

**KUALITAS PELAYANAN PT. POS INDONESIA  
KCU SEMARANG**

**SKRIPSI**

**Untuk memenuhi Sebagian persyaratan  
Mencapai derajat Sarjana S1 Manajemen .**

**Program Studi Manajemen**



Disusun Oleh :

**Wahyu Agung Rekso Mangun Wibowo**

**NIM : 30401900330**

**UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG  
FAKULTAS EKONOMI PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

**SEMARANG**

**2023**

## HALAMAN PENGESAHAN

### KUALITAS PELAYANAN PT. POS INDONESIA KCU SEMARANG

Disusun Oleh :

**Wahyu Agung Rekso Mangunwibowo**

**NIM : 30401900330**

Telah disetujui oleh pembimbing dan selanjutnya  
dapat diajukan dihadapan sidang panitia ujian Skripsi  
Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi  
Universitas Islam Sultan Agung Semarang

Semarang, 22 Februari 2023

Dosen Pembimbing lapangan

Dosen Supervisor



Dr.Hj.Alifah

Agus Kurniawan

Ratnawati,S.E.,M.M

NIDN.210489019

**Halaman Pengeshan Skripsi MB-KM**  
**Kualitas Pelayanan Pt.Pos Indonesia KCU Semarang**

Disusun oleh :

**Wahyu Agung Rekso Mangun W**

30401900330

Telah dipertahankan didepan penguji

Pada tanggal 3 Agustus 2023

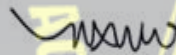
Susunan Dosen Penguji

Dosen Pembimbing



Dr.Hj.Alifah Ratnawati,S.E.,M.M  
NIDN : 210489019

Dosen Penguji I



Dr. Sri Hartono, SE, M.SI  
NIDN : 0626086701

Dosen Penguji II



Prof. Dr. Drs. Hendar, M.S.i  
NIDN : 0602016301

Skripsi MB-KM ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh  
gelar Sarjana Manajemen

Ketua Program Studi Manajemen



Dr. Luthfi Nurcholis, S.T.,S.E.,MM

NIDN 0623036901

## LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Wahyu Agung Rekso Mangun W

Nim : 30401900330

Program Studi : S1 Manajemen / Pemasaran

Fakultas : Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi dengan judul **“KUALITAS PELAYANAN PT POS INDONESIA KCU SEMARANG”** adalah asli karya tulis sendiri yang didalamnya tidak ada tindakan plagiasi yang bisa menyalahi etika penelitian karya tulis ilmiah penelitian.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Semarang, 27 Juli 2023

Yang membuat pernyataan,

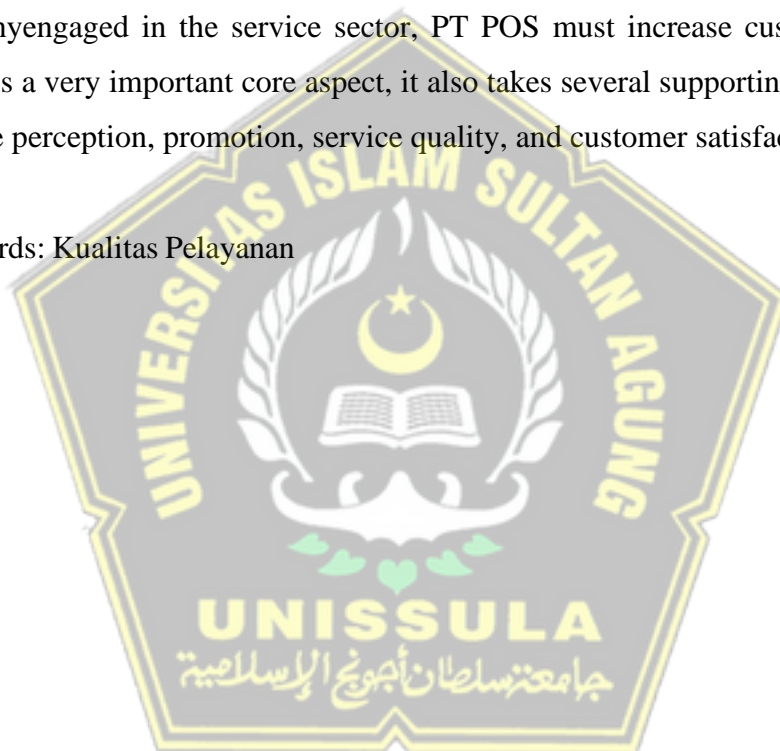


Wahyu Agung Rekso M. W.  
30401900330

## ***ABSTRACT***

PT POS is a state-owned company engaged in the service sector. The number of competitors that appear and the development of competition in the service sector from time to time is an alarm for PT POS to improve several aspects in order to survive in an increasingly competitive industrial environment. As a company engaged in the service sector, PT POS must increase customer loyalty which is a very important core aspect, it also takes several supporting aspects such as price perception, promotion, service quality, and customer satisfaction.

Keywords: Kualitas Pelayanan



## ABSTRAK

PT POS adalah perusahaan BUMN yang bergerak di bidang jasa . Banyaknya pesaing yang muncul dan berekmbengnya persaingan di bidang jasa dari waktu ke waktu ini menjadi alarm bagi PT POS untuk meningkatkan beberapa aspek agar dapat bertahan di lingkungan industri yang semakin kompetitif. Sebagai perusahaan yang bergerak di bidang jasa, PT POS harus meningkatkan loyalitas pelanggan yang merupakan inti aspek yang sangat penting, juga dibutuhkan beberapa aspek pendukung seperti dari segi mutu kualitas pelayanan.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan



## **PRAKATA**

Puji syukur kita panjatkan kehadirat Allah Subhanahu Wa Ta'ala, Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan hidayah nya dan yang telah memberikan kenikmatan jasmani dan rohani yang tiada tara, sehingga saya mampu menyelesaikan laporan kegiatan magang MBKM yang berjudul “Kualitas Pelayanan Kantor Pos KCU Semarang”. Laporan ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat guna mencapai derajat Sarjana Manajemen Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang. Dalam penyelesaian laporan kegiatan magang MBKM ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan, dan arahan dari berbagai pihak yang mendukung, oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Ibu Dr. Dra. Hj Alifah Ratnawati, MM selaku Dosen Pembimbing Lapangan yang telah memberikan segenap waktu dan pemikiran untuk membantu, mengarahkan dan memberikan motivasi, serta nasehat yang sangat bermanfaat kepada penulis sehingga laporan magang MBKM ini dapat tersusun dengan baik.
2. Prof. Dr. Heru Sulisty, S.E., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Unissula Semarang yang telah memberikan kesempatan studi di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Unissula Semarang.
3. Dr. Lutfi Nurcholis, S.T., S.E, M.M. dan Wahyu Setiawan, S.E. M.Ec.Pol. CRMP. selaku Ketua Jurusan dan Sekretaris Jurusan Program Studi Manajemen

Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang yang telah memberi kesempatan studi di Program Studi Manajemen.

4. Bapak Muhammad Ramhdan selaku pimpinan PT. POS KCU Semarang
5. Bapak Muhammad Abdul , selaku mentor, atau pembimbing yang telah membantu saya di PT POS
6. Bapak Ariesta P, Selaku mentor selaku mentor, atau pembimbing yang telah membantu saya di PT POS
7. Bapak Agus Kurniawan selaku Asman bidang ke agenan dan mentor dalam kegiatan magang MBKM yang telah membantu, membimbing dan mengarahkan penulis dalam melaksanakan kegiatan magang MBKM
8. Ibu Hanik, SE selaku mentor dalam kegiatan magang MKBM yang telah membimbing dan membantu penulis dalam melaksanakan kegiatan magang MKBM.
9. Bapak Wahyudi dan Ibu Ana Setiawati selaku orang tua saya yang telah membiayai biaya kuliah saya dan selalu memberikan doa, dukungan, motivasi agar saya selalu semangat dan pantang menyerah dalam menyusun laporan magang MBKM yang terus memberikan semangat agar saya segera menyelesaikan laporan magang MBKM ini.
10. Seluruh teman-teman Prodi Manajemen 2019 yang telah berjuang bersama, saling memberikan semangat, motivasi, dukungan dan doa



11. Seluruh teman-teman Mahasiswa Universitas Islam Sultan Agung Semarang yang berjuang bersama,memberikan doa dan dukungan penuh.

12. Seluruh teman-teman seperjuangan MBKM (Merdeka Belajar Kampus Merdeka).

Oleh karena itu,penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun guna menyempurnakan penelitian skripsi di masa yang akan datang.Semoga laporan kegiatan magang MBKM ini bermanfaat bagi semua pihak yang berkepentingan.



## DAFTAR TABEL

Table 6.1 Wawancara Kualitas pelayanan Kantor Pos KCU.....	42
Table 6.2 Wawawncar mengenai strategi pengembangan server jaringan.....	47
Table 6.3 Wawancara mengenai keterlambatan pengiriman surat .....	50



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Data Penjualan Kantor Pos KCU Semarang ..... 5

Gambar 2. 1 Gabar Struktur Organisasi..... 13



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.1 Identitas Peserta magang .....	71
LAMPIRAN 1 2 Daftar hadir peserta magang.....	73
LAMPIRAN 1 3 Log Book peserta magang.....	90
LAMPIRAN 1 4 Proses Pembimbingan Laporan Magang oleh Dosen Supervisor ...	111



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Pada era globalisasi ini, tak bisa disangkal bahwa layanan pengiriman barang menjadi sangat penting, baik bagi individu maupun organisasi/perusahaan. Layanan pengiriman barang merupakan bisnis yang sangat bergantung pada kualitas pelayanan. Ketika pengiriman barang tidak tepat waktu, dapat menyebabkan keterlambatan dalam pengiriman. Hal ini bisa membuat konsumen beralih ke pesaing lain. Inilah yang menyebabkan ketidakpuasan konsumen terhadap layanan pengiriman paket. Akibatnya, permintaan masyarakat terhadap jasa pengiriman barang/paket semakin tinggi, dan sebagai hasilnya, transaksi barang/paket melonjak seiring dengan kebutuhan masyarakat.

Sebelum kemajuan teknologi seperti sekarang, surat merupakan sarana komunikasi yang sangat penting. Namun seiring perkembangan zaman, surat bukanlah satu-satunya cara untuk berkomunikasi secara jarak jauh. Saat ini, kita dapat menggunakan email dan SMS (Short Message Service) yang memungkinkan pengiriman pesan dalam waktu singkat, bahkan

PT POS Indonesia, merupakan salah satu badan usaha yang berfokus pada pada layanan pengiriman dokumen dan surat – surat. Dalam konteks keperluan masyarakat, pentingnya layanan pos yang efisien

sangatlah diakui. Seiring dengan kemajuan negara, dan peningkatan pergerakan masyarakat, peran pos sebagai sarana interaksi berbagai sektor, seperti politik, ekonomi, sosial budaya, pertahanan, dan keamanan nasional, semakin penting untuk memperkuat integrasi dan siladritas nasional serta meningkatkan hubungan internasional, serta memfasilitasi komunikasi antara pemerintah dan masyarakat

Badan usaha Pos dioperasikan oleh pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Oleh karena itu, keuntungan dari angkutan pos menjadi kewajiban untuk sarana transportasi umum darat, laut, dan udara, serta saluran telekomunikasi. Pos dan giro didirikan berlandaskan Aturan Pemerintah No. 37 Tahun 1985 tentang Penyelenggaraan Pos, dengan tujuan untuk membangun, mengembangkan, dan menyediakan layanan pos dan giro yang berkontribusi dalam meningkatkan kelancaran hubungan masyarakat serta mendukung pembangunan nasional.

PT. Pos Indonesia (Persero) KCU Semarang telah menciptakan bentuk produk pengembangan dalam bisnis komunikasi mereka sebagai bagian dari proses inovasi untuk menghadapi pesaing sejenis. Produk ini dikenal sebagai "POS EXPRESS" dan dihadirkan sebagai layanan premium untuk memenuhi kebutuhan pengiriman surat, dokumen, atau barang, baik dalam kota maupun diluar kota

Pos Express merupakan strategi yang diimplementasikan untuk meningkatkan citra PT. Pos Indonesia (Persero) dan meningkatkan daya saing perusahaan. Didukung oleh information technology dan banyak

berpengalaman dalam industry ini, Pos Express menjamin kecepatan dan ketepatan dalam pengiriman. Hal ini memberikan keyakinan kepada masyarakat bahwa layanan Pos Express akan memberikan kepuasan dan kualitas yang tinggi

Kantor Pos KCU Semarang menghadapi masalah penurunan jumlah pengiriman barang yang berakibat pada penurunan penjualan. Penurunan ini disebabkan oleh keluhan mengenai kualitas pelayanan pengiriman barang dan surat yang kurang memuaskan, terutama ketepatan waktu dalam pengantaran barang hingga ke penerima.

