

**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.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Seiring dengan perkembangan dan persaingan dalam era globalisasi pasar bebas seperti sekarang ini, perusahaan berlomba-lomba untuk memenangkan persaingan dengan memperbaiki sistem pelayanan dan memperbanyak usaha baru. Salah satunya PT. Pos Indonesia yang terus berupaya menemukan sumber-sumber pendapatan baru serta modern. Karena sebelumnya PT. Pos Indonesia sempat mengalami keterpurukan karena masyarakat lebih memilih teknologi, seperti email dan sms, maka jumlah jasa layanan surat menyurat menjadi merosot tajam. Berangkat dari hal itu maka pihak management memiliki ide untuk merangkul masyarakat dengan memberikan peluang usaha untuk memperluas jaringan PT. Pos Indonesia yaitu dengan cara Pos membuka kesempatan bagi masyarakat yang tertarik untuk menjadi agen pos.

Adapun Jenis-jenis layanan agen pos yang terdapat pada PT. Pos Indonesia (Persero) Pekanbaru meliputi :

1. Jasa Pelayanan agen pos mail dan paket : Melayani pengiriman surat Kilat khusus dan atau pos ekspres (Kumulatif), paket pos biasa dan paket pos kilat khusus dalam negeri (Kumulatif), Exspress mail service (EMS), Paket Pos Biasa dan Paket pos Luar Negeri (Kumulatif), Original Mil (Perangko), Matrei Tempel



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.

2. Agen layanan jasa kurir.
3. Jasa layanan Agen Pospay : Melayani pembayaran PLN (Pasca Bayar / Pra Bayar) – Pulsa/Token, Pdam, Telkom / Telekomunikasi (Telpon, Speedy), Pam Palyja/Eatra, Angsuran Kredit/Leasing (Adira, Wom, Oto, Mega, Hd, Astra, Toyota, Dll), Kartu Kredit (Bii, Hsbc), Tv Berlangganan (Top Tv, Indovision, Oke Tv, Telkomvision, Dan lain-lain)

Di dalam agen pos ini PT. Pos Indonesia mengeluarkan satu strategi yang dapat menghubungkan secara cepat semua kantor pos yang ada melalui system online dan lebih berfokus dalam system pembayaran (*payment system*). Sistem pembayaran tagihan secara real time online di Indonesia dan dapat di gunakan untuk berbagai macam pembayaran. PT. Pos Indonesia mengetahui akan kebutuhan masyarakat untuk melakukan berbagai macam pembayaran rekening-rekening serta tagihan yang harus di bayar di masing-masing tempat. Dengan jaringan kantor pos (agen pos) yang banyak dan tersebar di berbagai penjuru pelosok daerah, PT. Pos Indonesia berusaha untuk mempermudah hal tersebut dengan menyediakan layanan satu atap saja.

Peluang usaha baru dari PT. Pos Indonesia inilah yang di harapkan memberikan masukan optimal sekaligus menjadi senjata utama dalam meningkatkan citra PT. Pos untuk menghadapi persaingan. Karena semakin banyak persaingan maka semakin bertambah besar pula ancaman yang dihadapi oleh PT Pos Indonesia (persero) Pekanbaru. PT Pos Indonesia



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.

(persero) Pekanbaru harus mampu menunjukkan kelebihan kepada masyarakat bahwa PT Pos Indonesia (persero) Pekanbaru memiliki banyak strategi peluang usaha yang baru untuk menghadapi pesaing. Salah satunya dengan memberikan layanan agen pos yang baru dan melayani setiap masyarakat yang akan menaftar menjadi agen dengan sopan dan ramah serta berkualitas kepada masyarakat, karena jika masyarakat merasa nyaman dan puas atas pemberian pelayanan untuk menjadi agen itu sudah dapat meningkatkan *image* bagi perusahaan.

Adapun data masyarakat yang mendaftar sebagai pelanggan agen pos dalam setiap satu tahunnya di PT Pos Indonesia (persero) Pekanbaru dapat kita lihat dari Tabel dibawah ini:

Tabel 1.1 Data Masyarakat Yang Mendaftar Menjadi Agen Pos Di PT Pos Indonesia (Persero) Pekanbaru Tahun

No	Tahun	Jumlah Pelanggan yang mendaftar menjadi Agen Pos.
1	2010	17
2	2011	11
3	2012	35
4	2013	20
5	2014	29
Jumlah		112

Sumber : PT Pos Indonesia (persero) Pekanbaru

Dari table 1.1 dapat diketahui bahwa pelanggan agen pos PT Pos Indonesia (persero) Pekanbaru setiap tahun mengalami perubahan. Pelanggan

**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 mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

PT Pos Indonesia (persero) Pekanbaru dikatakan belum optimal, karena belum mengalami kenaikan dalam setiap tahun.

