

**UPAYA PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN
PETUGAS LOKET DALAM PENGIRIMAN SURAT DAN
PAKET DI LOKET KANTOR POS SURABAYA 60000**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh

Mar'atus Sholikha Putri Nur Andika

1915713064

PROGRAM STUDI D3 ADMINISTRASI BISNIS

JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA

POLITEKNIK NEGERI BALI

BADUNG

2022

**UPAYA PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN
PETUGAS LOKET DALAM PENGIRIMAN SURAT DAN
PAKET DI LOKET KANTOR POS SURABAYA 60000**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh

Mar'atus Sholikha Putri Nur Andika

1915713064

PROGRAM STUDI D3 ADMINISTRASI BISNIS

JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA

POLITEKNIK NEGERI BALI

BADUNG

2022

PRAKATA

Puji dan syukur peneliti panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas berkat rahmat dan kehendak-Nya yang telah memberikan kemampuan, kesehatan, serta kesempatan yang luar biasa sehingga peneliti dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan judul “Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Petugas Locket dalam Pengiriman Surat dan Paket di Locket Kantor Pos Surabaya 60000” dapat selesai dengan tepat waktu.

Adapun tujuan dari pembuatan Tugas Akhir ini adalah sebagai salah satu syarat guna memperoleh ijazah Diploma III Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Bali. Dalam penyusunan Tugas Akhir ini peneliti dibantu oleh berbagai pihak, maka dari itu peneliti mengucapkan terima kasih atas dukungannya kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmat-Nyalah Tugas Akhir ini dapat selesai dengan tepat waktu.
2. Orang tua tercinta, Bapak Andik Kuswandono dan Ibu Takhuwinur, serta adik saya Muhammad Raden Rodhitullah, yang telah mendoakan, memberikan dukungan dan motivasi dalam menyelesaikan Tugas Akhir Ini.
3. Bapak I Nyoman Abdi, SE., M.eCom, selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan fasilitas dalam kegiatan belajar di Politeknik Negeri Bali.

4. Bapak Dr. I Ketut Santra, M.Si, selaku ketua Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Bali yang sudah memberi dukungan baik materil maupun moril sehingga peneliti dapat menyelesaikan tugas akhir dengan baik.
5. Bapak I Made Widiantara, S.Psi, M.Si, selaku ketua program studi Diploma III Administrasi Bisnis yang sudah memberikan dukungan kepada penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan baik.
6. Bapak Ida Bagus Sanjaya, SE., MM, selaku Dosen Pembimbing I yang telah membimbing, memberikan motivasi dan mengarahkan peneliti selama ini sehingga peneliti dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini tepat pada waktunya.
7. Bapak Drs. Ida Bagus Artha Adnyana, M.Hum, selaku Dosen Pembimbing II yang telah membimbing, memberikan motivasi dan mengarahkan peneliti selama ini sehingga peneliti dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini tepat pada waktunya.
8. Para Dosen penguji Tugas Akhir, Bapak Drs. I Made Ardana Putra, M.Si dan Ibu Made Ayu Jayanti Prita Utami, S.S.T.Ak.,M.Si, yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk hadir sebagai penguji pada sidang komprehensif ini. Terima kasih atas masukan dan perbaikan yang bapak dan ibu berikan pada Laporan Tugas Akhir ini.
9. Bapak dan Ibu Dosen Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan pengertian dan pemahaman berbagai

mata kuliah selama perkuliahan yang sangat bermanfaat dalam penyusunan Laporan Tugas Akhir ini.

10. Bapak Imanuel Agoeng Noegroho selaku Executive General Manager yang telah memberi kesempatan untuk penulis bergabung bersama untuk melaksanakan Praktik Kerja Lapangan dan melakukan penelitian di Kantor Pos Surabaya 60000.
11. Ibu Ike Ferdianingrum, selaku Staf SDM dan dukungan umum, atas bimbingan yang diberikan dan kesempatan melakukan Praktik Kerja Lapangan dan melakukan penelitian di Kantor Pos Surabaya 60000.
12. Bapak Muntaha, selaku Manager Bagian Pelayanan *Outlet* dan Operasi Cabang, atas kesempatannya atas ilmu yang telah diberikan dalam penyusunan Tugas Akhir ini.
13. Seluruh Staff Petugas Locket mulai dari Ibu Febria, Ibu Ratna, Ibu Naurah dan Ibu Nova, atas kesempatannya dan ilmu yang telah diberikan dalam penyusunan Tugas Akhir ini.
14. Seluruh pelanggan loket Kantor Pos Surabaya 60000 yang tidak bisa disebutkan satu persatusatu, atas kesempatannya untuk dapat meluangkan waktu dalam pengisian kuesioner penelitian.
15. Riswanda Maulana, atas dukungan moril dan materil yang diberikan selama pengerjaan Laporan Tugas Akhir ini.
16. Sahabat terbaikku, Ni Putu Marta Pradnya Dewi, Ni Kadek Mita Dewi dan Clariza Lutfattul 'Aini, yang selalu *support* dan menemani di tanah

