

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN KURIR DAN LOGISTIK
PADA PENGGUNA JASA PENGIRIMAN PAKET PT.POS
INDONESIA DI KOTA PALOPO**

Penelitian Skripsi

*Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Meraih Gelar Sarjana Ekonomi
(S.E) pada Program Studi Manajemen Bisnis Syariah Fakultas Ekonomi dan
Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo*



IAIN PALOPO

Oleh,

ADNAN RIALDI ISMAIL

19 0403 0077

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO**

2023

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN KURIR DAN LOGISTIK
PADA PENGGUNA JASA PENGIRIMAN PAKET PT.POS
INDONESIA DI KOTA PALOPO**

Penelitian Skripsi

*Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Meraih Gelar Sarjana Ekonomi
(S.E) pada Program Studi Manajemen Bisnis Syariah Fakultas Ekonomi dan
Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo*



IAIN PALOPO

Oleh,

ADNAN RIALDI ISMAIL

19 0403 0077

Pembimbing:

Hamida, S.E.Sy., M.E.Sy

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO**

2023

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Adnan Rialdi Ismail
NIM : 1904030077
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi : Manajemen Bisnis Syariah

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa:

1. Skripsi ini merupakan hasil karya saya sendiri, bukan plagiasi atau duplikasi dari tulisan/karya orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya sendiri.
2. Seluruh bagian dari skripsi ini adalah karya saya sendiri selain kutipan yang ditunjukkan sumbernya. Segala kekeliruan dan atau kesalahan yang ada di dalamnya adalah tanggungjawab saya.

Bilamana di kemudian hari pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi administratif atas perbuatan tersebut dan gelar akademik yang saya peroleh karenanya dibatalkan.

Demikian pernyataan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palopo, 24 Agustus 2023



Yang membuat permohonan

Adnan Rialdi Ismail






NIM. 1904030077

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi berjudul Analisis Kualitas Layanan Kurir dan Logistik pada Pengguna Jasa Pengiriman Paket PT Pos Indonesia di Kota Palopo yang ditulis oleh Adnan Rialdi Ismail Nomor Induk Mahasiswa (NIM) 19 0403 0077, mahasiswa Program Studi Manajemen Bisnis Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palopo, yang dimunaqasyahkan pada hari Rabu, tanggal 06 September 2023 Miladiyah bertepatan dengan 20 Safar 1445 Hijriyah, telah diperbaiki sesuai dengan catatan dan permintaan Tim Penguji, dan diterima sebagai syarat meraih gelar Sarjana Ekonomi (S.E.).

Palopo, 12 September 2023

TIM PENGUJI

- | | | |
|--|-------------------|---|
| 1. Dr. Hj. Anita Marwing, S.HI., M.HI. | Ketua Sidang | () |
| 2. Dr. Fasiha, S.EI., M.EI. | Sekretaris Sidang | () |
| 3. Nurdin Batjo, S.Pt., M.M. | Penguji I | () |
| 4. Nur Amal Mas, S.E.Sy., M.E. | Penguji II | () |
| 5. Hamida, S.E.Sy., M.E.Sy. | Pembimbing | () |

Mengetahui:


a.n. Rektor IAIN Palopo
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Dr. Hj. Anita Marwing, S.HI., M.HI.
NIP. 19820124 200901 2 006


Ketua Program Studi
Manajemen Bisnis Syariah

Abdul Sabani, S.EI., M.EI.
NIDN. 2005 0405 8501

PRAKATA

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

أَلْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ، وَالصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ عَلَى أَشْرَفِ الْأَنْبِيَاءِ وَالْمُرْسَلِينَ سَيِّدِنَا مُحَمَّدٍ وَعَلَى
آلِهِ وَأَصْحَابِهِ أَجْمَعِينَ

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat, hidayah serta kekuatan lahir dan batin, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini meskipun masih belum sempurna, guna memenuhi persyaratan dalam rangka menyelesaikan studi di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo. Shalawat serta salam yang senantiasa dicurahkan kepada baginda Rasulullah Muhammad SAW, keluarga dan para sahabatnya.

Dalam penulisan skripsi ini penulis banyak menerima bantuan, arahan, masukan dan dorongan dari berbagai pihak yang semuanya ini sangat membantu penulis dalam rangka penyusunan skripsi ini sehingga dapat diselesaikan dengan tepat waktu.

Terima kasih kepada kedua orang tua tercinta yang telah melahirkan, membesarkan, mendidik penulis dengan kasih sayang yang tak kenal lelah dan putus asa sehingga penulis dapat menuntut ilmu sampai saat ini, serta dukungan baik moral maupun materi sehingga penulis mampu bertahan untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh sebab itu melalui kesempatan ini penulis mengucapkan banyak terima kasih yang tak terhingga kepada:

1. Dr. Abbas Langaji, M.Ag. selaku Rektor IAIN Palopo, Dr. Munir Yusuf, S.Ag., M.Pd. selaku Wakil Rektor Bidang Akademik dan Pengembangan

Kelembagaan, Dr. Masruddin, M.Hum. selaku Wakil Rektor Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan, Dr. Mustaming, S.Ag., M.HI. selaku Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama.

2. Dr. Anita Marwing, S.HI., M.HI. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Dr. Fasiha, S.EI., M.EI. selaku Wakil Dekan Bidang Akademik, Muzayyana Jabani, S.T., M.M. selaku Wakil Dekan Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan, Muh. Ilyas, S.Ag., M.A. selaku Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama.
3. Akbar Sabani, S.EI., M.EI. selaku Ketua Prodi Manajemen Bisnis Syariah dan Muh Shadri Kahar Muang, S.E., M.M., selaku Sekertaris Prodi Manajemen Bisnis Syariah. beserta para dosen staf yang telah membantu dan mengarahkan dalam penyelesaian skripsi. Yth. Amat terpelajar Ahmad Syawal, M.M.
4. Dr. Adzan Noor Bakri, SE.Sy., MA.Ek. selaku Dosen Penasehat Akademik.
5. Dosen Pembimbing. Yth. Amat terpelajar Hamida, S.E.Sy., M.E.Sy. yang telah memberikan bimbingan, masukan dan mengarahkan dalam rangka menyelesaikan skripsi.
6. Kepada Yth. Amat terpelajar Nurdin Batjo, S.Pt., M.Si., M.M selaku Penguji 1 dan kepada Yth. Amat terpelajar Nur Amal Mas, S.E.Sy., M.E. selaku Penguji 2 yang telah banyak memberi arahan dan masukan dalam penyelesaian skripsi ini.