Fenomena terkini terkait dengan kualitas pelayanan layanan "pos express" di PT. POS KCU Semarang menandakan peningkatan jumlah perusahaan mitra yang tidak puas dengan penggunaan jasa pengiriman produk ekspres, seperti dokumen, dan sejenisnya. Salah satu penyebabnya adalah kualitas pelayanan Kantor Pos KCU Semarang yang dinilai tidak sesuai dengan harapan atau standar mitra dalam pengiriman produk ekspres. Fenomena ini juga didukung oleh banyaknya keluhan dari perusahaan mitra. Beberapa keluhan dari mitra antara lain:

1. Keterlambatan dalam proses pengentrian dokumen, yang mengakibatkan keterlambatan dalam pengiriman dokumen.
2. Ketidakmampuan karyawan dalam mengatasi keluhan para mitra

Dari penjelasan diatas, terlihat kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kantor Pos KCU Semarang dinilai tidak memuaskan. Keluhan-keluhan tersebut berkaitan dengan harga yang tinggi, keterlambatan

pengiriman surat hingga sampai pada alamat tujuan, yang menyebabkan beberapa perusahaan mitra mengurangi jumlah produksi mereka. Penurunan produksi ini akan berdampak pada omset penjualan Kantor Pos. Jika omset penjualan terus menurun, ini dapat menyebabkan berhentinya operasional pada berbagai bidang

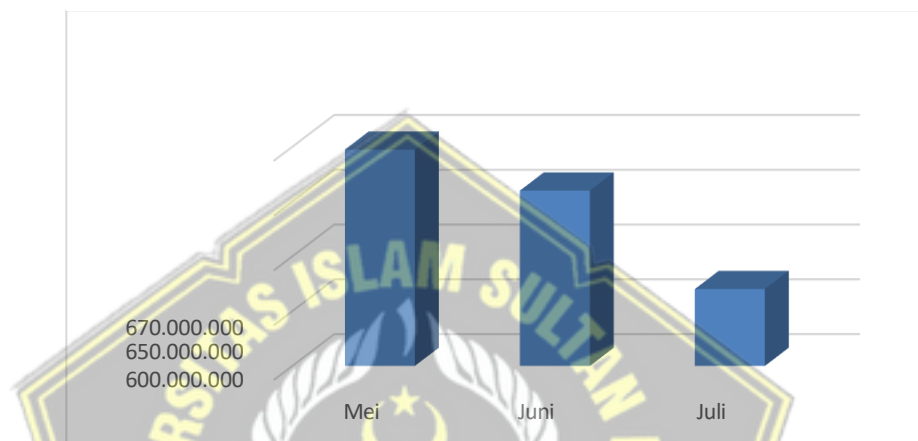
Kotler dan Keller dalam donni juni priansyah (Jaya, 2018) Kepuasan konsumen dapat diartikan sebagai perasaan senang atau kekecewaan seseorang setelah membandingkan hasil atau kinerja produk yang sebenarnya dengan kinerja atau hasil yang diharapkan. Apabila kualitas produk tidak sesuai ekspektasi, pelanggan akan merasa kurang puas dengan produk tersebut. Namun, apabila produk melampaui ekspektasi, pelanggan akan merasa sangat puas atau senang. Pendoat danang sunyoto (Ridwan & Noviyanti, 2022). Kepuasan pelanggan menjadi salah satu faktor yang mendorong konsumen guna membeli barang di tempat tersebut. Jika pembeli terpuaskan dengan suatu produk, tentu konsumen akan menjadi pelanggan setia dan terus membeli serta menggunakan produk tersebut. Selain itu, mereka juga akan berbagi pengalaman positif mereka dengan produk tersebut kepada orang lain, Sangadji dan sopiah (Rafik, 2018) menguraikan rasa puas dan tidak puas merupakan afeksi kegembiraan maupun kekecewaan individu yang timbul ketika memperbandingkan pandangan mereka terhadap kinerja aktual suatu produk dengan harapan kinerja yang telah ditetapkan

Dengan permasalahan yang telah diuraikan sebelumnya, juga ada



dukungan data yang menunjukkan adanya penurunan jumlah produksi barang dari mitra Kantor Pos KCU Semarang. Berikut adalah data penjualan Kantor Pos KCU Semarang pada periode Mei – Juni 2021

**Gambar 1. 1 Data Penjualan Kantor Pos KCU Semarang**



Data tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan jasa yang disediakan oleh Kantor Pos dinilai kurang memuaskan dan tidak memenuhi standar para mitra. Akibatnya, para mitra menurunkan produksi mereka atau mencari alternatif lain, seperti berpindah ke pesaing, yang mengakibatkan berkurangnya penggunaan layanan pengiriman oleh Kantor Pos. Oleh karena itu, Kantor Pos harus segera melakukan perbaikan atau peningkatan kualitas pelayanan mereka agar dapat memuaskan para konsumen.

Kualitas Pelayanan menjadi beberapa hal yang mempengaruhi bagi perusahaan dalam menjaga loyalitas konsumen. Kualitas pelayanan merupakan upaya guna menciptakan kepuasan bagi konsumen, sehingga mereka bisa mendapatkan apa yang mereka capai. Otentitas yang ingin

bersaing dalam persaingan bisnis, perusahaan harus mengindahkan manfaat yang dinikmati pelanggan setelah melakukan pembelian atau menggunakan produk atau menggunakan produk atau layanan yang disediakan. Jasa berkualitas tinggi akan meningkatkan tingkat kepuasan konsumen, sementara pelayanan yang kurang memuaskan bisa mengurangi tingkat kepuasan konsumen. Oleh karena itu, perusahaan perlu mampu mengerti keinginan dan kebutuhan pelanggan., serta berusaha mengoptimalkan untuk mencapai ekspektasi tersebut. Kotler dan Ketler dalam Putra et al (Sesaria, 2020) Mengartikan kualitas sebagai keseluruhan aspek dan sifat produk atau layanan yang berhubungan dengan kemampuannya dalam memenuhi kebutuhan yang dinyatakan maupun yang tersirat. Dengan meningkatkan kualitas pelayanan, pelanggan akan menjadi lebih setia dan cenderung tidak akan mencari alternatif di tempat lain. Menurut Sinurat et al, (Vera Octavia, 2016) Pelayanan yang berkualitas memiliki pengaruh terhadap pelanggan, terutama dalam hal loyalitas. Jika pelayanan menunjukkan kualitas yang lebih baik, pelanggan akan merasa senang dan cenderung setia terhadap produk dan layanan dari perusahaan tersebut. Dukungan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Insani dan Madiawati, (Putra dkk (2018); Karmanto, Setyowati & Wiyadi (Along, 2020) mebahwa secara parsial variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas Pelanggan

Kotler dan Ketler (Andini, 2020) mengatakan kualitas (quality)

adalah keseluruhan fitur dan atribut dari produk atau layanan yang mencakup semua aspek yang dimiliki oleh produk atau layanan tersebut bergantung pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat.

Dengan meningkatkan kualitas layanan yang sesuai dengan harga yang dipatok, konsumen akan tetap setia dan enggan berpindah ke penyedia lain. Dukungan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Insani dan Madiawati (2020); Putra dkk (2018); Karmanto (2020); Setyowati & Wiyadi (2016) bahwa secara parsial variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas Pelanggan (Ridwan & Noviyanti, 2022)

## 1.2 Tujuan Penulisan

Tujuan penulisan laporan ini adalah

- Mendeskripsikan kualitas pelayanan di kantor pos
- Melakukan studi komparatif terkait kualitas pelayanan di Kantor Pos Semarang dibandingkan dengan secara teoritis
- Memberi saran atau solusi untuk mengatasi masalah yang timbul di Kantor Pos Semarang

## 1.3 Sistematika Laporan

Adapun sistematikan laporan magang, yaitu :

### A. BAB 1 PENDAHULUAN BAB

Menjabarkan latar belakang dan alasan dalam memilih kegiatan magang MBKM dan kegiatan kerja yang dilakukan, tujuan penyusunan laporan magang, serta sistematika laporan.

B. BAB II Profil Usaha

Menjelaskan tentang profil usaha yang didirikan saat mengikuti kegiatan magang MBKM.

C. BAB III Aktivitas Kegiatan Magang MBKM

Menguraikan tentang semua aktivitas yang dilakukan selama kegiatan magang.

D. BAB IV Kajian Pustaka

Menjelaskan dan menguraikan berbagai pendekatan teoritis dan menjelaskan fenomena yang terjadi terkait pelaksanaan kegiatan Magang MBKM.

E. BAB V Metodologi Penelitian

Menjelaskan berbagai metode yang dipergunakan ke dalam penyusunan skripsi MBKM ini.

F. BAB VI Analisis dan Pembahasan

Menguraikan tentang ide dalam Kantor Pos Indonesia serta implementasi dari ide – ide tersebut dan dalam praktek kegiatan magang, menjelaskan kekuatan, kelemahan, peluang, dan tantangan pada Kantor Pos KCU Semarang .

G. BAB VII Kesimpulan dan Rekomendasi

Menguraikan kesimpulan yang berisi tentang pendapat dan ide-ide pada kegiatan magang,praktek dalam kegiatan magang dan peluang kerja di masa depan,serta rekomendasi yang berisi mengenai hal – hal yang harus di perbaiki mentor magang dan jurusan akademik terhadap mahasiswa saat melaksanakan kegiatan magang.

#### H. BAB VIII Refleksi Diri

Mendeskripsikan tentang segala hal yang positif yang diperoleh dan manfaat program kegiatan magang MBKM terhadap pengembangan soft- skills,kekurangan kemampuan kognitif pada mahasiswa,serta menjabarkan terkait dengan rencana pengembangan pribadi, perkembangan karir, dan Pendidikan lanjutan



## **BAB II**

### **PROFIL USAHA DAN AKTIVASI MAGANG**

#### **2.1 Profil Organisasi**

##### **2.1.1 Gambaran Umum Organisasi**

Aktifitas pertukaran surat di Indonesia sudah berkembang sejak jaman kolonial Belanda. Pos berdiri pada tahun 26 Agustus 1764 oleh Gubernur Jendra G.W di kota Batavia. Pengiriman surat secara teratur kemudian berkembang dengan pola 2 minggu sekali dari Batavia menuju Cirebon, Tegal, dan Semarang. Pada masa pemerintahan Gubernur Jendral Deandelles (1808-1811), kegiatan surat-menyurat semakin maju berkat pembangunan jalan raya dari Anyer hingga Pinarukan

Kemudian, dengan penemuan telepon seluler, dinas Telepon berdiri. Pada saat itu, perangkonya juga diperkenalkan sebagai alat pengiriman surat. Angkutan pos terus berkembang, termasuk pembaruan jalur kereta api malam Batavia-Surabaya pada tahun 1936 dan angkutan pos udara antara Batavia-Bandung dan Batavia-Semarang pada tahun 1938

Pada tanggal 9 Maret 1978, status Pos dan Giro berubah menjadi perusahaan umum pos dan giro, dan kemudian pada tanggal 20 Juni 1995, berubah menjadi PT Pos Indonesia (Persero) berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 5 Tahun 1999

##### **2.1.2 Nilai dan Budaya Perusahaan**

Budaya perusahaan telah diformulasikan dalam singkatan AKHLAK yang mencerminkan nilai-nilai utamanya, yakni :

1. Amanah: Berpegang kuat pada keyakinan yang diberikan
2. Kompeten: Teruslah meningkatkan kemampuan.
3. Harmonis : Menunjukkan sikap toleransi
4. Loyal : Menunjukkan dedikasi serta prioritas terhadap negara
5. Fkleksibel : Terus berinovasi dan memiliki semangat dalam menghadapi atau merespons perubahan
6. Kooperatif : Menciptakan *teamwork* harmonis dan sinergis

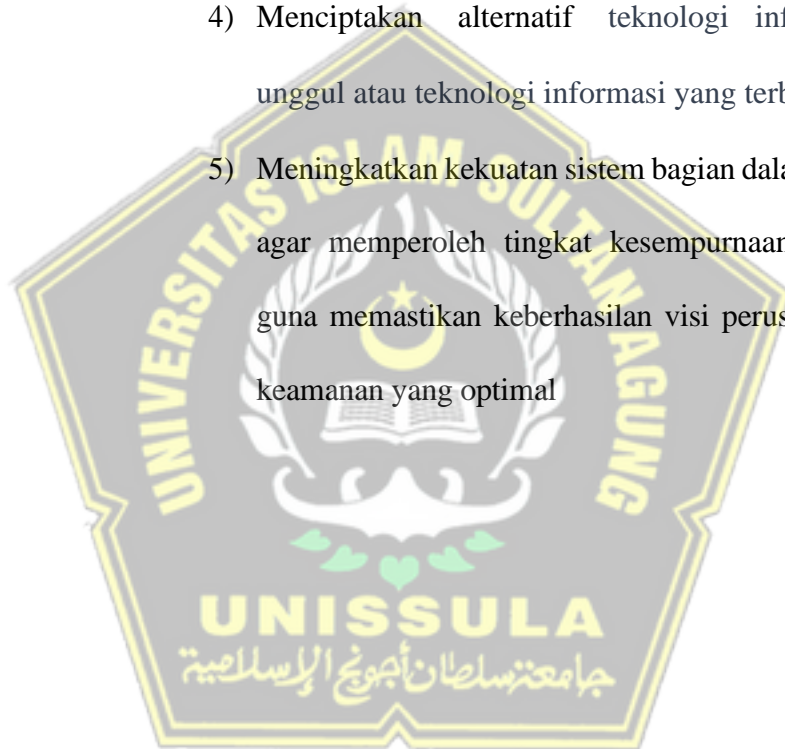
Prinsip-prinsip inti dari budaya perusahaan, yaitu Akhlak , terangkum dalam amanat dan inspirasi (slogan) sebagai berikut: "Kami berkomitmen beroperasi dengan integritas dan kemampuan yang handal, membina hubungan yang harmonis dan loyal dalam pelaksanaan tugas. Mengoperasikan bisnis yang mampu beradaptasi dengan fleksibilitas dan responsif terhadap perubahan, serta memajukan erjasama kolaboratif.