rantauan mulai dari awal kuliah. Terima kasih selalu menjadi pendengar dan pendukung terbaik.

17. Teman-teman VI D Administrasi Bisnis yang sudah berjuang bersama dari semester I hingga semester VI ini, terima kasih banyak atas kerja sama dan kenangan yang sudah dilalui bersama.

Dalam penyusunan Tugas Akhir ini, peneliti menyadari laporan Tugas Akhir ini masih banyak kekurangan dikarenakan keterbatasan pengetahuan dan pengalaman yang peneliti miliki. Oleh karena itu, peneliti sangat mengharapkan segala pendapat, saran, dan kritik yang sifatnya membangun dari pembaca demi penyempurnaan laporan Tugas Akhir ini. Peneliti juga mohon maaf apabila sekiranya dalam uraian terdapat kata-kata yang kurang berkenan dihati pembaca. Sebagai akhir kata, peneliti mengucapkan terima kasih.

Badung, 25 Agustus 2022

Peneliti

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
PRAKATA.....	ii
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
ABSTRAK.....	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Pokok Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	7
E. Metode Penelitian	8
1. Lokasi Penelitian	8
2. Objek Penelitian	9
3. Data Penelitian.....	9
4. Teknik Analisis Data.....	12
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	16
A. Simpulan.....	16
B. Saran	17
DAFTAR PUSTAKA.....	19

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Pesaing PT Pos Indonesia (Persero) tahun 2021	4
--	---

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.2 Teknik Analisis Data.....	15
--------------------------------------	----

**UPAYA PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PETUGAS LOKET
DALAM PENGIRIMAN SURAT DAN PAKET DI LOKET KANTOR POS
SURABAYA 60000**

ABSTRAK

Mar'atus Sholikhha Putri Nur Andika

Suatu perusahaan yang memiliki kualitas yang bagus dan amanah akan memiliki penilaian yang baik di hati pelanggan, sebab pelanggan menyerahkan dengan sejumlah uang untuk membayar jasa yang di berikan tersebut. PT Pos Indonesia (Persero) menduduki peringkat keempat dan sejak tahun lalu tak mengalami kenaikan peringkat dengan persentase yang didapat sebesar 8,5%. Ini disebabkan oleh citra dari PT Pos Indonesia (Persero) sendiri yaitu sebagai jasa pengiriman dokumen-dokumen penting serta PT Pos Indonesia (Persero) sendiri tidak melakukan kerja sama dengan perusahaan *marketplace* yang sedang naik daun, karena semakin bertambahnya tahun semua masyarakat cenderung lebih suka dengan dunia digital. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mengevaluasi pentingnya suatu upaya dalam sebuah perusahaan untuk menjaga kualitas pelayanannya terutama pada PT Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Surabaya 60000. Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi, dan studi pustaka. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan reduksi data, penyajian data, serta menarik kesimpulan. Hasil penelitian ini memberikan indikasi bahwa upaya yang dilakukan oleh Kantor Pos Surabaya 60000 terdiri dari 8 upaya yang dijadikan sebagai upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan petugas loket Kantor Pos Surabaya 60000. Kendala yang dihadapi gangguan jaringan atau sistem serta kualitas petugas loket Kantor Pos Surabaya 60000.