7. Seluruh Dosen dan Seluruh Staf Pegawai IAIN palopo yang telah mendidik penulis selama berada di IAIN Palopo dan memberikan bantuan dalam penyusunan Skripsi.
8. Kepala Perpustakaan IAIN Palopo beserta segenap Staff yang telah membantu dan memberikan peluang penulis dalam mengumpulkan buku-buku serta melayani penulis dengan baik untuk keperluan studi kepustakaan dan penulisan skripsi ini.
9. Kepada para informan yang membantu peneliti dalam mengumpulkan informasi terkait rumusan masalah pada skripsi ini.
10. Terkhusus kepada kedua orang tua saya tercinta ayahanda Ismail Djafar dan ibunda Rosni Rasyid yang telah mengasuh dan mendidik penulis dengan penuh kasih sayang dan segala yang telah diberikan kepada anak-anaknya serta semua saudara dan saudari saya, Anggraeni Riantika Ismail, Keisyia Aurelia Ismail yang selama ini membantu dan mendoakan.
11. Sahabat Penulis yaitu Wahyu Prabowo, Zainal, dan Muh.Saddam yang selama ini terus memberikan dukungan, mendampingi dan membantu dalam penyusunan skripsi ini.
12. Kepada semua teman seperjuangan, mahasiswa program studi Manajemen Bisnis Syariah Angkatan 2019 (khususnya kelas B) dan teman-teman seperjuangan posko KKN Angkatan 42 Desa Sadar yang selama ini memberikan motivasi dan pembelajaran positif dalam dunia perkuliahan hingga saat ini.

13. Keluarga besar HMPS MBS IAIN Palopo yang menjadi tempat bagi penulis dalam menimba ilmu sehingga menjadi bekal penulis dalam menyelesaikan studi.

Semoga setiap doa, dukungan, motivasi, dan dorongan yang diberikan kepada penulis bisa menjadi nilai pahala di sisi Allah SWT. Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi setiap yang memerlukan dan semoga Allah SWT menuntun ke arah yang benar dan lurus. Aamiinn Allahumma Aamiin.



Palopo, 24 Agustus 2023

Adnan Rialdi Ismail

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN

A. Transliterasi Arab-Latin

Daftar huruf bahasa arab dan transliterasinya ke dalam huruf latin yang dapat dilihat pada tabel berikut:

1. Konsonan

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	-	-
ب	Ba'	B	Be
ت	Ta'	T	Te
ث	Ša'	Š	Es dengan titik di atas
ج	Jim	J	Je
ح	Ha'	H	Ha dengan titik dibawah
خ	Kha	Kh	Ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Žal	Ž	Zet dengan titik di atas
ر	Ra'	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Esdan ye
ص	Šad	Š	Es dengan titik di bawah
ض	Ḍaḍ	Ḍ	De dengan titik di bawah
ط	Ṭa	Ṭ	Te dengan titik di bawah
ظ	Ža	Ž	Zet dengan titik di bawah
ع	'Ain	'	Koma terbalik di atas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Fa
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka

ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
ه	Ha'	H	Ha
ء	Hamzah	'	Apostrof
ي	Ya'	Y	Ye

Hamzah (ء) yang terletak di awal kata mengikuti vokalnya tanpa diberi tanda apa pun. Jika ia terletak di tengah atau di akhir, maka ditulis dengan tanda (').

2. Vokal

Vokal bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri atas vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong. Vokal tunggal lambangnya berupa tanda atau harkat, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
آ	<i>fathah</i>	A	A
إ	<i>Kasrah</i>	I	I
أ	<i>damamah</i>	U	U

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf, yaitu:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
آي	<i>Fathah dan ya'</i>	ai	a dan i
آو	<i>Fathah dan wau</i>	au	a dan u

Contoh:

كَيْفَ : *kaifa*

هَوْلٌ : *hauḷa*

3. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu:

Harakat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
´... ٓ´...	<i>Fathah dan alif ataya'</i>	ā	a dan garis di atas
سِ	<i>Kasrah dan ya'</i>	ī	i dan garis di atas
وُ	<i>Dammah dan wau</i>	ū	u dan garis di atas

Contoh:

مَاتَ : *māta*

رَمَى : *ramā*

قِيلَ : *qīla*

يَمُوتُ : *yamūtu*

4. *Tā marbūtah*

Transliterasi untuk *tā' marbūtah* ada dua, yaitu *tā' marbūtah* yang hidup atau mendapat harakat *fathah*, *kasrah*, dan *dammah*, transliterasinya adalah [t]. Sedangkan *tā' marbūtah* yang mati atau mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah [h].

Kalau pada kata yang berakhir dengan *tā' marbūtah* diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al-* serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka *tā' marbūtah* itu ditransliterasikan dengan ha [h].

Contoh:

رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ : *raudhah al-athfāl*

الْمَدِينَةُ الْفَاضِلَةُ : *al-madinah al-fādhilah*

الْحِكْمَةُ : *al-ḥikmah*

5. Syaddah (*Tasydīd*)

Syaddah atau *tasydīd* yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda *tasydīd* (ّ), dalam transliterasi ini dilambangkan dengan perulangan huruf (konsonan ganda) yang diberi tanda syaddah.

Contoh:

رَبَّنَا : *rabbānā*

نَجَّيْنَا : *najjainā*

الْحَقُّ : *al-ḥaqq*

نُعِمْ : *nu'ima*

عَدُوٌّ : *'aduwwun*

Jika huruf *ع* ber-*tasydīd* di akhir sebuah kata dan didahului oleh huruf kasrah (ِ), maka ia ditrasliterasi seperti huruf *maddah* menjadi *ī*.

Contoh:

عَلِيٌّ : 'Ali (bukan 'Aliyy atau 'Aly)

عَرَبِيٌّ : 'Arabi (bukan 'Arabiyy atau 'Araby)

6. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf ال (*alif lam ma'rifah*). Dalam pedoman transliterasi ini, kata sandang transliterasi seperti biasa, *al-*, baik ketika ia diikuti oleh huruf *syamsiyah* maupun huruf *qomariyah*. Kata sandang tidak mengikuti bunyi huruf langsung yang mengikutinya. Kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikutinya dan dihubungkan dengan garis mendatar (-).