### **2.1.3 VISI DAN MISI PERUSAHAAN**

Tujuan perusahaan Pos Indonesia adalah meningkatkan daya saing dan kesejahteraan bangsa dengan melaksanakan visi misi perusahaan .  
 Visi Pos Indonesia yaitu " Beroperasi sebagai postal operator, penyedia jasa kurir, logistic, dan keuangan dengan daya saing yang tinggi ".Misi dari Pos Indonesia yaitu "Berkinerja Optimal untuk Mencapai Prestasi Tertinggi"

Persyaratan utama dalam upaya mewujudkan visi dan misi tersebut, perusahaan perlu memiliki beberapa tindakan yang perlu dijalankan meliputi:

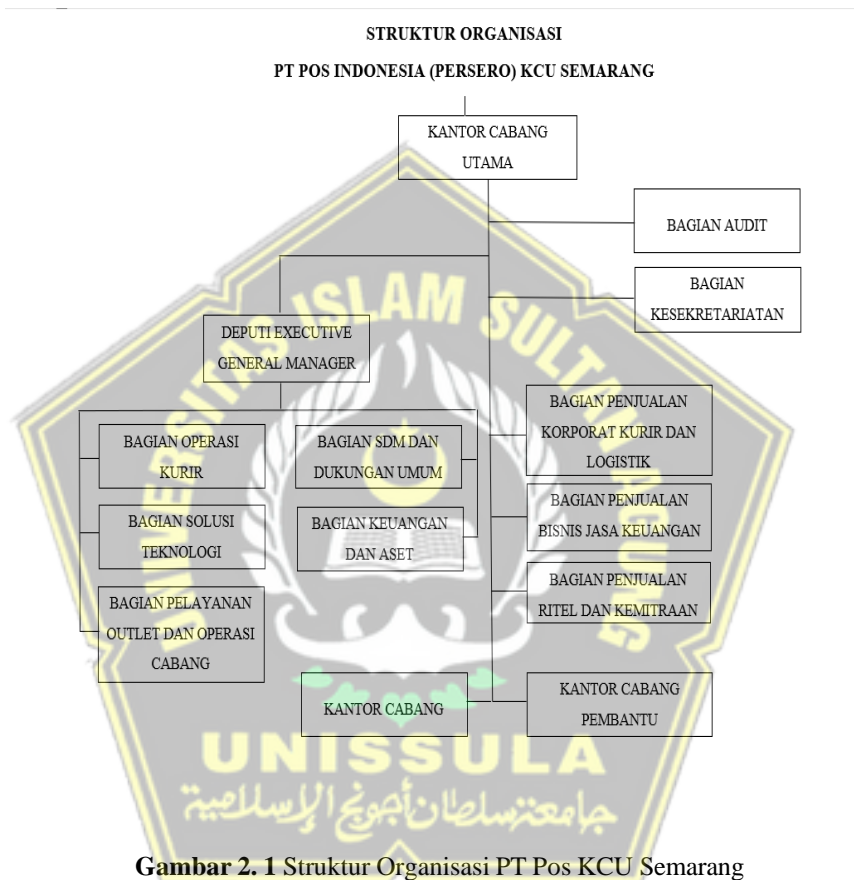
- 1) Menyediakan produk yang diminati pasar
- 2) Menyediakan layanan jasa yang unggul
- 3) Melaksanakan proses bisnis dengan efisiensi
- 4) Menciptakan alternatif teknologi informasi yang unggul atau teknologi informasi yang terbaik.
- 5) Meningkatkan kekuatan sistem bagian dalam, pengaturan agar memperoleh tingkat kesempurnaan yang cukup guna memastikan keberhasilan visi perusahaan dengan keamanan yang optimal





## 2.1.4 Gambaran Struktur Organisasi

Gambar 2. 1 Gabar Struktur Organisasi



Sumber: PT Pos Indonesia KCU Semarang

### 2.1.5 Deskripsi Tugas

Berdasarkan Keputusan Direksi PT Pos Indonesia (Persero) Nomor KD60/DIRUT/0721, struktur organisasi PT Pos Indonesia KCU Semarang yaitu berisikan , Deputi *Executive General Manager* yang menjadi pimpinan dan mengawasi beberapa departemen yang terbagi dalam unit-unit yang mempunyai kewajiban sebagai berikut :

a. Bagian Operasi Kurir

- 1) Mengawasi pelaksanaan pemrosesan kiriman pos dalam wilayah kerjanya.
- 2) Mengendalikan proses operasi kiriman pos termasuk kiriman *e-commerce*.
- 3) Menghitung permintaan untuk angkutan, penentuan moda transportasi, kapasitas, dan frekuensi transportasi
- 4) Mengawasi pelaksanaan kemampuan skill, beban kerja, dan batas waktu antaran dengan menerapkan system informasi yang akan dikirimkan oleh pihak – pihak terkait.
- 5) Melakukan kontrol proses pengiriman dan pemantauan pascaantaran.

b. Bagian Pelayanan Outlet dan Operasi Cabang

- 1) Melakukan validasi dan verifikasi laporan pertanggung jawaban KCP dan unit pelayanan luar lain termasuk agenpos.
- 2) Mengawasi kelancaran operasi KCP dan unit pelayanan luar lain termasuk agenpos.
- 3) Mengawasi dan mengontrol cash flow KCP dan unit pelayanan luar lain termasuk agenpos.

c. Bagian Keuangan dan Aset

- 1) Melakukan penerimaan, penyimpanan, dan pengeluaran kas.
- 2) Melakukan pengiriman dan pengembalian kas ke bank.
- 3) Melakukan administrasi pertanggung jawaban aset.
- 4) Melakukan pemenuhan kebutuhan aset
- 5) Melakukan pelaporan aset.

d. Bagian SDM dan Dukungan Umum

- 1) Mengatur dan mengelola sarana dan kendaraan, termasuk menerima, memeriksa, mendistribusikan, mengalihkan, mencatat, menghapus, melaporkan, memantau, dan mengevaluasi.
- 2) Menyelaraskan dan mengawasi pelaksanaan kegiatan program kegiatan program binalingkungan perusahaan di kantor cabang utama dan kantor cabang di bawahnya.
- 3) Berkoordinasi bersama Divisi Sinergi, *Business Alliance*, serta bertanggung jawab di lingkungan kantor pusat

e. Bagian Penjualan Korporat Kurir dan Logistik

- 1) Mengelola administrasi dan kelancaran pembayaran piutang.
- 2) Melakukan tindak lanjut terhadap piutang yang telah

melewati batas waktu pembayaran.

- 3) Menyampaikan laporan mengenai status piutang dan langkah-langkah penyelesaian untuk piutang yang tertunda pembayarannya

f. Bagian Penjualan Bisnis Jasa Keuangan

- 1) Melakukan tugas administrasi terkait layanan keuangan
- 2) Menyusun laporan mengenai pelayanan jasa keuangan

g. Bagian Penjualan Ritel dan Kemitraan

- 1) Mengelola pendaftaran, pembukaan, dan penutupan agenpos.
- 2) Mengendalikan kinerja agenpos.
- 3) Mengawasi dan mengontrol penjualan O-Ranger, loket, dan layanan pos bergerak (mobile postal service).
- 4) Melakukan manajemen O-Ranger mulai dari merencanakan kebutuhannya, proses kemitraan, hingga memastikan

kesiapannya.

h. Bagian Audit

- 1) Melaksanakan pemeriksaan secara rutin, juga melakukan evaluasi terhadap pelaksanaan pekerjaan di setiap bagian.
- 2) Melakukan pengukuran standar mutu dengan mengacu pada pedoman

pemeriksaan berkala yang telah ditetapkan.

i. Bagian Kesekretariatan

- 1) Mengelola administrasi dan kegiatan perkantoran.
- 2) Menghimpun data dan melakukan perbaikan terhadap temuan hasil pemeriksaan auditor.

## 2.2 Aktifitas Magang

Kegiatan magang program MBKM dilaksanakan di PT. POS Indonesia KCU Semarang. Kegiatan magang dilaksanakan mulai tanggal 14 Februari 2022 hingga 18 Juni 2022. Pada jam kantor yang diberlakukan yaitu pukul 08.00 – 16.00 pada hari Senin – Jumat, dan 08.00 – 12.30 pada hari Sabtu. Aktifitas awal magang yang dilakukan oleh praktikan bersifat fleksibel. Tepatnya pada setiap bidang yang membutuhkan SDM, praktikan akan dipindahkan ke bagian tersebut.

Adapun kegiatan magang yang dilakukan oleh praktikan di bidang Pensiunan yaitu dimulai kegiatan praktikan di minggu pertama yaitu diajari membantu melakukan kegiatan seperti mencairkan dan mengecek dana pensiunan yang cair, serta pada awal bulan membantu pencairan dana pensiunan di Kantor pos. Kegiatan praktikan di minggu ke dua dipindahkan ke bidang SLPK yaitu membantu mengentry surat masuk dan surat keluar hingga beberapa minggu. Lalu kegiatan praktikan di minggu ketiga dipindahkan lagi ke bagian agen, seperti membantu merekap data penjualan bagian Agen. Dan selang beberapa minggu, praktikan dimintai

untuk membantu kegiatan program BST(Bantuan Sosial Tunai ) sebesar 600rb, praktikan dituntut untuk mengecek data KTP dan undangan penerima untuk meminimalisir kekeliruan atau salah sasaran terkait bantuan BST. Praktikan terhadap juga diberi tanggung jawab sebagai pengawal REMISE ( Uang Dan Surat Undangan ) untuk membagikan uang tunai 600.000 bagi setiap warga. Lalu ada juga kegiatan promosi atau penyuluhan tentang aplikasi PosPay, ini berisi mengenai kelebihan pemakaian Pospay. Terakhir, praktikan merangkup dan mencocokkan kembali data penerima BST, agar tidak salah jatuh pada warga lain.



## **BAB III**

### **IDENTIFIKASI MASALAH**

Dalam pengelolaan suatu lembaga, permasalahan merupakan suatu hal yang tak bisa untuk dihindari oleh siapapun. Namun keberadaannya mampu menjadikan evaluasi yang berguna sebagai pengelolaan lebih baik di kemudian hari. Permasalahan tersebut dapat muncul di berbagai aspek maupun aktivitas kegiatan yang dijalankan oleh suatu perusahaan atau organisasi. Di dalam suatu perusahaan, bukan hal yang tidak mungkin bahwa ada suatu permasalahan yang tidak bisa dihindari. Akan tetapi, dengan adanya masalah tersebut, perusahaan dapat memberikan solusi atau evaluasi yang dapat memperbaiki dan juga memajukan kualitas dari perusahaan. Tentunya permasalahan itu bisa terjadi di bidang aspek manapun. Kantor Pos KCU Semarang merupakan perusahaan aktif dalam sektor layanan atau jasa, seperti pengiriman surat, dokumen, dan lain – lain. Ketika pengiriman barang ataupun surat, mestinya ada beberapa kendala seperti pengiriman terlambat ataupun yang lain.