Kata-kata kunci: upaya, kualitas, pelayanan, petugas loket, kantor pos

**EFFORTS TO IMPROVE THE SERVICE QUALITY OF COUNTER
OFFICERS IN SENDING LETTERS AND PACKAGES AT THE
SURABAYA POST OFFICE COUNTER 60000**

ABSTRACT

Mar'atus Sholikha Putri Nur Andika

A company that has good quality and trust will have a good judgment in the hearts of customers, because the customer submits a certain amount of money to pay for the services provided. PT Pos Indonesia (Persero) is ranked fourth and since last year has not experienced an increase in ranking with a percentage of 8.5%. This is due to the image of PT Pos Indonesia (Persero) itself as a service for sending important documents and PT Pos Indonesia (Persero) itself not collaborating with marketplace companies that are on the rise, because as the years go by, all people tend to prefer digital world. This study aims to determine and evaluate the importance of an effort in a company to maintain the quality of its services, especially at PT Pos Indonesia (Persero) Surabaya Post Office 60000. Data collection techniques used interviews, observations, and literature studies. Data analysis techniques in this study used data reduction, data presentation, and drawing conclusions. The results of this study indicate that the efforts made by the Surabaya Post Office 60000 consist of 8 efforts that are used as an effort to improve the service quality of the Surabaya Post Office counter staff 60000. Constraints faced by network or system disturbances as well as the quality of the Surabaya Post Office counter staff 60000.

Keywords: effort, quality, service, counter clerk, post office

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Di era saat ini perkembangan perusahaan baik swasta maupun milik pemerintah sangat ketat persaingannya. Ini dapat dilihat dari berdirinya perusahaan yang tumbuh di bidang yang sama. Salah satunya adalah perusahaan yang bergerak dibidang jasa kurir, logistik, dan transaksi keuangan seperti Kantor Pos yang semakin berkembang pesat di era saat ini. Perusahaan yang bergerak dibidang jasa kurir, logistik, dan transaksi keuangan yang terus meningkat baik dari segi kualitas pelayanan dan jumlah keberadaan perusahaan seperti perusahaan domestik maupun internasional. Pelayanan petugas yang diberikan oleh beberapa perusahaan tersebut sangat beragam. Kualitas pelayanan petugas yang diberikan oleh perusahaan tersebut akan selalu diingat oleh semua pelanggan ketika perusahaan itu tidak berusaha melakukan peningkatan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan karena akan terus bersaing dengan perusahaan yang bergerak di bidang yang sama.

Dalam bidang jasa pos dituntut harus terus meningkatkan kualitas pelayanan petugas loket dengan cara bersikap ramah, cepat dan tanggap, dan juga dapat memberikan solusi dengan baik dan tepat serta dapat menjamin barang yang dikirim dapat sampai di tempat tujuan dengan aman. Peningkatan dalam pelayanan petugas yang diberikan oleh perusahaan akan sedikit banyak mempengaruhi keputusan pelanggan untuk menggunakan jasa pengiriman apa yang akan dipilih berdasarkan persepsi pelanggan dan berdasarkan pengalaman pelanggan itu sendiri atau penilaian dari orang lain baik dari mulut ke mulut atau melalui media sosial. Kualitas pelayanan petugas loket dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan dan salah satu kunci utama perusahaan itu unggul daripada perusahaan yang bergerak di bidang yang sama salah satunya dari segi pelayanan petugasnya karena petugas loket merupakan garda terdepan dari perusahaan tersebut.

Menurut Kotler (1996) dalam *Diponegoro Journal of Management* (2016:1) kepuasan pelanggan merupakan suatu perasaan atau penilaian emosional dari pelanggan atas penggunaan suatu produk atau jasa agar harapan dan kebutuhan mereka terpenuhi. Suatu perusahaan yang memiliki kualitas yang bagus dan amanah akan memiliki penilaian yang baik di hati pelanggan, sebab pelanggan menyerahkan dengan sejumlah uang untuk membayar jasa yang diberikan tersebut. Maka dari itu, berbagai macam upaya harus

dilakukan agar dapat menghasilkan kualitas pelayanan petugas yang berkualitas sehingga dapat memenuhi tingkat kepuasan pelanggan.

Kualitas pelayanan petugas loket dapat dijadikan sebagai tolok ukur keberhasilan dari sebuah perusahaan tersebut. Memiliki kualitas baik atau kurang baik dapat dilihat dari seberapa maksimalnya pelayanan yang diberikan oleh petugas dan dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan para pelanggannya secara konsisten. Ketika pelanggan puas dengan pelayanan yang diberikan maka secara tidak langsung akan tercipta sebuah loyalitas pelanggan serta dapat memunculkan citra yang baik dan munculnya pemasaran melalui mulut ke mulut. Hal tersebut sangat mempengaruhi citra dari sebuah perusahaan itu. Hal-hal yang dapat mempengaruhi suatu pelayanan adalah salah satunya dari faktor manusia itu sendiri yang memberikan pelayanan, fasilitas yang tersedia, kebaruan alat yang dipakai, dan juga prosedur yang diberikan. Maka dari itu agar perusahaan dapat terus berkembang pesat dan dapat mengalahkan perusahaan lain yang bergerak di bidang yang sama, maka yang menjadi fokus utamanya adalah seberapa puas pelayanan yang diberikan dan seberapa besar loyalitas pelanggan.