Contoh:

الشَّمْسُ : *al-syamsu* (bukan *asy-syamsu*)

الزَّلْزَلَةُ : *al-zalزالah*(*az-zalزالah*)

الْفَلْسَفَةُ : *al-falsafah*

الْبِلَادُ : *al-bilādu*

7. Hamzah

Aturan transliterasi huruf *hamzah* menjadi apostrof (') hanya berlaku bagi *hamzah* yang terletak di tengah dan akhir kata. Namun, bila *hamzah* terletak di awal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab ia berupa *alif*.

Contoh:

تَأْمُرُونَ : *ta'murūna*

النَّوْعُ : *al-nau'*

شَيْءٌ : *syai'un*

أُمِرْتُ : *umirtu*

8. Penulisan Kata Arab yang Lazim Digunakan dalam Bahasa Indonesia

Kata, istilah atau kalimat Arab yang ditransliterasi adalah kata, istilah atau kalimat yang belum dibakukan dalam bahasa Indonesia. Kata, istilah atau kalimat

yang sudah lazim dan menjadi bagian dari perbendaharaan bahasa Indonesia, atau sering ditulis dalam tulisan bahasa Indonesia, atau lazim digunakan dalam dunia akademik tertentu, tidak lagi ditulis menurut cara transliterasi di atas. Misalnya, kata al-Qur'an (dari *al-Qur'ān*), alhamdulillah, dan munaqasyah. Namun, bila kata-kata tersebut menjadi bagian dari satu rangkaian teks Arab, maka harus ditransliterasi secara utuh.

Contoh:

Syarh al-Arba 'īn al-Nawāwī

Risālah fī Ri'āyah al-Maslahah

9. Lafz al-Jalālah (الله)

Kata “Allah” yang didahului seperti partikel seperti huruf jarr dan huruf lainnya atau berkedudukan sebagai *mudāf ilaih* (frasa nominal), ditransliterasi tanpa huruf hamzah.

Contoh:

دِينُ اللَّهِ *dīnullāh* بِاللَّهِ *billāh*

Adapun *tā' marbūtah* di akhir kata yang disandarkan kepada *lafaz al-jalālah*, di transliterasikan dengan huruf [t].

Contoh:

هُمُ فِي رَحْمَةِ اللَّهِ *hum fī rahmatillāh*

10. Huruf Kapital

Walau sistem tulisan Arab tidak mengenal huruf kapital (*All Caps*), dalam transliterasinya huruf-huruf tersebut dikenai ketentuan tentang penggunaan huruf kapital berdasarkan pedoman ejaan Bahasa Indonesia yang berlaku (EYD). Huruf

kapital, misalnya, digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri (orang, tempat, bulan) dan huruf pertama yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya. Jika terterletak pada awal kalimat, maka huruf A dari kata sandang tersebut menggunakan huruf kapital (al-). Ketentuan yang sama juga berlaku untuk awal dari judul referensi yang didahului oleh kata sandang al-, baik ketika ia ditulis dalam teks maupun dalam catatan rujukan (CK, DP, CDK, dan DR). Contoh:

Wa mā Muhammadun illā rasūl

Inna awwala baitin wudi 'a linnāsi lallazī bi Bakkata mubārakan

Syahru Ramadhān al-lazī unzila fih al-Qur 'ān

Naṣīr al-Dīn al-Ṭūsī

Naṣr Ḥāmid Abū Zayd

Al-Ṭūfi

Al-Maṣlahah fī al-Tasyrī' al-Islāmī

Jika nama resmi seseorang menggunakan kata Ibnu (anak dari) dan Abū (bapak dari) sebagai nama kedua terakhirnya, maka kedua nama terakhir itu harus disebutkan sebagai nama akhir dalam daftar pustaka atau daftar referensi.

Contoh:

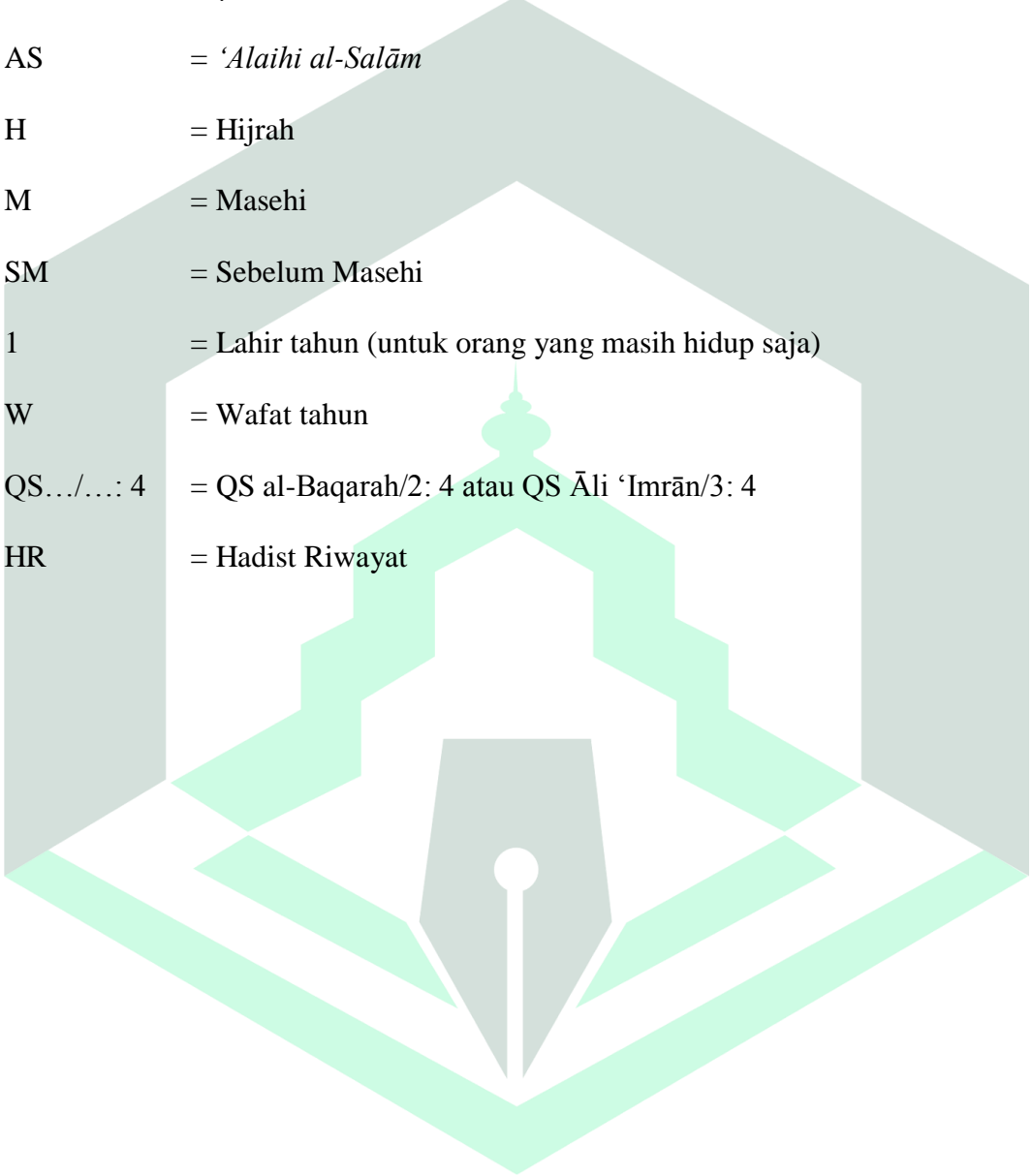
Abū al-Walīd Muḥammad ibn Rusyd, ditulis menjadi: Ibnu Rusyd, Abū al-Walīd Muḥammad (bukan: Rusyd, Abū al-Walīd Muḥammad Ibnu)