Dari hasil penjelasan dari manajer pelayanan (Auva Syofyan), mengatakan: Kami memang sudah sering mendengar komplain dari pelanggan kami tentang windows yang sering rusak, walaupun banyak pelanggan sering komplain terhadap pelayanan kami, tetapi pihak PT Pos Indonesia (persero) Pekanbaru selalu memberikan pelayanan yang terbaik untuk pelanggan agen pos kami. Pihak PT Pos Indonesia (persero) Pekanbaru selalu melakukan evaluasi dan perbaikan dalam pelayanan kami. Kami akan melakukan pelayanan yang terbaik untuk pelanggan kami”.

Tjiptono (2012:91), menyatakan bahwa kualitas pelayanan ditentukan oleh dua hal, yaitu jasa yang dirasakan (*perceived service*) dan jasa yang diharapkan (*expected service*). Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan maka kualitas pelayanan yang dipersepsikan adalah kualitas baik. Jika pelayanan yang diterima melampaui harapan pelanggan maka kualitas yang dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya, jika pelayanan yang diterima lebih rendah dari pada yang diharapkan maka kualitas pelayanan yang dipersepsikan buruk. Pelanggan Agen Pos yang puas yang akan melakukan pembelian ulang.

Fenomena pelanggan agen pos yang kurang puas dengan pelayanan yang di berikan PT Pos Indonesia (persero) Pekanbaru juga dapat didukung dengan adanya keluhan dan komplain pelanggan. Berdasarkan hasil penelitian



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

yang penulis dapat, ada beberapa hal yang biasa dikeluhkan oleh pelanggan antara lain, windows yang sering rusak dan sering telatnya petugas pos untuk menginstal ulang karena kendala kapasitas jaringan, sering terjadi juga transaksi gagal sehingga mempersulit agen untuk memberikan layanan. Dengan adanya komplain dari pelanggan agen pos maka dapat memberikan penilaian bahwa pelayanan yang diberikan masih belum memuaskan konsumen pengguna jasa agen pos. Tetapi walaupun PT Pos Indonesia (persero) Pekanbaru lalai dalam melayani pelanggan Agen Pos, tetapi pelanggan masih tetap percaya kepada PT Pos Indonesia (persero) Pekanbaru.

Dari hasil wawancara dari kepala SDM (Junaidi 45 tahun) ada beberapa hal:

1. Semakin banyaknya perusahaan yang bergerak dibidang jasa pengiriman barang dan masyarakat lebih memilih menggunakan teknologi seperti sms, dan email sehingga PT Pos Indonesia harus lebih cermat untuk membuka peluang usaha seperti Agen pos.
2. Masih kurangnya pelayanan Agen Pos yang diberikan oleh PT. Pos Indonesia (Persero) Pekanbaru baik dari faktor pemberian pelayanan maupun fasilitas yang dimiliki.
3. Besarnya kepercayaan masyarakat terhadap PT. Pos Indonesia (Persero) Pekanbaru mengakibatkan PT Pos(persero) Indonesia Pekanbaru lalai dalam melayani pelanggan Agen Pos keluhan sering rusaknya windows dan transaksi gagal sehingga pelanggan banyak yang merasa kecewa.



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

Berdasarkan uraian diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih jauh mengenai analisis pelaksanaan pelayanan Agen Pos yang telah di berikan perusahaan kepada pelanggannya dengan judul:

“SISTEM PELAYANAN AGEN POS PADA PT POS INDONESIA (PERSERO) PEKANBARU”.

1.2 Perumusan Masalah

Dari uraian latar belakang di atas dapat di simpulkan permasalahan yaitu:

1. Bagaimanakah sistem pelayanan agen pos pada PT. Pos Indonesia
2. Apa saja layanan yang di berikan agen pos pada PT.Pos Indonesia ?

1.3 Tujuan Penulisan

Adapun Tujuan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui sistem pelayanan Agen Pos pada PT. Pos Indonesia Pekanbaru.
2. Untuk mengetahui apa saja layanan yang di berikan Agen Pos pada PT.Pos Indonesia.