Pos Indonesia merupakan salah satu perusahaan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak dalam bidang jasa pengiriman surat maupun barang. PT Pos Indonesia (Persero) sangat mengutamakan kepuasan dalam pelayanan publiknya khususnya untuk

masyarakat di wilayah Kota Surabaya. PT Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Surabaya 60000 memiliki peran penting juga dalam hal pengiriman surat dan paket melalui jasa pengiriman yang tersedia. Sebagai penyedia jasa yang dinaungi oleh BUMN, Kantor Pos Surabaya 60000 ini juga melayani pengambilan dan pengiriman barang untuk sampai ke tujuan yang diinginkan.

Cabang dari PT Pos Indonesia (Persero) ini sangat banyak di seluruh pulau yang ada di Indonesia maupun luar negeri, ini menjadi salah satu nilai positif bagi perusahaan karena cabang dari perusahaan pesaing masih belum menyeluruh ke pelosok pulau yang ada di Indonesia maupun luar negeri. Dengan menyebarnya wilayah cakupan dan jangkauan yang luas harusnya PT Pos Indonesia (Persero) dapat mengambil hati para pelanggan sehingga akan menjadi pilihan para pengguna jasa. Akan tetapi, kenyataan yang ada di era saat ini persaingan di dalam pelayanan jasa pengiriman surat dan paket itu sangat ketat dan dapat dibuktikan dari data pada tahun 2021.

Tabel 1.1 Data Pesaing PT Pos Indonesia (Persero) tahun 2021

Brand	TBI (Top Brand Index) 2021	Keterangan
J&T	33,4%	TOP
JNE	28,0%	TOP
Tiki	11,2%	TOP
Pos Indonesia	8,5%	
DHL	6,0%	

Sumber: https://www.topbrand-award.com/topbrandindex/?tbi_year=2021

Berdasarkan tabel di atas bahwa PT Pos Indonesia (Persero) menduduki peringkat keempat dan sejak tahun lalu tak mengalami kenaikan peringkat dengan persentase yang didapat sebesar 8,5%. Sedangkan pemenang pertama dalam data pesaing jasa kurir tahun 2021 adalah J&T dengan jumlah persentase sebesar 33,4%. JNE menduduki urutan kedua dengan persentase sebesar 28,0% dan persentase sebesar 11,2% diduduki oleh Tiki. Ini disebabkan oleh citra dari PT Pos Indonesia (Persero) sendiri yaitu sebagai jasa pengiriman dokumen-dokumen penting serta PT Pos Indonesia (Persero) sendiri tidak melakukan kerja sama dengan perusahaan *marketplace* yang sedang naik daun, karena semakin bertambahnya tahun semua masyarakat cenderung lebih suka dengan dunia digital, seperti pada saat berbelanja masyarakat banyak yang lebih memilih berbelanja melalui *marketplace* daripada langsung datang ke toko. Oleh karena itu, PT Pos Indonesia (Persero) masih belum bisa mengejar performa seperti perusahaan pesaing seperti J&T, JNE, Tiki yang menjadi *Top Brand* yang sudah bekerja sama dengan perusahaan *marketplace* seperti Bukalapak, Shopee, Lazada, dan sebagainya. Berdasarkan fakta di atas bahwa PT Pos Indonesia (Persero) harus tetap mempertahankan citra atau *image* nya didalam dunia jasa pengiriman. Dengan cara meningkatkan layanan yang tersedia, memberikan pelayanan yang baik, memberikan kepastian dalam pengiriman baik dari segi waktu, biaya, dan jangkauan lokasi, serta dapat menjalin kerja

sama dengan perusahaan *marketplace*. Dengan layanan yang diberikan kepada pelanggan semakin baik, maka PT Pos Indonesia (Persero) khususnya Kantor Pos Surabaya 60000 akan mengalami kestabilan.