Naṣr Ḥāmid Abū Zāid, ditulismenjadi: Abū Zāid, Naṣr Ḥāmid (bukan: Zāid, Naṣr Ḥamīd Abū)

an

B. Daftar Singkatan

Beberapa singkatan yang dibakukan adalah:

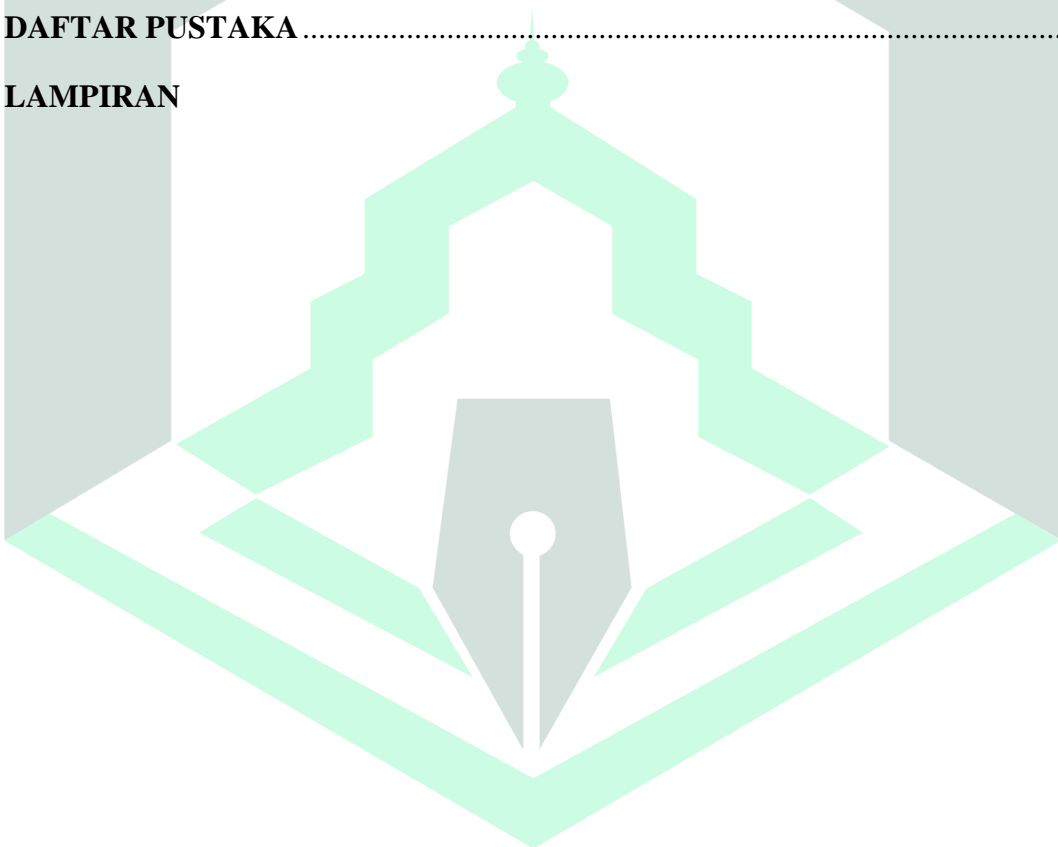


SWT	= <i>Subhānahū wa ta'ālā</i>
SAW	= <i>Ṣallallāhu 'Alaihi wa Sallam</i>
AS	= <i>'Alaihi al-Salām</i>
H	= Hijrah
M	= Masehi
SM	= Sebelum Masehi
1	= Lahir tahun (untuk orang yang masih hidup saja)
W	= Wafat tahun
QS.../...: 4	= QS al-Baqarah/2: 4 atau QS Āli 'Imrān/3: 4
HR	= Hadist Riwayat

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN.....	iii
PRAKATA.....	iv
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB DAN SINGKATAN	viii
DAFTAR ISI.....	xvi
DAFTAR AYAT.....	xviii
DAFTAR TABEL.....	xix
DAFTAR GAMBAR BAGAN	xx
DAFTAR LAMPIRAN	xxi
ABSTRAK	xxii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Batasan Masalah.....	6
C. Rumusan Masalah	6
D. Tujuan Penelitian.....	6
E. Manfaat Penelitian.....	7
BAB II KAJIAN TEORI	8
A. Kajian Penelitian Terdahulu yang relevan.....	8
B. Deskripsi teori.....	12
C. Kerangka Pikir	21
BAB III METODE PENELITIAN	24
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	24
B. Fokus Penelitian	24
C. Definisi Istilah	25
D. Desain Penelitian.....	26
E. Data dan Sumber Data.....	27

F. Instrumen Penelitian.....	27
G. Teknik Pengumpulan Data	28
H. Pemeriksaan Keabsahan Data	29
I. Teknik Analisis Data.....	33
BAB IV DESKRIPSI DAN ANALISIS DATA	36
A. Deskripsi Data.....	36
B. Hasil	47
C. Pembahasan.....	54
BAB V PENUTUP	62
A. Kesimpulan	62
B. Saran	63
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	



