

TUGAS AKHIR

SISTEM PELAYANAN AGEN POS PADA PT POS INDONESIA

(PERSERO) PEKANBARU

Disusun dan Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar

Sarjana Muda (A.Md) Diploma III Manajemen Perusahaan pada Fakultas

Ekonomi Dan Ilmu Sosial Uin Suska Riau



Disusun Oleh:

TRI. ASTUTI

01272203695

PROGRAM STUDI DIII MANAJEMEN PERUSAHAAN

FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

SULTAN SYARIF KASIM

RIAU

2015



- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

NAMA : TRI ASTUTI
NIM : 01272203695
FAKULTAS : EKONOMI dan ILMU SOSIAL
PROGRAM STUDI : DIII MANAJEMEN PERUSAHAAN
JUDUL : **SISTEM PELAYANAN AGEN POS PADA PT. POS INDONESIA (PERSERO) PEKANBARU**

Setelah kami teliti dan memberikan bimbingan sebagaimana mestinya, maka berpendapat bahwa laporan ini sudah dapat di setujui :

Pekanbaru, 13 November 2015

DISETUJUI

Pembimbing

Julna, SE, M.Si

NIP. 19730722 199903 2 001

MENGETAHUI

Dekan,

Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial



DR. Mohendra Romus, M. Ec.

NIP. 19711119 200501 1 004

Ketua Program Studi

DIII Manajemen Perusahaan

Rik Hanri Malan, SE, MM

NIP. 19710124 2007 011020



KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim....

Segala puji syukur kami panjatkan kehadiran Allah SWT, karena atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “Sistem Pelayanan Agen Pos Pada PT Pos Indonesia (Persero) Pekanbaru”. Tugas Akhir ini disusun sebagai persyaratan kelulusan pada Program Studi Manajemen Perusahaan Diploma III Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Dalam penyusunan Tugas Akhir ini penulis banyak mendapat saran, dorongan, bimbingan serta keterangan-keterangan dari berbagai pihak yang merupakan pengalaman yang tidak dapat diukur secara materi, namun dapat membukakan mata penulis bahwa sesungguhnya pengalaman dan pengetahuan tersebut adalah guru yang terbaik bagi penulis. Oleh karena itu dengan segala hormat dan kerendahan hati perkenankanlah penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof.Dr.H.Munzir Hitami MA., selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
2. Dr.Mahendra RomusSpa. M. Ec, yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk mengikuti praktek kerja lapangan.
3. Riki Hanri Malau, SE.MM., selaku Ketua Jurusan Manajemen Perusahaan yang telah membantu penulis dalam penyelesaian Tugas Akhir ini dan membantu selama Perkuliahan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4. Julina, SE.M.Si, selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir yang telah memberikan motivasi, masukan, kritik dan saran dalam penyelesaian Tugas Akhir ini.
5. Seluruh Dosen pengajar Manajemen Perusahaan yang memberikan ilmunya kepada penulis dalam menjalankan tugas dari awal sampai terwujudnya tugas akhir ini.
6. Junaidi, selaku manajer SDM (Sumber Daya Manusia) di PT Pos Indonesia (persero) Pekanbaru, yang telah memberikan bimbingan selama PKL (Praktek Kerja Lapangan) dan memberikan pengalaman yang bermanfaat untuk penulis.
7. Teristimewa kepada kedua orang tua tercinta yang telah banyak berkorban baik materil maupun non materil demi tercapainya cita-cita penulis.
8. Seluruh keluarga yang telah memberikan motivasi dan membangkitkan semangat dalam menjalani hidup.
9. Seluruh teman-teman teman-teman seperjuangan baik dalam kampus maupun di luar kampus yang telah memberikan motivasi dan semangat dalam belajar.

Sekali lagi penulis sampaikan bahwa penulisan tugas akhir ini tidak luput dari kesalahan dan kekurangan, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi kesempurnaan tugas akhir ini.

Akhir kata penulis berserah diri kepada Allah SWT semoga tugas akhir inidapat bermanfaat bagi penulis khususnya pembaca pada umumnya. Amin.

Pekanbaru, Juni 2015

Penulis

Tri.Astuti

NIM.01272203695

UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR	
LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR	
KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI	iv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penulisan	6
1.4 Manfaat Penulisan	6
1.5 Sistematika Penulisan	7
1.6 Metode Penelitian	9
BABII GAMBARAN PERUSAHAAN	11
2.1 Sejarah Singkat PT Pos Indonesia	11
2.2 Visi Dan Misi PT Pos Indonesia (persero) Pekanbaru	12
2.3 Logo PT Pos Indonesia (persero) Pekanbaru	13
2.4 Bidang Usaha PT Pos Indonesia (persero) Pekanbaru	15
2.5 Struktur Organisasi PT Pos Indonesia (persero) Pekanbaru	17
2.6 Tugas Dan Tanggung Jawab	18
BAB III TINJAUAN TEORI DAN PRAKTIK.....	21
3.1 Tinjauan Teori	21
A. Sistem Pelayanan	21
1. Pengertian Sistem Pelayanan	21
2. Dimensi Kualitas Layanan	22
3. Peranan Pelanggan Dan karyawan Dalam Sistem Layanan.....	26
4. Strategi Mewujudkan Layanan Prima.....	28
5. Pandangan Islam tentang Pelayanan	31
B. Teori Agen Pos	33
1. Hak Dan Kewajiban Mitra Agen Pos	35
a. Hak Pos Indonesia	35
b. Kewajiban Pos Indonesia.....	35
c. Kewajiban Mitra Agen Pos	39
d. Hak Mitra Agen Pos	37



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

e. Kewajiban Bersama Para Pihak	37
3.2 Tinjauan Praktek	39
A. Pelaksanaan dalam Pemberian Pelayanan Agen Pos pada PT Pos Indonesia (persero) Pekanbaru	39
B. Jasa- Jasa Pelayanan Agen Pos Yang Di Berikan PT. Pos Indonesia (Persero) Pekanbaru.	41
1. Jasa Agen Pos Mail Dan Paket.....	41
2. Layanan Agen Pospay.....	45
3. Agen Layanan Jasa Kurir	48
BAB IV PENUTUP	67
4.1 Kesimpulan	67
4.2 Saran	68

DAFTAR PUSTAKA