Penulis melakukan identifikasi permasalahan di beberapa bidang pada perusahaan PT Pos Indonesia. Adapaun permasalahan yang didapatkan selama proses magang berlangsung, sebagai berikut:

#### **3.1 Kegagalan komunikasi dengan perangkat pencetak resi**

Jika server jaringan tidak dapat berkomunikasi dengan perangkat pencetak yang digunakan untuk mencetak resi, proses pencetakan akan

terhambat. Ini bisa terjadi karena masalah koneksi fisik, kesalahan konfigurasi jaringan, atau masalah dengan driver perangkat pencetak. Kegagalan komunikasi dengan perangkat pencetak resi terjadi ketika server jaringan tidak dapat berkomunikasi dengan perangkat pencetak yang digunakan untuk mencetak resi. Ini menyebabkan proses pencetakan terhambat atau tidak dapat dilakukan secara efektif. Kegagalan komunikasi dapat disebabkan oleh berbagai faktor, termasuk masalah fisik, pengaturan jaringan yang salah, kerusakan perangkat keras, masalah perangkat lunak, atau masalah dengan driver perangkat pencetak.

Apabila permasalahan ini tidak segera diselesaikan dengan baik, maka hal ini dapat menyebabkan turunnya produktivitas dari perusahaan. Produktivitas adalah ukuran yang menggambarkan jumlah pekerjaan yang harus dilakukan dalam waktu tertentu. Pada saat yang sama, kinerja merupakan ukuran yang lebih luas yang mencakup tidak hanya produktivitas tetapi juga kualitas, konsistensi, dan faktor lainnya. Efektivitas kerja mencakup kemampuan untuk menyelesaikan pekerjaan secara akurat sesuai dengan batas waktu yang ditetapkan. Evaluasi kinerja suatu pekerjaan ditentukan oleh seberapa baik tugas tersebut diselesaikan, bagaimana metode atau cara pelaksanaannya, serta berapa besar biaya yang dikeluarkan untuk menyelesaikan pekerjaan tersebut Siagian (2003 :151). Menghadapi gempuran di era globalisasi, beberapa perusahaan harus bekerja lebih ekstra dan produktif. Kompetisi yang semakin ketat memaksa organisasi untuk meningkatkan daya saingnya guna



mempertahankan eksistensi organisasi.

Dalam mengatasi masalah ini, langkah-langkah yang umumnya diambil termasuk memeriksa koneksi fisik antara server dan perangkat pencetak, memverifikasi pengaturan jaringan yang benar, me-restart perangkat, memeriksa pengaturan firewall, memastikan driver perangkat pencetak terinstal dengan benar, dan melakukan pengujian koneksi dengan perangkat lain. Selain itu, memeriksa log dan pesan error dapat memberikan petunjuk yang berguna untuk memecahkan masalah.

Pemanfaatan teknologi sangat erat kaitannya dengan perilaku individu dalam menggunakan teknologi untuk melakukan tugasnya. Sangat penting untuk memperhatikan berbagai elemen yang memengaruhi penggunaan sistem atau perangkat informasi untuk membuat keputusan yang lebih efisien dan tepat.

### **3.2 Keterlambatan Pengiriman**

Keterlambatan Pengiriman adalah salah satu permasalahan juga yang sering dihadapi oleh Kantor Pos. Faktor-faktor yang dapat menyebabkan keterlambatan adalah salah satunya adalah kesalahan input data atau kesalahan dalam pengelolaan inventaris. Jika ada masalah tersebut mengidentifikasi masalah dan menemukan solusi yang tepat membutuhkan waktu tambahan yang berpotensi memperlambat pengiriman.

Selain itu, saat ada kelebihan beban kerja atau volume pengiriman yang tinggi, karyawan kantor pos mungkin tidak dapat mengatasinya

dengan efektif. Jika tidak ada rencana darurat atau kebijakan pengelolaan situasi yang baik, karyawan mungkin kesulitan menangani jumlah paket yang besar dalam waktu yang terbatas.

Untuk mengatasi masalah keterlambatan pengiriman, kantor pos harus memiliki sistem yang efisien dan terorganisir dalam mengatur proses pengiriman. Menggunakan teknologi dalam pelacakan paket, mengoptimalkan rute pengiriman, dan meningkatkan efisiensi operasional dapat membantu mengatasi masalah ini.

Selain itu, meningkatkan pelatihan karyawan dan memperluas tim pengiriman juga dapat membantu membawa keterlambatan pengiriman ke tingkat yang lebih rendah. Mengutamakan ketepatan pengiriman dan memberikan layanan yang responsif kepada pelanggan juga penting untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dan membangun kepercayaan.

### **3.3 Kemampuan dan kecepatan dalam merespons permintaan pelanggan**

Ketidakmampuan menangani keluhan dengan baik. Ketika pelanggan mengalami masalah atau mengajukan keluhan, penting bagi kantor pos untuk merespons dengan baik dan memberikan solusi yang memadai. Namun, jika tidak ada sistem atau prosedur yang efektif untuk menangani keluhan, hal ini dapat menimbulkan ketidakpuasan pelanggan yang lebih besar dan ini merupakan permasalahan yang serius karena keluhan pelanggan adalah kesempatan untuk memperbaiki kesalahan dan meningkatkan kualitas layanan.

Ketika pelanggan mengajukan keluhan, penting bagi kantor pos untuk merespons dengan baik dan memberikan solusi yang memadai. Namun, permasalahan muncul ketika tidak ada sistem atau prosedur yang efektif dalam menangani keluhan tersebut. Beberapa contoh permasalahan dalam hal ini antara lain:

- Kurangnya pelatihan bagi karyawan dalam menangani keluhan: Jika karyawan Tanpa adanya pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan dalam menangani keluhan, mereka mungkin merasa kebingungan atau tidak yakin bagaimana mengatasi masalah pelanggan. Akibatnya, pelanggan dapat merasa tidak dipedulikan atau tidak didengar.
- Tidak adanya saluran komunikasi yang jelas untuk pelaporan keluhan: Jika pelanggan kesulitan dalam melaporkan keluhan mereka, mereka mungkin merasa frustrasi dan tidak dihiraukan. Kurangnya saluran komunikasi yang jelas seperti hotline atau formulir pengaduan dapat menyulitkan pelanggan untuk mengungkapkan keluhan mereka.
- Tidak adanya rencana tindak lanjut yang jelas: Setelah menerima keluhan, kantor pos harus memiliki rencana tindak lanjut yang jelas untuk menangani masalah tersebut. Jika tidak ada

tindakan yang diambil atau jika pelanggan tidak diberitahu tentang tindak lanjut yang diambil, mereka mungkin merasa tidak puas dan kecewa

Untuk mengatasi permasalahan ini, kantor pos perlu meningkatkan kemampuan mereka dalam menangani keluhan dengan baik. Beberapa langkah yang dapat diambil adalah ; Memberikan pelatihan kepada karyawan dalam keterampilan komunikasi dan penyelesaian masalah yang efektif, serta membuat saluran komunikasi yang jelas dan mudah diakses untuk melaporkan keluhan



## **BAB IV TINJAUAN PUSTAKA**

### **4.1 Kualitas Pelayanan**

Dalam penelitian yang dilakukan Ahmed et al. (Putri, K & Nurcaya, 2013) yang mengemukakan banyak pelanggan yang mengalami ketidakpuasan dalam hal pelayanan yang diberikan. Hal ini dapat terlihat dengan adanya variabel empati yang memiliki pengaruh negatif terhadap kepuasan pelanggan, sedangkan empat dimensi kualitas layanan lainnya memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Kualitas Pelayanan berlaku untuk semua jenis layanan yang disediakan oleh perusahaan saat klien berada di perusahaan. Menurut Kotler dan Keller (Sesaria, 2020) “kualitas adalah kelengkapan fitur suatu produk atau jasa yang memiliki kemampuan untuk memberikan kepuasan terhadap suatu kebutuhan”. Menurut Kasmir (Zamrodah, 2016) Kualitas Pelayanan di definisikan sebagai tindakan atau perbuatan seorang atau organisasi bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan ataupun karyawan. Sedangkan menurut Aria dan Atik (Utomo et al., 2020) Kualitas Sebuah layanan atau produk individual tidak bisa memenuhi kebutuhan seluruh pelanggan, tetapi dapat memenuhi kebutuhan pelanggan yang khusus. Dalam situasi tersebut, kualitas pelayanan yang tinggi sangat penting agar pelanggan dapat merasa puas dengan apa yang mereka inginkan. Pengertian kualitas pelayanan menurut Supranto (Wulannata, 2017) adalah “sebuah kata yang bagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik”. Strategi kualitas

ini memanfaatkan dan menggandakan kemampuan manajemen pengetahuan, kompetensi inti, modal, teknologi, peralatan, material, sistem, dan sumber daya manusia perusahaan untuk menghasilkan produk atau layanan bernilai tambah bagi masyarakat serta memberikan keuntungan kepada pemegang saham. Selain itu, keunggulan suatu produk atau layanan tergantung pada keunikan dan sejauh mana produk atau layanan tersebut dapat memenuhi harapan dan keinginan pelanggan

Menurut Lovelock and Waright (Petra, 2006) Kualitas layanan jasa adalah penilaian jangka panjang yang dilakukan oleh pelanggan terhadap pemberian layanan oleh suatu perusahaan. Parasuraman (Putri, K & Nurcaya, 2013) Kualitas pelayanan jasa dapat dinilai berdasarkan lima dimensi berikut: bukti langsung (*tangible*), kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Menurut Lovelock and Waright (Utomo et al., 2020) Penilaian kualitas pelayanan adalah pandangan jangka panjang pelanggan mengenai cara suatu perusahaan memberikan layanannya. Menurut Parasuraman et al (Putri, K & Nurcaya, 2013) Kualitas pelayanan dapat diamati melalui lima dimensi berbeda:

- Berwujud ( *Tangible* )

Menurut Tjiptono (Tjiptono, 2014) bukti fisik (*tangible*) merupakan bukti nyata atau atribut mengenai penampilan fisik, peralatan, personil, dan bahan – bahan komunikasi. Definisi lain diungkapkan oleh Rosalia dan Lupiyoadi dan Hamdani (Veronica, 2017) Menjelaskan

bukti fisik sebagai kemampuan suatu perusahaan untuk memperlihatkan keberadaannya kepada pihak eksternal.

Yamit (Ii et al., n.d.) menyatakan ada beberapa pengertian yang terkait dengan definisi kualitas jasa pelayanan yaitu:

- *Excellent* merupakan tingkatan kinerja pelayanan yang berhasil dicapai
- *Customer* merupakan individu, kelompok, departemen, atau perusahaan yang menerima dan membayar hasil pelayanan (jasa dan sistem)
- *Service* adalah aktivitas utama atau pendukung yang tidak langsung terlibat dalam proses pembuatan produk, namun lebih fokus pada transaksi pelayanan antara penjual dan pembeli
- *Quality* adalah karakteristik produk atau jasa yang dapat secara fisik dirasakan atau tidak dirasakan secara khusus.
- *Levels* merupakan deskripsi mengenai sistem yang digunakan untuk mengawasi dan menilai sesuatu..
- *Consistent* berarti tidak ada perbedaan atau

variasi, dan semua pelayanan berjalan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

- *Delivery* merupakan tindakan memberikan layanan yang benar dan tepat sesuai dengan cara yang benar dan dalam waktu yang sesuai. Aspek yang sangat krusial dalam menentukan kualitas layanan yang terkait dengan pemberian layanan adalah kualitas pelayanan.

(Tjiptono, 2014) Kemampuan suatu perusahaan untuk memperlihatkan keberadaannya kepada pihak eksternal dapat dilihat melalui penampilan dan fasilitas fisik yang dihasilkan oleh perusahaan, yang sesuai dengan kondisi sekitarnya, sebagai bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Dalam memberikan pelayanan, setiap individu yang membutuhkan layanan akan merasakan betapa pentingnya bukti fisik yang diperlihatkan oleh penyedia layanan, sehingga pelayanan yang diberikan memberikan kepuasan. Indikator untuk mengukur dimensi ini, Tjiptono menyatakan (Zamrodah, 2016) Bukti fisik seperti, Kemudahan dalam proses pelayanan, Kenyamanan tempat penyedia pelayanan, dan Kemudahan akses dalam pemohonan pelayanan

- Keandalan ( Reliability )

Keandalan mencakup kemampuan untuk memberikan layanan



yang telah dijanjikan dengan tepat dan dapat dipercaya, terutama dalam memberikan layanan tepat waktu sesuai dengan jadwal yang telah disepakati tanpa membuat kesalahan. Menurut Tjiptono dan Chandra (Vera Octavia, 2016) Kualitas layanan dapat ditingkatkan dengan cara responsif dan tanggap dalam membantu pelanggan merespon permintaan mereka dengan cepat. Berdasarkan temuan dari penelitian di lapangan, dapat disarankan bahwa perbaikan dalam keselarasan antara harapan dan kenyataan pelayanan harus dilakukan untuk meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan. Hal ini bisa dicapai dengan meningkatkan keterampilan dan kesediaan pegawai dalam merespons permintaan dengan cepat dan memberikan informasi yang akurat kepada pelanggan. Selain itu, perlu diupayakan untuk memastikan kehadiran pegawai yang konsisten dan tepat waktu dalam melayani pelanggan, sehingga pengalaman pelanggan menjadi lebih positif dan memuaskan. Sunyoto (Jayanti, 2016) menyatakan bahwa keandalan individu dalam memberikan pelayanan adalah faktor yang sangat krusial, mengingat setiap jenis layanan memerlukan kemampuan yang bisa diandalkan dari setiap individu.

