

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil

Hasil dari penelitian yang telah dilakukan terhadap analisis pelayanan dan strategi komunikasi pada PT TIKI JNE (Jalur Nugraha Ekakurir) KP (Kantor Perwakilan) 37 Soekarno Hatta Bandar menunjukkan bahwa dengan kualitas kinerja karyawan yang berkualitas mampu menghasilkan kerjasama yang baik dengan pelanggan dengan memperhatikan hal-hal yang perlu diperhatikan dalam menjalankan tugas sebagai SCO (*Sales Counter Officer*) dan juga dituntut untuk bisa menjadi customer service. walaupun belum optimal karena masih banyak faktor-faktor yang relatif cukup kuat pengaruhnya dari pada faktor kinerja karyawan. Namun dengan adanya upaya-upaya yang dapat dilakukan perusahaan dalam menghadapi permasalahan juga dapat membuat perusahaan mempertahankan kesehatan perusahaannya. Hal ini sangat memungkinkan terjadi karena sesuai data yang diperoleh di lapangan bahwa penyebab terjadinya kesalahan pengiriman barang melalui input data juga dapat disebabkan oleh pihak pelanggan itu sendiri sehingga dapat mempengaruhi kualitas dari pada PT TIKI JNE (Jalur Nugraha Ekakurir) KP 37 Soekarno Hatta Bandar Lampung.

4.2 Pembahasan

Dalam pembahasan pada sub bab ini membahas mengenai pentingnya memperhatikan penghitungan atas hasil penjualan demi mengoptimalkan hasil penjualan berjumlah sesuai yang didapat dari penjualan juga memperhatikan uang yang diterima dari pelanggan agar tidak mengalami pengurangan (selisih). Tiap-tiap individu perlu memperhatikan SOP yang diterapkan perusahaan dan menjalankannya secara hati-hati agar perusahaan tetap terjaga kesehatannya, terutama faktor yang disebabkan oleh pihak customer itu sendiri karena merupakan suatu hal yang sulit diprediksi sehingga dibutuhkan kejelian dari kinerja karyawan

dalam menganalisa pelanggan tersebut agar tidak menjadi masalah dikemudian hari.

Dan kemudian saya akan membahas terkait aspek-aspek yang dapat dilakukan dalam penginputan data pelanggan. Yakni pegawai SCO sekiranya harus mampu dalam menyikapi berbagai jenis pelanggan yang berbeda, dan Adapun aspek-aspek yang dapat ditempuh oleh pihak pegawai SCO yakni:

1. Para calon pelanggan disarankan untuk dapat menuliskan terlebih dahulu data pengirim dan penerima barang yang akan dikirim guna menghindari kesalahan pada input data.
2. Pegawai SCO tak jarang mengalami gangguan pada situs web dari PT JNE yang digunakan untuk menginput data pelepasan, maka dari itu mungkin pegawai SCO dapat melaporkan masalah yang dialaminya kepada pihak IT perusahaan JNE yang ditempati.