Berdasarkan latar belakang diatas, adanya penelitian ini sangat penting dilakukan untuk mengetahui dan mengevaluasi pentingnya suatu upaya dalam sebuah perusahaan untuk menjaga kualitas pelayanannya terutama pada PT Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Surabaya 60000. Sehingga peneliti tertarik untuk mengangkat judul **“Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Petugas Locket dalam Pengiriman Surat dan Paket di Locket Kantor Pos Surabaya 60000”**

B. Pokok Masalah

Berdasarkan dari latar belakang masalah yang telah di uraikan tersebut, maka pokok masalah yang akan di ambil dalam tugas akhir ini adalah:

1. Bagaimana upaya meningkatkan kualitas pelayanan petugas loket dalam pengiriman surat dan paket di Kantor Pos Surabaya 60000 ?
2. Apakah kendala yang dihadapi dan bagaimana solusi yang diberikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan petugas loket dalam pengiriman surat dan paket di Kantor Pos Surabaya 60000 ?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan yang diharapkan dalam penelitian tugas akhir ini adalah:

1. Untuk mengetahui upaya Kantor Pos Surabaya 60000 dalam meningkatkan kualitas pelayanan petugas loket dalam pengiriman surat dan paket.
2. Untuk mengetahui kendala yang dihadapi dan solusi yang diberikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan petugas loket dalam pengiriman surat dan paket.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian tentunya diharapkan dapat memberikan manfaat bagi berbagai pemangku kepentingan. Maka manfaat yang diperoleh adalah:

1. Bagi Penulis
 - a. Sebagai salah satu syarat mendapatkan gelar Ahli Madya dari Program Studi Diploma III Administrasi Bisnis jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Bali.
 - b. Untuk melatih wawasan dan pengalaman sehingga terus dapat meningkatkan kemampuan yang dimiliki oleh peneliti.
 - c. Untuk menerapkan ilmu dan pengetahuan yang selama ini di dapatkan di bangku perkuliahan untuk kesiapan di dunia kerja nantinya.
2. Bagi Politeknik Negeri Bali

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai tolok ukur untuk mengetahui kemampuan mahasiswa dalam mengimplementasikan teori dan praktik yang diperoleh di bangku kuliah serta dapat

dijadikan referensi oleh pembaca sebagai pendukung atau pembanding untuk penelitian yang mengangkat tema sejenis agar diperoleh hasil penelitian yang lebih sempurna.

3. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan dan pertimbangan kepada pihak PT Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Surabaya 60000 untuk lebih meningkatkan kinerjanya dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan petugas loket serta solusi dalam menghadapi kendala yang terjadi sehingga dapat memberikan pelayanan yang maksimal dan mempertahankan pelanggan sehingga dapat unggul daripada perusahaan pesaing.

4. Bagi Pembaca

- a. Sebagai referensi mahasiswa lain untuk membuat Tugas Akhir tahun berikutnya.
- b. Sebagai acuan untuk semua mahasiswa Politeknik Negeri Bali agar dapat mengetahui bagaimana upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan petugas loket dalam pengiriman surat dan paket di loket Kantor Pos Surabaya 60000.

E. Metode Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Penelitian dilakukan di Kantor Pos Surabaya 60000, Jl. Kebon Rojo No.10, Krembangan Selatan, Kec. Krembangan, Kota Surabaya, Jawa Timur 60175.

2. Objek Penelitian

Objek penelitian ini yakni Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Petugas Loker dalam Pengiriman Surat dan Paket di Loker Kantor Pos Surabaya 60000.

3. Data Penelitian

a. Jenis Data

Penelitian ini menggunakan jenis data kualitatif. Data kualitatif adalah kumpulan data yang diperoleh dari wawancara, catatan lapangan, observasi dan analisis dokumen (Metode Penelitian Kualitatif, 2019:127).

Penelitian kualitatif adalah sebuah penelitian yang tidak menggunakan data berupa hitungan serta untuk memahami makna peristiwa atau situasi yang terjadi menurut perspektif peneliti sendiri. Dalam penelitian ini peneliti memperoleh data berbentuk kalimat, gambaran, pendapat, dan sebagainya yang didapat dari berbagai macam sumber dan dari beberapa staf yang ada di Kantor Pos Surabaya 60000.

b. Sumber Data

Sebagai suatu simpulan, penelitian ini membutuhkan sumber informasi yang jelas dan disebut dengan data. Data merupakan informasi atau keterangan yang nyata yang dikumpulkan dari beberapa pengamatan atau pencarian diberbagai sumber untuk

dapat proses lebih lanjut. Data yang diperoleh dan sudah diolah lebih lanjut bisa menjadi sebuah pembaruan atau fakta baru.