DAFTAR AYAT

Q.S Al-Baqarah ayat 286	13
-------------------------------	----



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu yang Relevan	8
Tabel 4.1 Informan Berdasarkan Usia	41
Tabel 4.2 Informan Berdasarkan Jenis Kelamin	42
Tabel 4.3 Informan Berdasarkan Pendidikan Terakhir	42
Tabel 4.4 Fasilitas mendukung pelayanan	48
Tabel 4.5 Pelayanan maksimal.....	49
Tabel 4.6 Respon dalam menyelesaikan keluhan konsumen	49
Tabel 4.7 Jaminan paket akan sampai tepat waktu	50
Tabel 4.8 Pelayanan cepat.....	50
Tabel 4.9 Pegawai merespon keluhan pelanggan	51
Tabel 4.10 Pegawai tanggap menghadapi keluhan pelanggan.....	51
Tabel 4.11 Respon pegawai jika terjadi kerusakan/belum sampai ke pelanggan ..	52
Tabel 4.12 Kendala dalam proses pengiriman paket	52
Tabel 4.13 Mengutamakan keinginan pelanggan.....	53
Tabel 4.14 Komunikasi yang baik terhadap keluhan pelanggan.....	54

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pikir.....	22
Gambar 4.1 Logo Perusahaan	39
Gambar 4.2 Jaringan Perusahaan Kantor Pos Palopo	40
Gambar 4.3 Struktur Organisasi.....	43



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara
Lampiran 2 Transkrip Hasil Wawancara
Lampiran 3 Izin Penelitian
Lampiran 4 Dokumentasi
Lampiran 5 Riwayat Hidup



ABSTRAK

Adnan Rialdi Ismail, 2023, “Analisis Kualitas Layanan Kurir dan Logistik Pada Pengguna Jasa Pengiriman Paket PT.Pos Indonesia di Kota Palopo”. Skripsi Program Studi Manajemen Bisnis Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palopo, dibimbing oleh Hamida. S.E.Sy., M.E.Sy .

Skripsi ini membahas tentang kualitas layanan kurir dan logistik pada pengguna jasa pengiriman paket PT.Pos Indonesia di Kota Palopo. Adapun rumusan masalah pada penelitian ini yaitu untuk menganalisis apa hambatan kualitas layanan kurir dan logistik pada PT.Pos Indonesia di Kota Palopo, dan apa pendukung kualitas layanan kurir dan logistik pada PT.Pos Indonesia di Kota Palopo.

Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini adalah observasi, wawancara dan dokumentasi.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanannya dikatakan cukup baik dalam proses pelayanan, karena jaminan paket akan sampai tepat waktu itu disesuaikan dengan tanggal yang ditentukan oleh pihak penyedia layanan. Hal yang membuat terhambatnya proses pengiriman paket yaitu karena cuaca yang buruk, alamat tidak lengkap, resi salah alamat, lokasi yang terpencil, dan juga suatu kondisi tertentu yang membuat paket jadi menumpuk/*overload*, hal tersebut yang seharusnya bukan menjadi kesalahan penuh dari pihak kantor pos sendiri, tetapi suatu kondisi yang tidak bisa diterka-terka dalam proses pengiriman. Dengan segala jenis fasilitas yang diberikan oleh kantor pos mampu membuat pelanggan merasa nyaman. Dengan hal itu tentunya yang menjadi pendukung kualitas layanan yang ada di PT.Pos Indonesia di Kota Palopo.

Kata Kunci : *Kualitas Layanan, Kurir dan Logistik, Jasa Pengiriman.*

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan dunia usaha yang dinamis dan laju pertumbuhan penduduk yang semakin bertambah pesat, mendorong semakin meningkatnya pertumbuhan ekonomi. Hal ini menimbulkan adanya persaingan antar perusahaan yang semakin tajam terutama dalam usaha mereka memasarkan produk-produknya kepada konsumen. Persaingan yang ketat juga dirasakan oleh perusahaan penyedia jasa pengiriman barang. Hal ini dikarenakan semakin meningkatnya permintaan masyarakat akan pengguna jasa pengiriman barang akhir-akhir ini. Melihat adanya peluang usaha pada perusahaan penyedia jasa pengiriman barang maka pebisnis berlomba mendirikan perusahaan yang bergerak di bidang tersebut.

Kualitas pelayanan yang baik dapat digunakan oleh perusahaan dalam menghadapi persaingan dalam bidang jasa. Kualitas yang diharapkan oleh para konsumen adalah fasilitas yang memadai, pelayanan yang baik, kenyamanan, keamanan, ketenangan dan hasil yang memuaskan sehingga pihak manajemen harus memikirkan bagaimana kualitas pelayanan yang baik pada saat ini dapat terus berkembang demi kelancaran dimasa yang akan datang.¹

¹ Merliani Andini and Ratih Hendra Ningsih, "Kualitas Pelayanan Pengiriman Barang Pada PT Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Sukabumi," 2020, h.274.

Perusahaan perlu melakukan strategi pelayanan yang diharapkan dapat mendorong terjadinya kebersamaan antara individu dalam instansi untuk menjalin kerjasama dalam mencapai tujuan yaitu meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat sebagai pelanggan pelayanan publik. Strategi dalam pelayanan publik juga harus dapat dimengerti oleh setiap individu pada setiap bidang baik di instansi, maupun badan usaha yang menyelenggarakan pelayanan publik dan harus mampu direkomendasikan kepada pihak manajemen di instansi, perusahaan, maupun badan usaha terhadap pelayanan yang kurang berkenan bagi para pelanggan atau masyarakat sehingga dapat diambil langkah - langkah kebijakan perbaikan. Salah satu Badan Usaha Milik Negara yang bergerak dibidang pelayanan dan jasa pengiriman surat, barang, uang dan lain-lain baik didalam dan luar negeri adalah PT Pos Indonesia.²

Saat ini PT.Pos Indonesia sudah ada di berbagai daerah di Indonesia dan salah satunya adalah di Kota Palopo. Kantor pos ini dibangun dengan harapan dapat memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang pelayanan jasa pengiriman di Kota Palopo. Pelayanan yang disediakan kantor pos sangat beragam sehingga masyarakat dapat memilih mana yang menjadi kebutuhannya, kantor pos terus berupaya memberikan pelayanan terbaik untuk masyarakat dan pelanggan yang menggunakan layanannya. Pelayanan yang diterapkan dengan mekanisme standar kerja yang telah ditentukan oleh

² Resmiati Sari, Dra. Puput Ratnasari, and Katriani Puspita Ayu, "Kualitas Pelayanan Pt Pos Indonesia Cabang Barito Selatan," *Jurnal Administrasi Publik (JAP)* 6, no. 1 (2020): h. 17.

