

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **4.1 Kesimpulan**

Penerapan strategi pelayanan bahan bakar non subsidi oleh PT. Niaga Energi Bersama dilakukan melalui pendekatan yang terstruktur, meliputi kecepatan pemrosesan pesanan, ketepatan waktu pengiriman, responsivitas terhadap keluhan, serta layanan personal untuk pelanggan tetap. Strategi ini dijalankan oleh tim pemasaran, operasional, dan pelayanan pelanggan secara sinergis untuk menjamin kepuasan pelanggan industri.

Dampak dari strategi pelayanan yang diterapkan perusahaan terlihat dari meningkatnya kepercayaan dan loyalitas pelanggan, minimnya keluhan, serta kemudahan dalam menjalin hubungan kerja sama jangka panjang. Kepuasan pelanggan menjadi indikator keberhasilan dari strategi pelayanan yang konsisten dan berorientasi pada kebutuhan industri.

Faktor Pendukung strategi pelayanan mencakup komitmen manajemen, tenaga kerja yang kompeten, sistem komunikasi yang efektif, serta hubungan baik dengan pelanggan. Sementara itu, faktor penghambatnya antara lain kondisi cuaca ekstrem, keterbatasan armada, fluktuasi pasokan BBM, serta tantangan regulasi dan infrastruktur jalan di beberapa wilayah.

Secara keseluruhan, strategi pelayanan yang dijalankan PT. Niaga Energi Bersama telah berhasil mendukung kelancaran operasional distribusi BBM non subsidi serta membangun kepuasan dan kepercayaan pelanggan industri. Meskipun demikian, terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan guna menghadapi tantangan eksternal dan mempertahankan kualitas layanan di tengah persaingan industri distribusi energi yang semakin kompetitif.

#### **4.2 Saran**

Berdasarkan hasil penulisan dan pengalaman langsung selama kegiatan magang di PT. Niaga Energi Bersama, penulis memberikan beberapa saran yang

diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan dalam peningkatan kualitas pelayanan serta pengembangan kegiatan sejenis di masa mendatang, yaitu:

1. Saran untuk PT. Niaga Energi Bersama:

- Meningkatkan kapasitas armada distribusi. Perusahaan disarankan untuk menambah jumlah kendaraan pengangkut bahan bakar atau menjalin kerja sama dengan mitra transportasi untuk mengantisipasi lonjakan permintaan dan meminimalkan risiko keterlambatan pengiriman.
- Mengoptimalkan penggunaan teknologi informasi. Pengembangan sistem pelacakan armada dan aplikasi layanan pelanggan secara digital akan membantu mempercepat proses pemesanan, pemantauan pengiriman, dan penanganan keluhan secara *real-time*.
- Meningkatkan pelatihan sumber daya manusia. Pelatihan rutin bagi karyawan, khususnya yang berada di lini depan pelayanan, akan meningkatkan kompetensi, komunikasi, serta kemampuan menangani pelanggan dengan lebih profesional dan cepat.
- Melakukan evaluasi berkala terhadap kepuasan pelanggan. Dengan mengumpulkan *feedback* dari pelanggan secara rutin, perusahaan dapat mengetahui kelemahan layanan dan segera melakukan perbaikan sesuai kebutuhan di lapangan.

2. Saran untuk Penulis Selanjutnya:

- Memperluas ruang lingkup kajian. Penulis selanjutnya disarankan untuk mengangkat aspek lain seperti sistem logistik, efisiensi biaya distribusi, atau kepatuhan terhadap regulasi energi sebagai fokus pembahasan, guna memperkaya perspektif dalam analisis.
- Menambah jumlah narasumber atau data lapangan. Dengan melibatkan lebih banyak informan dari berbagai bagian (operasional, pemasaran, pelanggan), analisis yang dilakukan akan menjadi lebih objektif dan komprehensif. Saran-saran tersebut disusun berdasarkan hasil observasi dan temuan di lapangan, dengan harapan dapat berkontribusi terhadap perbaikan mutu pelayanan PT. Niaga Energi Bersama dan menjadi referensi untuk kegiatan penulisan tugas akhir di masa yang akan datang.