Untuk mengukur dimensi ini Tjiptono (Zamrodah, 2016) dalam kualitas pelayanan public dapat dilakukan dengan "Kemampuan memberikan jasa yang dijanjikan secara akurat dan andal" seperti : Kecermatan dalam melayani pelanggan, Standar pelayanan yang jelas, Kemampuan perusahaan dalam menggunakan alat bantu dalam proses

pelayanan

- Responsiveness (Tanggapan)

Ketetapan hati dan semangat untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan dengan cepat. Perhatian dan ketepatan sangat ditekankan ketika menangani permintaan, pertanyaan, dan keluhan pelanggan. Berdasarkan Parasuraman dalam Yarimoglu (Along, 2020) responsiveness adalah kecakapan karyawan untuk memberi pelayanan dengan tepat waktu dan responsif. Wang & Wang dalam (Andi Riyanto, 2018) pengertian responsiveness terkait dengan kesiapan membantu dan merespons permintaan pelanggan, memberikan pelayanan yang cepat, dan selalu memberikan informasi kepada pelanggan mengenai jangka waktu pelayanan

Sokachae et al (Sembiring et al., 2020) Mengartikan semangat berkontribusi terhadap pelanggan, menunjukkan sensitivitas terhadap permintaan dan keluhan pelanggan. Pengukuran dimensi ini yaitu, memberikan respons yang baik terhadap pelanggan yang membutuhkan pelayanan, dengan memberikan layanan yang tepat dan cepat. Perusahaan melayani semua keluhan pelanggan dengan ramah.

Tjiptono (Zamrodah, 2016) mengatakan dimensi ini bisa diukur dengan “Kesediaan untuk membantu para pelanggan dan menyampaikan jasa secara tepat”, seperti Merepson semua keluhan pelanggan dengan ramah, Pelayanan perusahaancepat, tepat dan cermat.

- Emphaty

Parasuraman dalam Sokachae et al (Ridwan & Noviyanti, 2022) menyatakan bahwa “ *with considering the spirit of individuals, treat in a special form , customers will be satisfied that the organization understand them and they are important for the organization*”. Demikian juga menurut Wang & Wang dalam (Putri, K & Nurcaya, 2013) Empathy melibatkan memberikan perhatian secara personal, melayani dengan penuh perhatian, dan memahami kebutuhan pelanggan dengan baik. Sedangkan menurut Tjiptono dalam Panjaitan et al (Ridwan & Noviyanti, 2022) empathy mencakup kemudahan dalam membangun hubungan, komunikasi yang efektif, perhatian individual, dan pemahaman terhadap kebutuhan unik dari para pelanggan. Adapun empathy dapat digambarkan dengan kepeduliandan memberikan perhatian kepada konsumen secara individu merupakan pernyataan yang diberikan oleh Donkoh et al (Hermanto & Sari, 2021). Dengan teori yang ada, dapat disimpulkan bahwa responsiveness yaitu penilaian karyawan untuk memberikan tanggapan keluhan atau masalah yang dihadapi konsumen dengan tepat dan cepat. Pengukuran dimensi ini, Tjiptono (Zamrodah, 2016) menjelaskan ” Perusahaan harus bersikap baik ramah dan jujur” seperti, Melayani pelanggan dengan baik, menghargai setiap pelanggan,dan melakukan tindak diskriminatif.

- Jaminan dan kepastian (Assurance):

Keahlian, etika, dan keterampilan dari staf perusahaan Kantor Pos untuk membangun kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan. Ini

mencakup beberapa elemen, seperti komunikasi, kepercayaan, keamanan, keahlian, dan etika. Menurut Tjiptono (Jayanti, 2016) berkaitan dengan keahlian dan etika karyawan, serta kemampuan mereka dalam membangun kepercayaan dan keyakinan pelanggan. Setiap jenis layanan membutuhkan jaminan atas pelayanan yang diberikan. Kepastian dari suatu layanan sangat bergantung pada jaminan dari pegawai yang memberikan layanan, sehingga penerima layanan merasa puas dan yakin bahwa semua urusan pelayanan diselesaikan dengan cepat, tepat, mudah, lancar, dan dengan kualitas yang memuaskan. (Hermanto & Sari, 2021). Jaminan atas pelayanan yang diberikan oleh pegawai sangat bergantung pada kinerja pelayanan, sehingga dipercayai bahwa pegawai tersebut memiliki kemampuan yang handal, mandiri, dan profesional yang akan berkontribusi pada kepuasan penerima layanan. Di samping performa tersebut, jaminan atas pelayanan juga dipengaruhi oleh komitmen yang kuat dari organisasi, yang mendorong setiap pegawai untuk memberikan pelayanan dengan sungguh-sungguh dan penuh dedikasi untuk memuaskan penerima layanan. Selain itu, bentuk jaminan lainnya adalah perilaku kepribadian yang baik dari pegawai dalam memberikan pelayanan.

Tjiptono (Zamrodah, 2016) pengukuran dimensi ini dilakukan dengan cara: Perusahaan menyediakan jaminan kepatuhan terhadap waktu dalam pemberian layanan pelayanan pelanggan, serta perusahaan menyediakan jaminan legalitas

## **BAB V METODE PENELITIAN**

### **5.1 Metode Pengumpulan Data**

Teknik yang dipakai agar semua data terkumpulkan, penulis melakukan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hal ini dilakukan untuk mendapatkan data yang diinginkan atau dibutuhkan dalam rangka mencapai tujuan penulisan.

#### **5.1.1 Wawancara**

Proses ini melakukan wawancara dengan memberikan klarifikasi atau penerangan secara langsung kepada orang-orang yang terlibat langsung dan terkait dengan situasi atau masalah yang sedang dibahas. Pada metode ini, dengan peneliti memberikan kerangka dan menguraikan pertanyaan kunci yang akan ditanyakan dalam tahap wawancara, pendekatan yang digunakan adalah wawancara terbuka kepada informan. Dalam wawancara terbuka, peneliti sudah mengetahui siapa yang akan mereka wawancarai dan sudah mempunyai tujuan wawancara dengan jelas. Data atau informasi yang diperoleh dengan demikian diprioritaskan dalam persepsi informan atau disebut sebagai informasi.

#### **5.1.2 Observasi**

Penggunaan observasi bertujuan untuk memperhatikan dan mencatat indikasi yang terlihat saat melakukan penelitian terhadap obyek tersebut dalam situasi yang actual, agar dapat menentukan masalah apa saja yang ada di sekitar PT.Pos Indonesia KCU Semarang yang terdiri dari aspek omset penjualan, kualitas jasa dll.Maksud dari langkah tersebut yaitu guna mendapatkan data atau kebenaran yang lebih akurat dan mendekati kebenaran. dengan cara

membandingkan hasil wawancara dengan kondisi sebenarnya

### 5.1.3 Studi Dokumentasi

Mengumpulkan data yang diambil dari arsip atau dokumen perusahaan yang terkait masalah utama serta isi dari penelitian sebagai sumber informasi pelengkap data penelitian yang tidak didapat dari obesrvasi dan wawancara

Subtansi yang di butuhkan dalam penulisan PT. POS Indonesia KCU Semarang adalah: Data mengenai profil PT. POS Indonesia KCU Semarang meliputi : sejarah, visi , misi , tujuan, struktur organisasi, *job description* serta Kualitas Pelayanan Kantor Pos.

## 5.2 Sumber Data

Data merupakan deskripsi, catatan , atau informasi tentang sesuatu atau fakta. -. Sumber data dikategorikan menjadi 2, yaitu Data Primer dan Sekunder

### 5.2.2 Data Primer

Data primer dalam penelitian ini adalah data yang didapatkan secara langsung dari sumber pertama, adalah dengan data yang diambil langsung dari tempat studi kasus, seperti hasil wawancara dan

### 5.2.3 Data Sekunder

Data sekunder dalam penelitian ini adalah data yang diperoleh tidak melalui proses langsung dari sumber data utama, tetapi melalui perantara indibidu lain atau catatan tertulis. Contoh data sekunder relevan dalam penelitian ini termasuk informasi yang telah dicatat sebelumnya, seperti laporan sebelumnya, buku, jurnal, atau publikasi lain yang relevan dengan topik

penelitian data Penjualan POS EXPRESS KCU Semarang

### 5.3 Analisis Data

Dalam penulisan ini, penerapan metode analisis data atau evaluasi data menggunakan metode Studi Komparatif. Metode komparatif melibatkan perbandingan antara satu objek dengan objek lainnya sebagai pendekatan dalam penelitian pendidikan. Dalam bisnis case report ini membandingkan antara masalah yang ditemukan di perusahaan dengan teori manajemen yang sudah ada sehingga dapat di temukan solusi yang sesuai dengan permasalahan yang ada di perusahaan

Menurut Sugiyono (Nisa Listowati, P, 2017) mengatakan bahwa Secara keseluruhan, metode penelitian diartikan sebagai pendekatan ilmiah untuk mengumpulkan data dengan maksud dan tujuan tertentu. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dan komparatif. Menurut Nazir (Sarikuswati, 2020) Penelitian komparatif merupakan salah satu bentuk dari penelitian deskriptif yang bertujuan untuk mendapatkan pemahaman fundamental tentang hubungan sebab-akibat dengan menganalisis faktor-faktor yang menyebabkan atau menyertai suatu fenomena khusus. Pendekatan ini berfokus pada perbandingan antara dua kelompok atau lebih berdasarkan variabel tertentu guna mengidentifikasi perbedaan atau kesamaan yang relevan.. Menurut Hudson (Nur Hikmah, 2020) metode komparatif dilakukan untuk membandingkan persamaan dan perbedaan dua atau lebih fakta-fakta dan sifat-sifat objek yang diteliti berdasarkan kerangka pemikiran tertentu. Dengan menggunakan metode komparatif peneliti dapat mencari jawaban mendasar

tentang sebab akibat dengan menganalisis faktor-faktor penyebab atau terjadinya suatu fenomena tertentu. Menurut Lipjhart (Grafika, 1945) Studi komparatif berfokus pada variabel yang bersifat sistematis variabel makro. Dalam bisnis case report ini membandingkan antara masalah yang ditemukan di perusahaan dengan teori manajemen yang sudah ada sehingga dapat ditemukan solusi yang sesuai dengan permasalahan yang ada di perusahaan





## **BAB VI**

### **ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

#### **6.1 Analisis Permasalahan**

Donni mengartikan kualitas pelayanan sebagai suatu situasi yang selalu berubah, yang terkait dengan layanan atau produk, interaksi manusia, dan lingkungan proses yang memenuhi atau bahkan melampaui harapan pelanggan. (Syahfitri & Kusnanto, 2021) Jika pelayanan dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat, maka dikatakan berkualitas atau memuaskan. Penilaian kualitas pelayanan bisa dilakukan dengan membandingkan bagaimana masyarakat pengguna layanan mempersepsikan pelayanan yang mereka terima dengan harapan yang sebenarnya mereka inginkan. Karena itu, kualitas pelayanan memiliki tingkat kepentingan yang sangat tinggi dan harus selalu difokuskan pada mencapai kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan juga merupakan salah satu aspek yang sangat penting dalam hal bisnis, karena dengan kualitas pelayanan yang baik perusahaan bisa mendapat citra yang baik di masyarakat, serta dapat memperluas jangkauan bisnis yang akan dikembangkan.