PT.Pos Indonesia Cabang Palopo kepada pegawainya diharapkan mampu untuk menarik minat masyarakat dan menambah kepercayaan pelanggannya maupun masyarakat yang belum pernah menggunakan jasanya. Keberadaan kantor pos di Kota Palopo saat ini memang sangat menunjang dan membantu masyarakat, karena akses dan jaringan yang tersedia saat ini cukup luas sehingga hubungan antar daerah-daerah dalam penyaluran pengiriman cukup mudah. Selain itu biaya pengiriman cukup terjangkau oleh masyarakat.

PT. Pos Indonesia (Persero) menyediakan jasa dengan banyak produk, salah satunya adalah layanan paket pos. Jasa pengiriman barang saat ini sudah banyak persaingan dengan sektor swasta. Untuk itu PT. Pos Indonesia (Persero) dituntut dapat memiliki nilai lebih dalam menghadapi persaingan. Di Indonesia PT. Pos Indonesia (Persero) merupakan salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) dimana menurut PP No. 24/ 1984 tentang Perum Pos dan Giro sifat BUMN ini adalah menyediakan pelayanan bagi pemanfaatan umum dan sekaligus untuk memupuk keutuhan berdasarkan prinsip pengelola perusahaan. Maksud perusahaan adalah menyelenggarakan kemanfaatan umum berupa jasa yang bermutu dan memadai bagi pemenuhan hidup orang banyak serta ikut aktif melaksanakan kebijaksanaan dan program pemerintah di bidang ekonomi dan pembangunan pada umumnya.

Demikian juga halnya PT. Pos Indonesia (Persero) Palopo yang merupakan salah satu perusahaan yang keberadaanya telah dikenal luas oleh masyarakat sebagai penyedia sarana komunikasi dan juga memberikan

layanan pengiriman barang/ dokumen yang dikenal dengan paket pos.³ Jasa pengiriman paket pos yang dimiliki PT. Pos Indonesia (Persero) Palopo merupakan jasa yang disediakan khusus untuk barang/ dokumen dengan tarif yang sangat efisien, baik untuk berhubungan domestik ataupun internasional.

Banyaknya produk jasa pengiriman barang atau dokumen pada PT. Pos Indonesia (Persero) Palopo, paket pos standar domestik (dalam negeri) yaitu standar domestik biasa dan standar domestik cepat (kilat khusus), Pos Express. Pos express yang mengedepankan akurasi pengiriman cepat, tepat, mudah dilacak dan harga yang kompetitif. Paket yang dikirimkan melalui pos express akan sampai esok hari (H+1) dengan dilengkapi dengan *tracking system*, dimana konsumen dapat melacak dimana posisi kirimannya berada melalui website PT. Pos Indonesia. Kegiatan yang dilakukan oleh perusahaan ini tidak terlepas dari perkembangan teknologi informasi dan persaingan di bidang usaha ini.

Dengan semakin meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan pengiriman barang/ dokumen menyebabkan persaingan bisnis yang dihadapi perusahaan saat ini sangat ketat, yaitu munculnya pihak – pihak swasta yang berupaya memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat yang sesuai dengan harapan mereka, misalnya adanya kemudahan dalam pengiriman barang/ dokumen, jangka waktu tempuh pengiriman lebih

³ Alesandro Theo Talinusa, Een N. Walewangko, and Patrick C. Wauran, “Analisis Determinan Permintaan Masyarakat Sulawesi Utara Terhadap Jasa Pengiriman Paket Pos Pada PT. Pos Indonesia (Persero),” *Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi* 19, no. 03 (2019): h. 35.

cepat, keramahan dan kesopanan karyawan dalam melayani konsumen dan lain – lain.⁴

Perusahaan dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan standar kerja yang telah ditetapkan sebelumnya, penyelenggara pelayanan selalu mendapatkan hambatan dalam memberikan pelayanan yang terbaik termasuk PT. Pos Indonesia.⁵ Bentuk pelayanan yang dilakukan masih belum diterima oleh masyarakat, dengan banyaknya masyarakat yang mengeluhkan tentang keterlambatan pengiriman baik surat maupun barang, serta kondisi barang yang terkadang tidak sesuai dengan harapan dikarekan dalam keadaan rusak pada saat pengiriman.

Dengan pemaparan latar belakang tersebut, mengingatkan betapa pentingnya paket tiba dengan tepat waktu dan kondisi paket dalam keadaan baik hal tersebut mempengaruhi kualitas pelayanan guna mencapai kepuasan pelanggan sehingga perlu adanya analisis mengenai hambatan dan pendukung kualitas layanan di kantor Pos Indonesia Cabang Palopo tersebut apakah sudah melakukan sesuai dengan SOP. Oleh karena itu penulis mengangkat judul yaitu “ **Analisis Kualitas Layanan Kurir dan Logistik Pada Pengguna Jasa Pengiriman Paket PT. Pos Indonesia** “

⁴ Alesandro Theo Talinusa, Een N. Walewangko, and Patrick C. Wauran, “Analisis Determinan Permintaan Masyarakat Sulawesi Utara Terhadap Jasa Pengiriman Paket Pos Pada PT. Pos Indonesia (Persero),” *Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi* 19, no. 03 (2019): h. 35.

⁵ Sari, Ratnasari, and Ayu, “Kualitas Pelayanan Pt Pos Indonesia Cabang Barito Selatan.”.Vol 6 (2020) h.18

B. Batasan Masalah

Permasalahan yang timbul dalam penelitian ini perlu dibatasi agar peneliti mampu fokus terhadap suatu masalah yang akan diteliti. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa yang akan menjadi pokok permasalahan dalam penelitian ini yaitu apa hambatan dan pendukung kualitas layanan kurir dan logistik pada pengguna jasa pengiriman paket PT.Pos Indonesia di Kota Palopo.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana kualitas layanan kurir dan logistik pada pengguna jasa pengiriman paket PT.Pos Indonesia di Kota Palopo?
2. Bagaimana penghambat dan pendukung kualitas layanan kurir dan logistik pada pengguna jasa pengiriman paket PT.Pos Indonesia di Kota Palopo?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan dari rumusan masalah di atas, tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk menganalisis bagaimana kualitas layanan kurir dan logistik pada pengguna jasa pengiriman paket PT. Pos Indonesia di Kota Palopo.
2. Untuk menganalisis bagaimana penghambat dan pendukung kualitas layanan kurir dan logistik pada pengguna jasa pengiriman paket PT.Pos Indonesia di Kota Palopo.

E. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat kepada berbagai pihak diantaranya:

1. Bagi Peneliti

Diharapkan dapat menambah pengalaman, penambahan wawasan dan sebagai sarana dalam mengaplikasikan materi-materi perkuliahan yang telah diterima selama proses perkuliahan.

2. Praktis

Adanya hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan dan informasi terkait kualitas layanan paket di PT.Pos Indonesia cabang palopo guna meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pengguna lainnya.

3. Akademisi

Diharapkan dapat memberikan informasi yang dibutuhkan dan wawasan baru terkait kualitas layanan paket dan juga dapat digunakan sebagai bahan referensi jika ingin melakukan penelitian lanjutan terhadap permasalahan yang serupa.

BAB II

KAJIAN TEORI

A. Penelitian Terdahulu yang Relevan

Dalam melakukan penelitian ini mengambil langkah awal yakni mengkaji penelitian terdahulu yang relevan. Penelitian terdahulu yang relevan ini digunakan untuk memperoleh teori-teori yang dibutuhkan dalam penelitian ini dan perbandingan untuk menghindari kesamaan objek penelitian.

Tabel 1.1 Penelitian Terdahulu yang Relevan

NO	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Jenis, Teknik, Lokasi Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1.	Merliani Andini, Ratih Hendra Ningsih ⁶	Kualitas Pelayanan Pengiriman Barang Pada PT Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Sukabumi	Deskriptif Kualitatif, Sukabumi	Tingkat kualitas pelayanan pengiriman barang pada PT Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Sukabumi dilihat dari keseluruhan dimensi menurut Zeithaml et. al. Dalam Hardiyansyah dapat dikatakan baik dan kurang baik atau dimensi yang paling berpengaruh baik adalah dimensi perhatian (empathy) dan dimensi yang berpengaruh kurang baik yaitu dimensi jaminan (assurance).	Persamaan penelitian ini dan penelitian dahulu sama – sama membahas mengenai kualitas layanan pengiriman barang yang dimana nanti akan diketahui oleh pengguna jasanya.	Perbedaan dari penelitian ini dan penelitian terdahulu terletak pada teknik pengumpulan data yang digunakan dalam hal ini penelitian terdahulu menggunakan studi pustaka, studi observasi, dan wawancara, dengan menyebarkan kusioner secara acak sedangkan peneliti menggunakan teknik observasi, teknik wawancara, dan teknik dokumentasi dalam melakukan

⁶ Andini and Ningsih, “Kualitas Pelayanan Pengiriman Barang Pada PT Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Sukabumi.”(2020) h.273-279

					penelitiannya.	
2	Fatimah Malini Lubis, Winda Nuraeni ⁷	Eksistensi Kualitas Pelayanan PT.ABC Salah Satu Perusahaan Jasa Ekspedisi Di Kota Bekasi	Kualitatif, Kota Bekasi	Hambatan Dalam perencanaan peningkatan mutu layanan jasa ekspedisi telah disusun Standar Operasional Procedure baik dalam pelaksanaan pengiriman barang maupun dalam pelaksanaan penyelesaian klaim dari konsumen. Kegiatan perencanaan diterapkan secara maksimal tanpa ada kendala dengan mengikuti dinamika baik internal maupun eksternal perusahaan. Kualitas pelayanan dihasilkan atas sinergi dari kegiatan perencanaan dan penerapan secara maksimal.	Persamaan penelitian ini dan penelitian dahulu adalah sama-sama membahas tentang kualitas layanan dan metode yang digunakan sama-sama menggunakan teknik wawancara, observasi dan dokumentasi.	Perbedaan dari penelitian ini dan penelitian terdahulu terletak pada lokasi penelitian dalam hal ini penelitian terdahulu berlokasi di PT. ABC Kota Bekasi sedangkan peneliti melakukan penelitian di kantor Pos Indonesia cabang Palopo.
3	Farras Prasetiawan, Sri Widiyanesti, Tri Widarmanti ⁸	Analisis Sentimen Mengenai Kualitas Layanan Jasa Ekspedisi Barang Sicepat Di Media Sosial Twitter	Kualitatif, Media Sosial Twitter	Klasifikasi sentimen dan dimensi kualitas layanan mendapatkan proporsi sentimen negatif lebih besar dibandingkan sentimen positif. Pada klasifikasi multiclass dimensi kualitas layanan, dimensi yang paling sering dibicarakan di Twitter adalah dimensi reliability yang didominasi oleh sentimen negatif pada perusahaan Si Cepat.	Persamaan penelitian ini dan penelitian dahulu sama – sama membahas analisis mengenai kualitas layanan dalam memberikan pelayanan terbaik kepada pengguna jasa mereka selain itu metode penelitian sama – sama menggunakan metode kualitatif.	Perbedaan dari penelitian ini dan penelitian terdahulu terletak pada lokasi penelitian yang dimana terdahulu melakukan sebuah penelitiannya di Media Sosial Twitter, sedangkan peneliti melakukan penelitiannya di kantor pos cabang Kota Palopo.

⁷ Fatimah Malini Lubis, Winda Nuraeni. Eksistensi Kualitas Pelayanan PT. ABC Salah Satu Perusahaan Jasa Ekspedisi di Kota Bekasi. In *Proceeding of LP3I National Conference of Vocational Business and Technology (LICOVBITECH)* (2022, November). (h. 163-175).

⁸ Farras Prasetiawan, Sri Widiyanesti, and Tri Widarmanti, "Analisis Sentimen Mengenai Kualitas Layanan Jasa Ekspedisi Barang Sicepat Di Media Sosial Twitter" 9, no. 2 (2022): 147–160.