1) Data Primer

Menurut Umi Narimawati (2008:98) data primer adalah data yang berasal dari sumber asli atau pertama. Data ini tidak tersedia dalam bentuk terkompilasi ataupun dalam bentuk file-file. Data ini harus dicari melalui narasumber atau dalam istilah teknisnya responden, yaitu orang yang kita jadikan objek penelitian atau orang yang kita jadikan sebagai sarana mendapatkan informasi ataupun data. Dalam penelitian ini data primer akan diperoleh dari hasil wawancara terstruktur terhadap beberapa petugas loket dan manajer bagian pelayanan *outlet* serta dari hasil kuesioner yang dibagikan kepada pelanggan loket kantor pos.

2) Data Sekunder

Menurut Sugiyono (2008: 402) data sekunder ialah sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data. Contohnya seperti dari orang lain atau dokumen-dokumen. Data sekunder bersifat data yang mendukung keperluan data primer. Data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini adalah dokumen-dokumen, jurnal, dan buku.

c. Teknik Pengumpulan Data

1) Wawancara

Menurut Sugiyono (2016: 231), wawancara adalah pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu. Menurut Sugiyono (2017:220) wawancara terstruktur adalah wawancara dimana peneliti telah menyiapkan instrument penelitian berupa pertanyaan tertulis yang jawabannya telah disiapkan (misalnya dalam bentuk pilihan ganda). Dalam penelitian ini, peneliti akan melakukan wawancara terstruktur dengan beberapa petugas loket dan Manajer bagian pelayanan *outlet*. Hal-hal yang akan ditanyakan mengenai upaya dan kendala dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.

2) Observasi

Suatu cara mengumpulkan data dengan melakukan pengamatan secara langsung terhadap suatu objek yang diteliti yaitu kegiatan mengenai pelayanan petugas loket dalam pengiriman surat dan paket di loket Kantor Pos Surabaya 60000.

3) Studi Pustaka

Dalam teknik ini peneliti mengumpulkan data dengan membaca dan mencatat informasi yang didapat dari berbagai sumber, dokumen, artikel ilmiah, jurnal, dan sebagainya. Data ini merupakan data sekunder.

4. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data adalah cara pemetaan, penguraian, perhitungan, hingga pengkajian data yang telah terkumpul agar dapat menjawab rumusan masalah dan memperoleh kesimpulan dalam penelitian. Seperti yang diungkapkan oleh Sugiyono (2018:285) bahwa teknik analisis data adalah cara yang digunakan berkenaan dengan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah dan pengujian hipotesis yang diajukan dalam penelitian.

Menurut Bogdan yang dikutip oleh Sugiyono, (2018:334) dinyatakan bahwa analisis data dalam penelitian kualitatif adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, kuesioner, dan bahan-bahan lain sehingga lebih mudah dipahami, dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain. Pada saat pengumpulan data berlangsung penelitian kualitatif juga telah melakukan analisis. Misalnya pada saat wawancara, peneliti sudah melakukan analisis terhadap jawaban yang diwawancarai,

jika jawaban kurang memuaskan, maka peneliti akan melanjutkan pertanyaan lagi sampai diperoleh data yang dianggap kredibel. Untuk analisis data respons pelanggan terhadap upaya yang sudah dilakukan oleh petugas loket Kantor Pos Surabaya 60000 digunakan metode analisis kuantitatif dengan menghitung persentase (%) = (nilai frekuensi) / (jumlah nilai frekuensi) x 100%.

Didalam penelitian ini menggunakan teknik analisis Model Miles & Huberman. Teknik analisis data kualitatif model Miles dan Huberman yang dikutip oleh Sugiyono, (2018:337) mengemukakan bahwa metode atau teknik pengolahan data kualitatif dapat dilakukan melalui tiga tahap, yakni *data reduction*, *data display*, dan *conclusion drawing* atau *verification*

a. *Data Reduction* (Reduksi Data)

Data yang diperoleh dari lapangan jumlahnya tentu cukup banyak dan dalam bentuk yang tidak seajeg data kuantitatif. Oleh karena itu dapat dilakukan reduksi data yang berarti merangkum, memilih hal-hal pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya serta membuang yang tidak diperlukan.