1.4 Manfaat Penulisan

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Untuk Penulis

Menambah wawasan serta pengetahuan baru kepada penulis tentang kualitas pelayanan kepada pelanggan dan Menjadi bahan kajian bagi penulis yang ingin meneliti tentang tingkat kualitas pelayanan khususnya kualitas



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.

pelayanan PT Pos Indonesia (persero) Pekanbaru sebagai syarat untuk menyelesaikan tugas akhir.

2. Untuk Perusahaan

Hasil penelitian dapat menjadi bahan pertimbangan bagi PT Pos Indonesia (persero) Pekanbaru dalam menentukan arah kebijakan yang berkaitan dengan pemberian pelayanan dan dapat menjadi bahan evaluasi dan masukan bagi PT Pos Indonesia (persero) Pekanbaru.

3. Untuk Peneliti lain

Menambah wacana keilmuan dibidang pelayanan Pos dan menambah khasanah penelitian mengenai kualitas pelayanan PT Pos Indonesia (persero) Pekanbaru.

1.5 Sistematika Penulisan

Secara umum, penulisan ini terdiri atas Empat BAB yaitu:

BAB 1 PENDAHULUAN

Didalam bab ini menjelaskan tentang Latar Belakang yang menceritakan permasalahan pengambilan judul, Rumusan Permasalahan, Tujuan penulisan, Manfaat Penulisan, Sistematika Penulisan, dan Metode Penelitian.

BAB 2 GAMBARAN PERUSAHAAN

Didalam bab ini menjelaskan tentang Sejarah PT Pos Indonesia (persero) Pekanbaru, Visi dan Misi PT Pos Indonesia (persero) Pekanbaru,



Struktur Organisasi PT Pos Indonesia (persero) Pekanbaru, Tugas dan Tanggung Jawab Organisasi PT Pos Indonesia (persero) Pekanbaru.

BAB 3 PEMBAHASAN

Di dalam bab ini membedakan tentang Teori-teori tentang pelayanan yang berisi pengertian pelayanan, dimensi kualitas pelayanan, karakteristik pelayanan dan prinsip kualitas pelayanan. Dengan hasil praktek analisis pelayanan Pada PT Pos Indonesia (persero) Pekanbaru yang berisi kualitas pelayanan yang ada pada PT Pos Indonesia (persero) Pekanbaru dan hambatan-hambatan yang menjadi kendala dalam pemberian pelayanan paket pos.

BAB 4 PENUTUP

Dalam bab ini berisi tentang kesimpulan yang menjelaskan uraian dari semua yang telah di tulis dan akan di perjelas lagi serta Saran dari penulis yang berisi masukan yang seharusnya dilakukan oleh perusahaan sesuai dengan teori yang telah ditulis.

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

1.6 Metode Penelitian

1. Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif yang menggambarkan dan menguraikan keterangan-keterangan dari data-data yang diperoleh dari perusahaan.

2. Waktu dan Tempat Penelitian

Obyek penelitian dilakukan di PT Pos Indonesia (persero) Pekanbaru, pada tanggal 01 juli sampai dengan selesai.

3. Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif. Menurut Sugiono (2012:120) Data kualitatif adalah data yang memuat gambaran kondisi perusahaan.

4. Sumber Data

a. Data Primer

Menurut Sugiono (2012:149) Data primer adalah data yang berasal dari sumber yang berwenang, yang menyangkut dengan topik penelitian. Berupa data-data tentang pengiriman paket pos pada PT Pos Indonesia (persero) Pekanbaru.

b. Data Skunder

Data tentang PT Pos Indonesia (persero) Pekanbaru yang diperoleh secara tidak langsung, seperti dari studi pustaka dan sumber-sumber lain yang relevan dengan penelitian ini.



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.

5. Teknik Pengumpulan Data

a. Wawancara

Memberikan pertanyaan-pertanyaan secara langsung kepada pihak manajer pelayanan di PT Pos Indonesia (persero) Pekanbaru, tentang kegiatan pelayanan yang dijalankan oleh perusahaan.

b. Observasi

Melihat dan mengamati secara langsung kegiatan petugas pelayanan dalam menjalankan tugasnya.



UIN SUSKA RIAU

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim 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.



UIN SUSKA RIAU