Permasalahan yang saya temukan di Kantor Pos KCU Semarang yaitu, menurunnya kualitas pelayanan yang disebabkan oleh harga yang tergolong mahal serta seringnya keterlambatan pengiriman dokumen, mengakibatkan beberapa mitra mengajukan complain serta mengurangi

jumlah barang yang akan dikirimkan karena merugikan mereka. Bahkan ada beberapa mitra yang mengakhiri kerja sama dengan Kantor Pos karena masalah tersebut. Keterlambatan pengiriman ini ada beberapa

Keterlambatan menurut Casey (Indrajit dan Djokopranoto, 2019) adalah salah satu masalah kinerja yang paling persisten dan salah satu yang paling sulit diubah. Pengertian keterlambatan menurut Ervianto (Musra, 2014) adalah sebagai waktu pelaksanaan yang tidak dimanfaatkan sesuai dengan rencana kegiatan sehingga menyebabkan satu atau beberapa kegiatan mengikuti menjadi tertunda atau tidak diselesaikan tepat sesuai jadwal yang telah direncanakan. Sesuai dengan pernyataan tersebut, keterlambatan pengiriman barang bisa disimpulkan adalah kerugian waktu, materi, modal, dan berdampak pada beberapa kegiatan tertunda, dan juga tidak berjalan sesuai yang diharapkan.

Berdasarkan kesimpulan mengenai keterlambatan, penulis menyimpulkan bahwa keterlambatan dapat menyebabkan kerugian dalam hal waktu, materi, dan modal, serta berdampak pada penundaan beberapa kegiatan dan ketidaksesuaian dengan rencana. Tindakan yang diambil dalam proses atau cara usaha terhadap suatu hal bertujuan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan agar hasilnya dapat dimanfaatkan semaksimal mungkin dengan menggunakan alat yang terseedia

## **6.2 Pembahasan**

### **6.2.1 Kualitas Pelayanan**

Tjiptono (Cimberly et al., 2018) menyatakan, kualitas pelayanan

adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan, serta ketetapan penyampaianya untuk mengimbangi harapan pelanggan.. Kualitas pelayanan bukanlah dilihat dari sudut pandang pihak penyelenggara atau penyedia layanan, melainkan berdasarkan persepsi pelanggan, karena pelangganlah yang mengkonsumsi dan merasakan pelayanan yang diberikan sehingga merekalah yang seharusnya menilai dan menentukan kualitas pelayanan

Menurut Nasution (Bahari, 2020) Pelayanan yang superior didefinisikan sebagai tindakan atau perilaku karyawan dalam memberikan layanan kepada pelanggan secara memuaskan. Secara umum, konsep kualitas mencakup empat unsur utama, yakni kecepatan, ketepatan, keramahan, dan kenyamanan. Pelayanan dikatakan baik, menurut Nasution (Bahari, 2020) menyatakan; Apabila setiap karyawannya harus memiliki keterampilan tertentu, diantaranya berpenampilan yang baik dan rapi, bersikap ramah, memperlihatkan semangat kerja dan sikap selalu siap untuk melayani pelanggan, mampu berkomunikasi dengan baik, secara memiliki kemampuan menangani keluhan pelanggan. Tjiptono (Layanan, 2011) menyimpulkan bahwa citra kualitas layanan yang baik bukanlah berdasarkan sudut pandang atau persepsi penyedia jasa, melainkan berdasarkan sudut pandang atau persepsi konsumen persepsi konsumen terhadap kualitas jasa merupakan penilaian yang menyeluruh terhadap keunggulan suatu jasa layanan. Dari definisi-definisi sebelumnya, dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas jasa pelayanan mencerminkan tingkat

kinerja suatu perusahaan dalam memberikan layanan kepada pelanggan dengan tujuan utama memastikan kepuasan pelanggan atau konsumen.

Keberhasilan pelayanan akan berdampak baik bagi suatu lembaga atau organisasi yang berpengaruh terhadap kepercayaan maupun loyalitas pelanggan (Griffin, 2005). Menurut (Evan, 2000) kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi yang bersifat dinamis berhubungan dengan jasa pelayanan, produk yang dihasilkan, dan suatu proses yang sesuai harapan atau melebihi harapan konsumen. Dengan adanya definisi tersebut menggambarkan kualitas pelayanan memiliki peranan penting bagi suatu lembaga yang bergerak di bidang pelayanan publik sebagai aspek utama dalam meningkatkan kepuasan konsumen. Secara mendasar, konsep kualitas layanan adalah tentang mengadopsi standar kualitas yang harus dimengerti dengan baik saat memberi pelayanan kepada pelanggan. Ini erat kaitannya dengan pemasaran yang bertujuan untuk menyajikan kualitas layanan yang unggul kepada pelanggan. Parasuraman (Nuviana et al., 2018) menyatakan bahwa konsep kualitas pelayanan adalah suatu pengertian yang kompleks tentang mutu, tentang memuaskan atau tidak memuaskan. Konsep kualitas layanan dikatakan bermutu apabila pelayanan yang diharapkan lebih kecil daripada pelayanan yang dirasakan (bermutu). Kualitas layanan dianggap memenuhi harapan ketika apa yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan harapan mereka atau bahkan melebihi harapan sehingga dianggap memuaskan. Sebaliknya, jika apa yang diterima oleh pelanggan kurang dari yang mereka harapkan, maka

persepsi tersebut dianggap tidak memenuhi harapan, yang mengindikasikan bahwa pelayanan tersebut dianggap kurang bermutu.

Hasil wawancara yang saya dapatkan pada saat melakukan wawancara di PT POS Indonesia dengan pertanyaan “bagaimana kualitas pelayanan pengiriman POS EXPRESS di kantor ini? Apakah para konsumen atau mitra mendapat hasil memuaskan dari kualitas pelayanan yang diberikan kantor ini? yaitu :



**Table 6.1 Wawancara Kualitas pelayanan Kantor Pos KCU****Semarang**

Pertanyaan Wawancara	Hasil Wawancara
Sebagai mitra Kantor Pos, dapatkah Anda menjelaskan pengalaman Anda terkait dengan cara Kantor Pos merespon keluhan Anda?	Responden 1 Saya memiliki beberapa pengalaman berurusan dengan Kantor Pos dalam hal keluhan. Secara umum, respons mereka bervariasi. Beberapa kali, mereka merespon dengan cepat dan memberikan solusi yang memuaskan. Namun, ada juga kejadian di mana tanggapan mereka lambat atau kurang memadai.
Selama bapak menggunakan jasa kantor pos, adakah pelayanan kantor pos yang dinilai kurang memuaskan?	Ya, tentu. Ya, ada satu kejadian di mana saya mengalami masalah dengan pengiriman paket yang hilang. Saya menghubungi Kantor Pos melalui telepon dan berbicara dengan beberapa petugas yang berbeda. Namun, setelah berulang kali menjelaskan masalah saya, tanggapan yang saya terima hanya janji-janji yang tidak diikuti tindakan konkret. Saya harus mengulang-ulang keluhan saya setiap kali saya berkomunikasi dengan mereka, dan sulit untuk mendapatkan kejelasan tentang langkah-langkah yang akan mereka ambil. Itu membuat saya merasa frustrasi dan tidak dihargai sebagai mitra mereka
Bagaimana pendapat anda tentang	Saya sedikit kecewawa dengan

<p>respons Kantor Pos terhadap keluhan Anda?</p>	<p>respons Kantor Pos. Mereka tampak lamban dalam merespon dan tidak memberikan solusi yang memadai untuk masalah saya. Saya merasa kurang puas karena tanggapan yang saya terima tidak memberikan penjelasan yang jelas dan tindakan yang konkret untuk menyelesaikan masalah. Mereka juga tampak tidak tertarik atau tidak peduli dengan keluhan saya.</p>
--	--

Permasalahan ini harus segera dibenahi dan di evaluasi untuk dapat menjaga kepercayaan mitra agar tetap mau bekerja sama dengan kantor pos. Tetapi di Kantor Pos sendiri belum melakukan inovasi atau pembenahan mengenai masalah pengiriman yang sering terlambat. Hal tersebut membuat konsumen kurang puas akan kinerja dari kantor pos, dan memungkinkan para mitra tersebut bisa saja memutus kontrak dengan kantor pos dan bekerja sama dengan perusahaan lain. Hal yang dapat dilakukan oleh perusahaan menurut saya adalah memberikan kesadaran kepada karyawan betapa pentingnya menjaga loyalitas terhadap pelanggan. Karyawan juga dituntut harus melayani dengan cepat keluhan – keluhan yang dilontarkan oleh mitraa, lalu perusahaan juga harus bisa memberikan solusi dan berjanji agar tidak mengulangi keterlambatan pengiriman.

Menurut Arianto (Rachmawati & Jaenudin, 2022) Kualitas Pelayanan dapat diartikan sebagai berfokus pada memenuhi kebutuhan dan

persyaratan, serta pada ketepatan waktu untuk memenuhi harapan pelanggan. Kualitas Pelayanan berlaku untuk semua jenis layanan yang disediakan oleh perusahaan saat klien berada di perusahaan. Menurut Kotler dan Keller (F. Darmawan, 2020) “kualitas adalah kelengkapan fitur suatu produk atau jasa yang memiliki kemampuan untuk memberikan kepuasan terhadap suatu kebutuhan”. Menurut Kasmir (Andi Riyanto, 2018) kualitas Pelayanan di definisikan sebagai tindakan atau perbuatan seorang atau organisasi bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan ataupun karyawan. Sedangkan menurut Aria dan Atik (Tjiptono dan Chandra, 2021) kualitas Pelayanan merupakan komponen penting yang harus diperhatikan dalam memberikan Kualitas Pelayanan prima. Kualitas Pelayanan merupakan titik sentral bagi perusahaan karena mempengaruhi kepuasan konsumen dan kepuasan konsumen akan muncul apabila kualitas Pelayanan yang diberikan dengan baik.

Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan Kurniadi dan Karta (I. K. A. Darmawan & Dewi, 2020). Proporsi atau nilai yang sifatnya tidak berwujud tersebut dibuat menjadi berwujud dengan suatu penawaran. Penawaran dapat berupa suatu kombinasi produk, jasa, informasi, dan pengalaman.



### 6.2.2 Strategi pengembangan server jaringan

Peningkatan kinerja sangat dipengaruhi oleh adanya individu yang sesuai pada pekerjaan yang tepat, dengan keterampilan dan kompetensi yang dibutuhkan untuk melakukan pekerjaan dengan baik, dan budaya kerja yang mendukung. Menurut Marquardt (1996), agar suatu organisasi dapat mencapai tujuannya secara efisien dan efektif serta untuk dapat bertahan hidup, tumbuh dan berkembang, maka sebagai makhluk hidup perlu menata dirinya melalui pembelajaran.

Andrew S. Tanenbaum dalam bukunya "*Computer Networks*" menekankan pentingnya desain sistem yang mampu mengatasi peningkatan beban kerja dan volume data. Untuk mengembangkan server jaringan pencetak resi, prinsip skalabilitas dapat diterapkan dengan mempertimbangkan kapasitas yang cukup untuk menangani volume pencetakan resi yang tinggi. Teori-teori tentang perancangan jaringan skala besar, seperti desain dengan menggunakan arsitektur terdistribusi atau model komputasi *cloud*, juga dapat diterapkan untuk memastikan server dapat diukur sesuai kebutuhan.

Skalabilitas merujuk pada kemampuan server untuk berkembang dan beradaptasi dengan meningkatnya kebutuhan dan beban kerja. Dalam pengembangan server jaringan pencetak resi, diperlukan strategi yang memungkinkan skalabilitas yang baik. Adapun menurut Jeff Doyle dalam bukunya "*Routing TCP/IP*", skalabilitas merupakan salah satu tujuan utama dalam desain jaringan. Ia menyoroti pentingnya merancang

jaringan dengan cara yang memungkinkan penambahan perangkat keras (hardware) dan perangkat lunak (software) dengan mudah, tanpa mengganggu operasional jaringan yang ada. Dalam pengembangan server jaringan pencetak resi, pemilihan perangkat keras yang dapat ditingkatkan dan sistem operasi yang dapat diukur dapat menjadi strategi yang tepat.

Salah satu teori yang dapat diterapkan adalah desain jaringan skala besar. Prinsip-prinsip desain ini, seperti desain dengan menggunakan arsitektur terdistribusi atau model komputasi awan, memungkinkan server jaringan pencetak resi untuk dapat diukur sesuai dengan kebutuhan. Dengan adanya kemampuan untuk menambahkan atau mengurangi sumber daya secara fleksibel, seperti kapasitas pemrosesan atau penyimpanan, server jaringan dapat berkembang seiring dengan pertumbuhan bisnis dan kebutuhan pencetakan resi yang semakin tinggi.

Dalam pengembangan server jaringan pencetak resi, penting untuk melakukan analisis kebutuhan dan memperkirakan pertumbuhan masa depan. Dengan mempertimbangkan prinsip kapasitas dan skalabilitas yang dianjurkan oleh ahli jaringan, dapat dirancang dan diimplementasikan server yang dapat menangani volume pencetakan resi yang tinggi dan dapat berkembang secara fleksibel sesuai dengan kebutuhan perusahaan.

