunakan digital dan terbukti lebih cepat dan efisien. Adanya perkembangan digital yang sangat pesat sangat berpengaruh terhadap pola hidup masyarakat dalam pemenuhan kebutuhan. Hal ini juga mendorong para pelaku bisnis sehingga munculah yang namanya ekonomi digital atau yang biasa disebut teknologi baru, bisnis baru, ekonomi baru. Transformasi yang dilakukan PT. Pos Indonesia cabang utama Kediri di era teknologi yang sangat pesat dapat meningkatkan pendapatan. Perubahan yang dilakukan adalah dengan menjalin kerjasama dengan para pelaku *e-commerce*. Tidak hanya itu PT. Pos Indonesia cabang utama Kediri juga memasuki *marketplace* dengan menyediakan layanan kurir bagi para pelaku bisnis yaitu diantaranya Zalora, Lazada, Tokopedia, Bukalapak, Matahari Mall, Blibli, Blanja, ACommerce dan Shopee. Terjadinya hubungan kerjasama dapat meningkatkan pendapatan PT. Pos Indonesia cabang utama Kediri, hal ini dapat dilihat dari data pendapatan tahun 2016 sampai tahun 2019.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka peneliti ingin menyampaikan beberapa saran yang mungkin dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan:

1. Bagi PT. Pos Indonesia cabang utama Kediri

   Meningkatkan perbaikan kualitas pelayanan mulai dari ketepatan waktu, kesopanan, menjaga amanat konsumen dan menjaga kepercayaan konsumen. Perlunya pengadaan evaluasi karyawan secara rutin agar komunikatif bisa selaras dan pemikiran menjadi terintegrasi. Selain itu, melakukan rekrutmen karyawan yang mempunyai *skill* dan jaringan yang luas.

2. Bagi konsumen PT. Pos Indonesia cabang utama Kediri

Memahami produk-produk yang ditawarkan oleh PT. Pos Indonesia cabang utama Kediri. Sehingga PT. Pos Indonesia cabang utama Kediri dapat memperbaiki kualitas pelayanan apabila pelayanan yang diberikan kurang tepat.

3. Bagi peneliti selanjutnya

Penelitian yang saya lakukan ini hanya fokus kepada analisis transformasi digital dalam upaya meningkatkan pendapatan. Penelitian selanjutnya bisa fokus pada salah satu produk yang lain dengan mengupas lebih detail lagi salah satu pelayanannya atau bisa meneliti mengenai implementasinya.