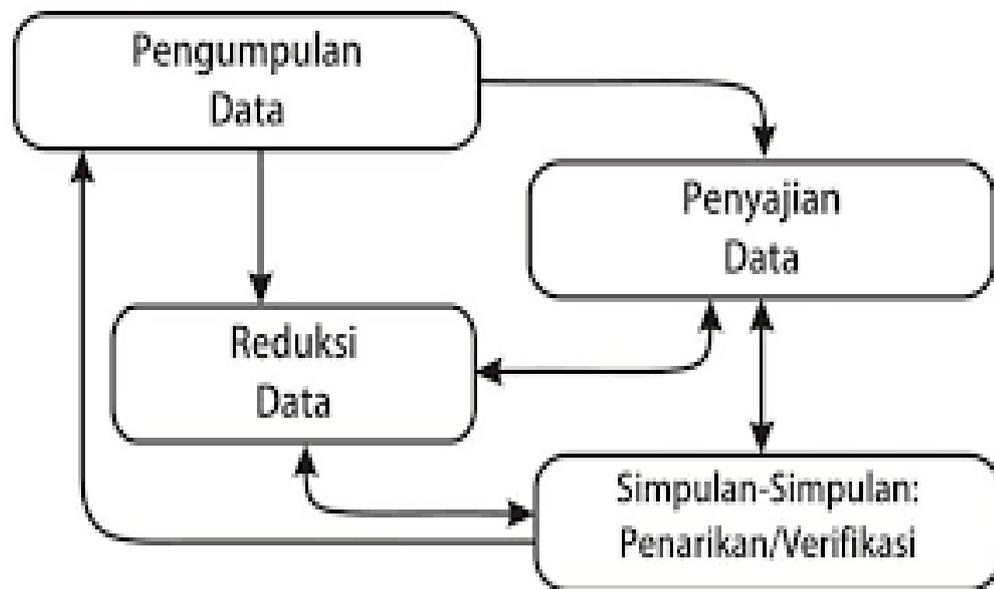
b. *Data Display* (Penyajian data)

Setelah direduksi, maka tahap selanjutnya adalah menampilkan atau menyajikan data agar memiliki visibilitas yang lebih jelas. Penyajian data yang dimaksud di sini dapat

sesederhana tabel dengan format yang rapi, grafik, *chart*, *pictogram*, dan sejenisnya. Melalui penyajian data tersebut maka data terorganisasikan, tersusun dalam pola hubungan sehingga semakin mudah untuk dipahami.

c. *Conclusion Drawing/Verification* (Menarik kesimpulan)

Langkah ketiga dalam analisis data kualitatif adalah menarik kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan sifatnya masih sementara, dan akan berubah bila ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.



Gambar 1.2 Teknik Analisis Data

Sumber : *dqlab.id*

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan hasil yang dibahas pada Bab IV, maka upaya peningkatan kualitas pelayanan petugas loket dalam pengiriman surat dan paket di loket Kantor Pos Surabaya 60000 dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Upaya yang dilakukan oleh Kantor Pos Surabaya 60000 terdiri dari 8 upaya yang dijadikan sebagai upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan petugas loket Kantor Pos Surabaya 60000. Kedelapan upaya itu adalah menerapkan protokol kesehatan, melayani pelanggan dengan pelayanan prima sesuai dengan kebijakan perusahaan, mengoptimalkan aplikasi digital (Pos Aja), menambah jam operasional pelayanan, meningkatkan *cross selling* dan *up selling*, memberikan pelatihan dan evaluasi rutin terhadap petugas, menyediakan tempat untuk memberikan kritik dan saran terhadap kepuasan pelanggan bisa melalui *daring* atau *luring*, dan melengkapi sarana dan prasarana yang mendukung.

2. Kendala yang dihadapi dan upaya pemecahannya dalam peningkatan kualitas pelayanan petugas loket dalam pengiriman surat dan paket di Kantor Pos Surabaya 60000 yaitu ada 2 kendala yang pertama adalah adanya gangguan jaringan atau sistem dan upaya pemecahan masalahnya dengan cara petugas memberikan informasi lama waktu yang harus ditunggu oleh pelanggan atau pelanggan dapat menitipkan barang kirimannya ke petugas loket dan membayar sejumlah uang untuk ongkos kirim barang. Kedua yaitu kualitas petugas loket Kantor Pos Surabaya 60000 dan upaya pemecahannya adalah dengan mengadakan evaluasi setiap hari Selasa atau FORSA (Forum Selasa) dan memberikan pelatihan rutin setiap tiga bulan sekali.