Pendapat para ahli tersebut menekankan pentingnya mempertimbangkan kapasitas dan skalabilitas dalam pengembangan server jaringan pencetak resi. Dengan merancang server yang dapat menangani volume pencetakan resi yang tinggi dan dapat berkembang

seiring dengan pertumbuhan bisnis, PT Pos Indonesia dapat memastikan operasional yang lancar dan efisien. Penting untuk mencari panduan dan sumber daya tambahan dari ahli jaringan terkemuka dan mengadaptasinya sesuai dengan kebutuhan spesifik PT Pos Indonesia.

Adapun wawancara yang saya lakukan dengan beberapa karyawan kantor pos mengenai Strategi pengembangan server jaringan :

**Table 6.2 Wawawnacar mengenai strategi pengembangan server jaringan**

Pertanyaan	Hasil Wawancara
Bagaimana nda melihat peran server dalam jaringan Kantor Pos?	Server memainkan peran yang ang sangat penting dalam jaringan Kantor Pos. Sebagai pusat data dan aplikasi yang diperlukan untuk mengelola operasi harian, server menjadi tulang punggung infrastruktur teknologi informasi Kantor Pos. Server digunakan untuk menyimpan, mengelola, dan menyediakan akses data penting, seperti informasi pengiriman, data pelanggan, serta aplikasi dan layanan yang digunakan oleh karyawan Kantor Pos. Jadi, server menjadi elemen kunci dalam menjaga keberlanjutan dan efisiensi operasional Kantor Pos.
Bagaimana strategi Anda dalam mengembangkan server jaringan Kantor Pos? Apakah ada faktor-faktor tertentu yang akan Anda pertimbangkan?	Ketika mengembangkan server jaringan Kantor Pos, ada beberapa faktor yang perlu dipertimbangkan. Pertama, skalabilitas menjadi penting karena Kantor Pos terus berkembang dan volume operasi dapat meningkat. Server harus mampu menangani pertumbuhan tersebut dengan mudah, baik dalam

	<p>hal kapasitas penyimpanan maupun kinerja. Selain itu, keamanan juga menjadi faktor utama. Kantor Pos mengelola banyak data sensitif, seperti informasi pengiriman dan identitas pelanggan, sehingga server harus dilengkapi dengan perlindungan yang kuat dan kebijakan keamanan yang ketat. Selain itu, penting juga untuk mempertimbangkan keandalan dan ketersediaan server. Kantor Pos adalah lembaga yang beroperasi sepanjang waktu, sehingga server harus terus aktif dan tersedia tanpa gangguan. Redundansi dan pemulihan bencana menjadi strategi penting dalam memastikan ketersediaan server yang optimal.</p>
<p>Bagaimana Anda akan memastikan bahwa server jaringan Kantor Pos tetap berkinerja tinggi?</p>	<p>Untuk memastikan kinerja tinggi server jaringan Kantor Pos, ada beberapa langkah yang dapat diambil. Pertama, pemantauan proaktif menjadi penting. Menggunakan alat pemantauan yang tepat, kita dapat memantau kinerja server secara real-time, mengidentifikasi potensi masalah, dan mengambil tindakan segera sebelum masalah tersebut berkembang menjadi sesuatu yang lebih serius. Selain itu, melakukan pemeliharaan dan pembaruan rutin juga penting. Melakukan pemeliharaan teratur, seperti membersihkan dan mengoptimalkan server, memperbarui perangkat lunak dan sistem operasi, serta memperbarui keamanan secara berkala, dapat</p>

	membantu menjaga kinerja dan keamanan server dalam jangka panjang
--	---

### 6.3 Pengiriman Surat Terlambat

Pengiriman merupakan proses distribusi produk barang dan jasa dari produsen ke konsumen. Fungsinya adalah untuk memudahkan penyampaian produk dari produsen kepada konsumen sebagai bagian dari strategi pemasaran. Manfaat pengiriman, sesuai definisi sebelumnya, adalah transfer kepemilikan barang atau jasa. Kegiatan pengiriman menciptakan aliran saluran pemasaran atau distribusi

Menurut Desilia purnama dewi, dkk (Kadek Arimbawa et al., 2022) Pengertian pengiriman merupakan upaya pengiriman barang dari satu bagian ke bagian lain yang dapat memudahkan konsumen. pengiriman secara tidak langsung secara aktual sudah sering kali dijumpai dalam kehidupan sehari-hari, dari kebanyakan pihak produsen sendiri tidak mampu untuk menangani masalah pengiriman tanpa dibantu oleh beberapa penyedia jasa pengiriman itu sendiri. Untuk mengatasi permasalahan tersebut produsen tentunya membutuhkan mitra bisnis yang mumpuni untuk menangani penyaluran pengiriman yang baik agar produk dan jasa yang diberikan dapat dengan cepat dirasakan dampaknya oleh konsumen atau pelanggan selaku target pasar dari produsen itu sendiri

Menurut Tjiptono (F. Darmawan, 2020) pengiriman merupakan aktivitas, manfaat atau kepuasan yang ditawarkan untuk dijual. Secara umum pelayanan jasa pengiriman barang adalah upaya yang

diselenggarakan atau dilaksanakan secara sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memberikan pelayanan secara efektif dan efisien. Dalam pengiriman barang yang menggunakan kontainer ada dua sistem pengiriman

PT. Pos yang bergerak di bidang jasa pengiriman barang saat ini terkendala akan banyaknya complain dari beberapa konsumen yang mengeluhkan pengiriman surat terlambat. Pengiriman surat yang terlambat ini tentu saja menjadi kerugian baik dari konsumen maupun kantor pos sendiri. Jika keterlambatan terus berlanjut, perusahaan dapat menghadapi kerugian, baik dari sisi internal seperti penumpukan barang di gudang, maupun dari sisi eksternal seperti keluhan dari pelanggan karena barang atau dokumen tidak sampai tepat waktu. Ketidakpuasan dapat muncul karena ketidaksesuaian antara harapan dan kenyataan yang dialami oleh pelanggan terhadap produk atau jasa, serta kualitas layanan selama menggunakan jasa yang tidak memuaskan.

Dan berikut merupakan hasil wawancara saya dengan pegawai kantor pos mengenai keterlambatan pengiriman surat

**Table 6.3 Wawancara mengenai keterlambatan pengiriman surat**

Narasumber	Responden
Saya telah mendengar beberapa keluhan dari masyarakat mengenai keterlambatan pengiriman surat di Kantor Pos akhir-akhir ini. Apakah mas ytaufik bisa menjelaskan kenapa ini bisa terjadi?	Salah satu factor dapat menyebabkan keterlambatan pengiriman surat di Kantor Pos. Salah satunya adalah volume surat yang tinggi. Kantor Pos sering kali menghadapi lonjakan jumlah surat yang harus diproses,

	<p>terutama pada periode liburan atau momen khusus seperti hari raya. Volume yang tinggi ini bisa mengakibatkan peningkatan waktu pemrosesan dan pengiriman.</p>
<p>Apakah Kantor Pos melakukan survei kepuasan pelanggan terkait dengan layanan pengiriman surat? Jika ya, bisakah Anda membagikan beberapa wawasan dari hasil survei tersebut?</p>	<p>Ya, kami secara rutin melakukan survei kepuasan pelanggan untuk mendapatkan umpan balik mengenai layanan pengiriman surat kami. Dari hasil survei terbaru, kami menyadari bahwa keterlambatan pengiriman surat menjadi salah satu masalah utama yang dihadapi oleh pelanggan kami. Kami telah mencatat umpan balik ini dan menggunakannya sebagai bahan evaluasi untuk meningkatkan proses dan kualitas layanan kami</p>
<p>Apakah Kantor Pos telah melakukan tindakan untuk mengatasi masalah keterlambatan ini?</p>	<p>Ya, kami menyadari pentingnya memastikan layanan pengiriman surat yang efisien dan tepat waktu. Oleh karena itu, kami telah mengambil beberapa langkah untuk mengatasi keterlambatan pengiriman. Pertama, kami meningkatkan infrastruktur dan sistem pengolahan di kantor pos kami. Kami juga berinvestasi dalam teknologi yang lebih canggih untuk meningkatkan efisiensi operasional. Selain itu, kami bekerja sama dengan mitra transportasi untuk memperbaiki layanan pengiriman. Kami juga terus melakukan pelatihan kepada karyawan kami agar memiliki keterampilan yang</p>

	<p>diperlukan untuk menangani surat dengan baik. Kami menghargai umpan balik dari masyarakat dan terus berusaha meningkatkan kualitas layanan kami</p>
--	--





## **BAB VII**

### **KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

#### **7.1 Kesimpulan**

Menurut hasil penelitian dan pembahasan yang dilakukan oleh peneliti mengenai Kualitas Pelayanan PT Pos Indonesia KCU Semarang, dapat disimpulkan bahwa secara umum kualitas pelayanan PT. Pos Indonesia tergolong baik, namun dikarenakan perusahaan tersebut bergerak dibidang jasa maka dirasa kurang memuaskan konsumen. Hal ini disebabkan karena perusahaan kurang cepat dalam menanggapi masalah complain dari mitra terkait pengiriman barang yang terlambat dan lain-lain, sehingga mengakibatkan pelanggan PT Pos Indonesia mengalami penurunan. Selain permasalahan mengenai keterlambatan pengiriman surat yang berakibat terhadap berkurangnya jumlah barang yang di kirim oleh perusahaan, PT Pos juga mematok harga yang tidak sebanding dengan kualitas pelayanannya, dimana harga pada PT Pos Indonesia KCU Semarang dinilai lebih mahal dibandingkan dengan competitor lain. Apabila hal ini tidak segera ditangani maka perusahaan diperkirakan akan mengalami penurunan pendapatan yang signifikan.

Oleh karena itu berdasarkan uraian tersebut diatas, agar pelanggan atau mitra PT Pos Indonesia KCU Semarang masih tetap bertahan maka solusi yang digunakan untuk menangani permasalahan tersebut yaitu dengan meningkatkan kualitas pelayanan PT Pos Indonesia KCU Semarang. Kualitas pelayanan merupakan faktor yang sangat penting pada

perusahaan yang bergerak di bidang jasa. Oleh karena itu, kualitas pelayanan suatu perusahaan sangat menentukan keberhasilan perusahaan itu sendiri.

## 7.2 Rekomendasi

### 7.2.1 Rekomendasi Hasil Analisis

Adapun rekomendasi yang penulis berikan untuk menangani permasalahan tersebut yaitu dengan meningkatkan kualitas pelayanan dengan cara:

1. Mengevaluasi sumber daya manusia dan melakukan perekrutan karyawan baru pada PT Pos Indonesia KCU Semarang, karena kualitas SDM juga sangat menentukan kualitas pelayanan suatu perusahaan.
2. Melakukan monitoring terkait kegiatan operasional perusahaan secara berkala untuk memastikan tidak adanya keterlambatan dalam hal pengiriman barang.
3. Menurunkan harga yang sudah di patok oleh perusahaan sesuai dengan kualitasnya untuk menjaga agar pelanggan atau mitra dapat tetap bertahan.
4. Meningkatkan kualitas sistem informasi pada perusahaan untuk menghindari permasalahan yang berkaitan dengan sarana teknologi informasi.

### 7.2.2 Hal-Hal yang Perlu Diperbaiki Organisasi Tempat Magang

Rekomendasi terhadap hal-hal yang perlu diperbaiki organisasi tempat magang terhadap peserta magang dan staf/karyawan yaitu :

1. Upaya meningkatkan solidaritas hubungan kerja sesama tim agar dapat menambah rasa keakraban sehingga dapat memberikan kinerja yang baik.
2. Memberikan penghargaan berupa reward terhadap karyawan yang telah memberikan kontribusi yang baik pada perusahaan.



## **BAB VIII**

### **REFLEKSI DIRI**

#### **8.1 Hal Positif Yang Diterima Selama Perkuliahan Dan Bermanfaat Terhadap Pekerjaan Selama Magang**

Beberapa ilmu yang saya peroleh di bangku perkuliahan dan sangat bermanfaat terhadap kegiatan magang. Dengan adanya mata kuliah ICT for Academic Purpose sangat berarti bagi saya karena dapat meningkatkan pemahaman saya dalam mengoperasikan computer . Selain itu karena saya juga aktif dalam berbagai organisasi yang ada di Unissula membuat saya menjadi lebih mudah dalam beradaptasi dengan lingkungan tempat magang. Pendidikan karakter yang saya dapatkan selama perkuliahan dan penanaman nilai BudAI (Budaya Agama Islam) merupakan salah satu alasan saya dapat bersosialisasi terhadap orang lain dengan baik serta sopan santun. Hal ini dapat menciptakan hubungan yang baik antar sesama karyawan Kantor Pos sehingga pekerjaan akan lebih mudah untuk diselesaikan dan hasil pekerjaan semakin maksimal.

#### **8.2 Manfaat Magang Terhadap Pengembangan Kemampuan Kognitif Mahasiswa**

Pengembangan kemampuan kognitif penulis salah satunya meningkatkan konsentrasi, perhatian dan kecepatan respon dengan selektif ketika diberikanya beberapa tugas yang dipercayakan kepada mahasiswa magang di PT POS Indonesia KCU Semarang, pengembangan public speaking untuk dapat berinteraksi dan berkomunikasi yang baik dengan

rekan kerja.

### **8.3 Manfaat Magang Terhadap Pengembangan Soft Skill Mahasiswa**

Kegiatan magang di Kantor Pos Semarang memberikan banyak pengembangan pada kemampuan soft skill saya. Selama magang, saya dapat meningkatkan kemampuan berpikir dan beradaptasi di lingkungan yang sangat baru bagi seorang mahasiswa. Saya juga belajar cara menghadapi berbagai persoalan yang muncul dalam pekerjaan dengan sabar dan cermat, sehingga solusi dapat ditemukan seiring berjalannya waktu.

Di samping itu, saya juga memperoleh pengalaman belajar bagaimana berkomunikasi dengan efektif, karena selama masa magang, saya berinteraksi secara langsung dengan karyawan dan petugas di perusahaan. Berbagai peluang yang diberikan oleh perusahaan selama magang membuat saya menyadari bahwa masih ada banyak keterampilan yang perlu ditingkatkan untuk mengatasi kekurangan yang saya miliki, seperti ketelitian dalam melaksanakan tugas.

### **8.4 Kunci Sukses Bekerja Berdasarkan Pengalaman Magang**

Kunci sukses yang dapat diterapkan pada dunia kerja berdasarkan pengalaman magang salah satunya dengan membuat skala prioritas dalam melakukan sesuatu agar pekerjaan dapat terselesaikan dengan efektif dan efisien; selalu teliti, jujur, dan berhati-hati; memiliki rasa tanggung jawab atas pekerjaan yang dilakukan; dan memiliki pola pikir yang dapat memajukan perusahaan.

### 8.5 Rencana Pengembangan Diri, Karir, dan Pendidikan Mahasiswa

Rencana pengembangan diri, karir dan pendidikan yang ingin saya penuhi yaitu dengan meningkatkan atau mengembangkan skill yang bisa bersaing didalam dunia kerja dengan cara belajar dengan sungguh – sungguh ataupun mengikuti kegiatan yang berpotensi bisa untuk meningkatkan skill dalam dunia kerja, dan, selalu update terhadap kemajuan yang ada, dan terus berlatih berpikir bagaimana cara untuk menyelesaikan suatu permasalahan yang ada



## DAFTAR PUSTAKA

- Along, A. (2020). Kualitas Layanan Administrasi Akademik di Politeknik Negeri Pontianak. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 006(01), 94–99.  
<https://doi.org/10.21776/ub.jiap.2020.006.01.11>
- Andi Riyanto. (2018). Kepuasan Pelanggan. *Kepuasan Pelanggan*, 10–27.
- Andini. (2020). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keberlangsungan Usaha. *Universitas Internasional Batam UIB Repository*, 2017, 5–24.
- Bahari, A. F. (2020). Analisis Kualitas Layanan Dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Narapidana Di Lapas Narkotika Kelas II A Pamekasan. *Jurnal Ilmu Hukum Dan Humaniora*, 7(1), 84–102.
- Cimberly, P., Manossoh, H., & Wokas, H. R. N. (2018). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan Dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Motivasi Dalam Membayar Pajak Penghasilan (Studi Pada Wpop Di Kec. Wanea Kota Manado). *Going Concern : Jurnal Riset Akuntansi*, 14(1), 46–55.  
<https://doi.org/10.32400/gc.13.04.20900.2018>
- Darmawan, F. (2020). Bab ii kajian pustaka bab ii kajian pustaka 2.1. Bab Ii Kajian Pustaka 2.1, 12(2004), 6–25.
- Darmawan, I. K. A., & Dewi, L. K. C. (2020). e-ISSN 2716-4381 (media online) *Journal Research Management*. *Journal Research Management*, 02(1), 58–67.
- Dewi, N. P. (2022). Implementasi Penanganan Keluhan Tamu Pada Masa Pandemi

- Covid-19 Di Ancak Restaurant Implementation of Handling Guest Complaints During the Covid-19 Pandemic. 01(03), 517–531.
- Gangsar, A. (2017). Analisis Kualitas Jasa Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Dealer Motor Honda Kediri Dengan Metode Quality Function Deployment (Qfd). JPTM, 06, 94–104.
- Ge, Z., Chen, D., Zhang, J., Rao, J., Yin, J., Wang, D., Wan, X., Shi, W., & Liu, S. (2007). Facile synthesis of dumbbell-shaped dendritic-linear-dendritic triblock copolymer via reversible addition-fragmentation chain transfer polymerization. *Journal of Polymer Science, Part A: Polymer Chemistry*, 45(8), 1432–1445. <https://doi.org/10.1002/pola.21914>
- Grafika, S. (1945). Hartono, *Penyidikan dan Penegakan Hukum Pidana*, Jakarta, Sinar Grafika, 2012, hlm. 19 1. 3, 1–27.
- Hermanto, O. H. E., & Sari, T. I. (2021). Analisis Turunnya Omset Penjualan Terhadap Pengiriman Barang Via Udara Di Area Cargo Juanda Surabaya. *Jurnal Revenue: Jurnal Ilmiah* 2(1), 188–198. <http://revenue.lppmbinabangsa.id/index.php/home/article/view/62>
- Ii, B. A. B., Teori, A. L., & Pelayanan, K. (n.d.). Fandy Tjiptono, *Prinsip-Prinsip Total Quality Service* (Yogyakarta: Andi, 2005), 2. 15. 15–30.
- Indrajit dan djokopranoto. (2019). *Spare-Part*. 53(9), 1689–1699.
- Jaya, S. (2018). Analisis faktor-faktor kepuasan konsumen pada rumah makan Geprek Benu di Bandar Lampung. 13–53.



- Jayanti, N. D. (2016). Kualitas Pelayanan (Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty, Tangibles ) Di Legend Premium Coffee Yogyakarta. Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta Untuk, 1–97.
- Kadek Arimbawa, I., Firdiansyah Suryawan, R., & Tinggi Penerbangan Aviassi, S. (2022). Peran Petugas Operation Dalam Mewujudkan Ketepatan Waktu Pengiriman Barang Di Lion Parcel Jakarta (Dalam Suatu Tinjauan) Artikel Informasi Abstrak. Jtla, 2(1), 34–41. <https://abnusjournal.com/jtla>
- Layanan, P. K. (2011). KAJIAN PUSTAKA A . Kualitas Layanan. 30–32.
- Manorek, S. L., Pangemanan, S. S., & Rumokoy, F. (2016). the Influence of Brand Image, Advertising, Perceived Price Toward Consumer Purchase Intention At Samsung Smartphone. Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi, 3(4), 661–670. <http://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/11087>
- Marlina, L. (2018). Bab Ii Landasan Teori. Journal of Chemical Information and Modeling, Risdiansyah, 2017, 7–19. [https://repository.bsi.ac.id/index.php/unduh/item/215072/File-10\\_Bab-II-Landasan-Teori.pdf](https://repository.bsi.ac.id/index.php/unduh/item/215072/File-10_Bab-II-Landasan-Teori.pdf)
- Mayssara A. Abo Hassanin Supervised, A. (2018). Manajemen Pemasaran. Paper Knowledge . Toward a Media History of Documents, 15–60.
- Musra, A. (2014). Faktor-faktor Penentu Keterlambatan Pembangunan Jalan Lingkar Utara Kota Solok. Jurnal Pembangunan Wilayah & Kota, 10(1), 70. <https://doi.org/10.14710/pwk.v10i1.7634>

- Nisa Listowati, P. (2017). Analisis Peramalan Penjualan Dalam Menetapkan Perencanaan Produksi Pada Bolu Dadakan Ibu Otang. Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Unpas Bandung, 83–94. <http://repository.unpas.ac.id/id/eprint/30236>
- Nur Hikmah, D. R. (2020). Batas Usia Perkawinan dalam Perspektif Hukum Islam dan hukum Positif. *Jurnal Ilmiah Hukum Keluarga Islam*, 2(3), 1–15. <http://riset.unisma.ac.id/index.php/jh/article/view/7371/6003>
- Nuviana, W., Noor, M., & B, J. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Pengguna Bpjs Di Uptd. Puskesmas Lempake. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 6(4), 1621–1634.
- Petra, U. K. (2006). *Jiu nkpe - Is-S1-2017-33413175-41097-Customer\_Satisfaction- Chapter 2*. 2002, 8–18.
- Putri, K & Nurcaya, I. (2013). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan D&I Skin Centre Denpasar. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 2(8), 247815.
- Rachmawati, D. I., & Jaenudin, J. (2022). Pengaruh Persepsi Harga, Promosi Penjualan, Dan Kualitas Pelayanan Dalam Menciptakan Loyalitas Pelanggan. *SMART Management Journal*, 3(1), 21–27. <https://doi.org/10.53990/smj.v3i1.201>
- Rafik, 2018. (2018). Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Sepeda Motor N-Max di Kota Bekasi. Vol 2 No., 7–25. <http://journal.stie-kusumanegara.ac.id/index.php/aktiva/article/view/66>

- Ridwan, M., & Noviyanti, S. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Go-Jek. *Kinerja*, 4(1), 53–66. <https://doi.org/10.34005/kinerja.v4i1.1698>
- Salam, H. (2016). PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, DAN CITRA MEREK TERHADAP CUSTOMER TRUST DAN DAMPAKNYA PADA KEPUASAN KONSUMEN (Survey pada pengguna sepeda motor Yamaha Mio di Fakultas Ekonomi Universitas Pasundan Bandung). Skripsi, 20–82.
- Sarikuswati, S. (2020). Analisa Perpanjangan Restrukturisasi Kredit Terhadap Likuiditas Perbankan Sebelum dan Sesudah Pandemi Covid 19. *Jurnal Aktiva :Riset Akuntansi Dan Keuangan*, 2 (2), 95–103. <https://doi.org/10.52005/aktiva.v2i3.62>
- Sembiring, Inka Janita, Suharyono, & Kusumawati, A. (2020). Manajemen Pemasaran. Jilid 2. Edisi 12. Jakarta: Erlangga, 15(1), 1–10.
- Sesaria. (2020). Defenisi Kepuasan Menurut kotler & keller (2018). *BISMA (Bisnis Dan Manajemen)*, 1, 6–25.
- Syahfitri, M. N., & Kusnanto, D. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Loyal. *Al-Kharaj : Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah*, 4(2), 216–237. <https://doi.org/10.47467/alkharaj.v4i1.567>
- Tjiptono. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan..., Lutfian Prisanandika, Fakultas Ekonomi dan Bisnis UMP, 2019. 11–32.
- Tjiptono dan Chandra, 2011. (2021). Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Glad Beauty Care Manado. *Productivity*, 2(2), 140–145.

<https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/productivity/article/view/34131>

- Utomo, B. P., Manajemen, P. S., Ekonomi, F., Bisnis, D. A. N., & Surakarta, U. M. (2020). Analisis pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan Alfamidi Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Vera Octavia. (2016). Kualitas Pelayanan di Kantor Pos Cabang Cikampek Kabupaten Karawang.
- Veronica, D. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Salondewidi Kota Jambi). STIE Muhammadiyah Jambi, 5(1), 55–69.
- Waruwu, K., Yunita, M., Yudhira, A., & Tampubolon, D. (2021). Pengaruh Harga Produk dan Promosi Terhadap Volume Penjualan Batik Pada BT Batik Trusmi Medan. *Jurnal Pendidikan Dan Kewirausahaan*, 9(2), 394–404. <https://doi.org/10.47668/pkwu.v9i2.314>
- Widiastuti, H., & Widowati, S. Y. (2016). Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan pembelian (Studi Kasus Pada Mie Jakarta 69, Jl. MT. Haryono No. 914B, Semarang). *Fokus Ekonomi*, 9(1), 1–10. <https://ejournal.stiepena.ac.id/index.php/fe/article/view/100/96>
- Winata, A., & Isnawan, A. F. (2017). Loyalitas Pelanggan Hotel Emersia Di Bandar. *Jurnal Manajemen Magister*, 03(02), 133–149. <https://jurnal.darmajaya.ac.id/index.php/jmmd/article/view/989/644%0A>