B. Saran

Adapun saran yang ingin diberikan oleh peneliti mengenai upaya peningkatan kualitas pelayanan petugas loket dalam pengiriman surat dan paket di loket Kantor Pos Surabaya 60000 adalah:

1. Kantor Pos Surabaya 60000 sebaiknya dapat menginformasikan dan membagikan pengumuman atau surat edaran kepada pelanggan jika sedang atau akan terjadi pemeliharaan jaringan atau sistem dan membagikan informasi tersebut melalui *whatsapp* dengan cara mengirimkan pesan siaran atau *broadcast* ke nomor *whatsapp* pelanggan sesuai data yang dimiliki oleh Kantor Pos Surabaya 60000. Hampir semua masyarakat kini telah

menggunakan *whatsapp* sebagai sarana komunikasi antar sesama, sehingga dapat dengan mudah informasi yang diberikan sampai dan dibaca oleh pelanggan.

2. Kantor Pos Surabaya 60000 sebaiknya dapat memberikan penghargaan setiap tahunnya bagi petugas loket kantor pos yang selalu bertugas dengan baik dan selalu dapat melebihi target daripada yang lainnya dan memiliki total penilaian yang baik yang telah diberikan oleh pelanggan di kotak penilaian baik melalui *daring* dan *luring*. Sehingga petugas dapat terus melakukan peningkatan dalam melayani pelanggan karena akan mendapatkan penghargaan yang diberikan oleh kantor pos.

DAFTAR PUSTAKA

- Abu, H. (2021). Sanggar Seni Latimojong Sebagai Wadah Pembinaan Penari Tari Pa'jaga Lili Di Kabupaten Luwu. *Skripsi pada Fakultas Seni dan Desain Universitas Negeri Makassar*.
- Dqlab.id. "mengenal teknik analisis data" <https://www.dqlab.id/teknik-analisis-data-mengenal-lebih-dalam-analisis-data> (Diakses pada 10 Juli 2022)
- Dra. Ratna Suminar, M., & Apriliawati, M. (Juni 2017). Pelayanan Prima Pada Orang Tua Siswa Di Sempoa SIP TC Paramount Summarecon. *Jurnal Sekretari Vol. 4 No. 2*.
- Group, F. (n.d.). Retrieved Maret 29, 2022, from Top Brand Award: https://www.topbrand-award.com/top-brand-index/?tbi_year=2021
- Hasil wawancara dengan Bapak Muntaha sebagai Manager Bagian Pelayanan Outlet dan Operasi Cabang Kantor Pos Surabaya 60000 pada tanggal 2 Juli 2022
- Kusumastuti, A., & Khoiron, A. M. (2019). In *Metode Penelitian Kualitatif* (p. 127). Semarang: Lembaga Pendidikan Sukarno Pressindo (LPSP).
- Nashucha, I. (2018). Inovasi Pelayanan PT Pos Indonesia Di Era Ecommerce Dalam Meningkatkan Kualitas Jasa Pengiriman Yang Berdaya Saing (Studi Pada Kantor Pos Kebonrojo Surabaya 60000). *Doctoral dissertation, Universitas 17 Agustus 1945*.
- Marbun, R. .. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Pada Pengiriman Paket PT Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Medan 20000. *Universitas Sumatera Utara*.

- Maulana, A. S. (2007). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pt . Toi*.
- Norhermaya, Y. A., & Soesanto, H. (2016). Analisis Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Kepercayaan Dan Loyalitas Pelanggan Untuk Meningkatkan Minat Beli Ulang (Studi Pada Online Store Lazada.Co.Id). *Diponegoro Journal of Management*, 5(3), 1–13.
- Nurlia. (2018). Strategi Pelayanan Dengan Konsep Service Excellent. *Meraja Journal*, 1(2), 17–30.
- Pratiwi, N. I. (2017). Penggunaan Media Video Call dalam Teknologi Komunikasi. *Jurnal Ilmiah Dinamika Sosial*, 1(2), 212.
- Press Release dari PT Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Surabaya 60000 tahun 2022
- Puspitorini, S. (2018). Strategi Pengembangan Usaha Klinik Pratama "Bangun Medika" Dan Apotik "Bangun Medika" Semarang Berdasar Analisis SWOT. *Unika Soegijapranata*, 43.
- Ramadhani, Niko. *Akseleran*. Februari 10, 2022. <https://www.akseleran.co.id/blog/up-selling/> (Diakses pada 21 Agustus 2022).
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: CV Alfabeta.
- Wibowati, J. I. (2012). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT Muarakati Baru Satu Palembang.