- | | | | | | | |
|---|---|---|--|--|--|--|
| 4 | Ahmad Zikri, Muhammad Ikhsan Harahap ⁹ | Analisis Kualitas Pelayanan Pengiriman Barang terhadap Kepuasan Konsumen pada PT. Pos Indonesia (Persero) Regional I Sumatera | Deskriptif kualitatif, Regional I Sumatera | Dengan memberikan informasi mengenai kualitas pelayanan yang dimiliki perusahaan dimulai dari cara penyambutan, pemberian fasilitas, sikap dan adab karyawan perusahaan terhadap konsumen, sehingga terciptanya empathy dan respons yang terbaik yang diberikan pihak perusahaan kepada konsumen, sehingga konsumen merasakan pelayanan terbaik yang diberikan oleh perusahaan. | Persamaan penelitian ini dan penelitian dahulu sama – sama membahas analisis mengenai kualitas layanan dalam memberikan pelayanan terbaik kepada pengguna jasa mereka selain itu metode penelitian sama – sama menggunakan metode kualitatif dan lokasi penelitian yang sama berada pada PT.Pos Indonesia. | Perbedaan dari penelitian ini dan penelitian terdahulu terletak pada tujuan dari penelitian yang dimana penelitian terdahulu lebih fokus sebesar apa kualitas pelayanan di Kantor Pos Regional I Sumatera. Sedangkan peneliti lebih cenderung ke faktor - faktor keterlambatan yang mempengaruhi kualitas layanan paket pada PT. Pos Indonesia Cabang Kota Palopo. |
| 5 | Rismayanti, Tiris Sudartono. ¹⁰ | Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa J&T Express Bandung Kulon, Kota Bandung | Kualitatif, J&T Espress Bandung Kulon | Pelayanan yang baik adalah kunci utama untuk mempertahankan kepuasan pelanggan dan menghasilkan pengalaman yang positif. Beberapa faktor yang dapat memengaruhi kualitas pelayanan meliputi waktu pengiriman, keandalan pengiriman, kecepatan respons, ketersediaan informasi, dan keramahan dari karyawan atau agen pelayanan. Kualitas pelayanan yang buruk, seperti pengiriman yang | Persamaan penelitian ini dan penelitian dahulu sama – sama membahas analisis mengenai kualitas layanan yang dimana itu sangat berpengaruh pada kualitas jasa pada perusahaan mereka. | Perbedaan dari penelitian ini dan penelitian terdahulu terletak pada lokasi penelitian, yang dimana penelitian terdahulu melakukan penelitiannya di J&T Express sedangkan peneliti di kantor Pos cabang Palopo, dan tujuan penelitiannya membahas tentang hubungan antara kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan pada J&T Bandung Kulon sedangkan peneliti |

⁹ Ahmad Zikri and Muhammad Ikhsan Harahap, “Analisis Kualitas Pelayanan Pengiriman Barang Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT. Pos Indonesia (Persero) Regional I Sumatera,” *Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi Dan Manajemen (JIKEM)* 2, no. 1 (2022): 923–926.

¹⁰ Rismayanti, R., & Sudartono, T.. Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa J&T Express Bandung Kulon, Kota Bandung. *Syntax Idea*, vol 5(4), (2023)h. 378-388.

terlambat atau kerusakan barang dapat menurunkan kepuasan pelanggan dan dapat memengaruhi keputusan mereka untuk memilih layanan pengiriman lain di masa depan.

membahas tentang apa faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas layanan paket di PT.Pos Indonesia cabang Palopo



B. Deskripsi Teori

1. Kualitas Layanan

a. Pengertian Kualitas Layanan

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan Tjiptono. Goeth dan Davis dalam Simamora kualitas merupakan suatu kondisi yang dinamis yang berhubungan dengan produk, layanan, manusia, proses, lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan, sedangkan menurut Kotler kualitas (mutu) adalah keseluruhan ciri serta sifat suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat. Nitecki dkk, dalam Wang & Shieh Mendefinisikan kualitas pelayanan dalam hal memenuhi atau melampaui harapan konsumen, atau sebagai perbedaan antara persepsi dan harapan dan persepsi konsumen tentang sebuah pelayanan.¹¹

Suatu pemahaman tentang konsepsi kualitas pelayanan dikemukakan oleh Wyckof dalam Tjiptono berikut

Kualitas pelayanan diartikan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Kualitas pelayanan bukanlah dilihat dari sudut pandang pihak penyelenggara atau penyedia layanan, melainkan berdasarkan persepsi masyarakat(pelanggan) penerima layanan.

¹¹ Lendy zelviean adhari, SE., M.M., M.E., MMC (2021), *Kepuasan Pelanggan & Pencapaian Brand Trust* : CV. Penerbit Qiara Media. h. 12-13

Pelangganlah yang mengkonsumsi dan merasakan pelayanan yang diberikan, sehingga merekalah yang seharusnya menilai dan menentukan kualitas pelayanan. Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan itu sesuai dengan apa yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika pelayanan yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika pelayanan yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk. Dengan demikian baik buruknya kualitas pelayanan tergantung kepada kemampuan penyedia layanan dalam memenuhi harapan masyarakat (para penerima layanan) secara konsisten.

Dalam konsep islam mengajarkan bahwa dalam memberikan layanan dari usaha yang dijalankan, perlu dilakukan dengan baik. Sebagaimana dalam firman Allah SWT pada surah Ali Imran : 159.

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ ۚ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ

Terjemahan:

“Maka berkat rahmat Allah engkau (Muhammad) berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya engkau bersikap keras dan berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekitarmu. Karena itu mohonkanlah ampunan untuk mereka, dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian, apabila engkau telah membulatkan

tekad, maka bertakwalah kepada Allah. Sungguh, Allah mencintai orang yang bertawakkal”.¹²

Jika kita berbicara tentang kualitas pelayanan maka yang menjadi fokus pembicaraan adalah tentang kepuasan para penerima layanan. Kepuasan para penerima layanan hanya bisa dicapai melalui suatu pelayanan yang berkualitas. Istilah “kualitas” menurut Tjiptono mengandung kriteria yang meliputi (1) Kesesuaian dengan persyaratan; (2) Kecocokan untuk pemakaian; (3) Perbaikan berkelanjutan; (4) Bebas dari kerusakan/cacat; (5) Pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat; (6) Melakukan segala sesuatu secara benar; dan (7) Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.¹³

Ketujuh kriteria tersebut jelas tertuju pada upaya pemenuhan harapan para penerima layanan. Setiap penerima layanan jelas menghendaki kepuasan dari produk layanan yang diterimanya. Kepuasan para penerima layanan ini merujuk pada ciri-ciri atau atribut pelayanan seperti yang dikatakan oleh Tjiptono berikut:

1. Ketepatan waktu pelayanan, yang meliputi waktu tunggu dan waktu proses.
2. Akurasi pelayanan, yang meliputi bebas dari kesalahan - kesalahan.
3. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan.
4. Kemudahan mendapatkan pelayanan, misalnya banyaknya petugas yang melayani dan banyaknya fasilitas pendukung seperti komputer.

¹² <https://quran.kemenag.go.id/> (diakses tanggal 23 Agustus 2023)

¹³ Dr. Rahman Mulyawan, *Birokrasi dan Pelayanan Publik* :Unpad Press(2016).h. 47-48

5. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi, dan lain-lain.
6. Atribut pendukung pelayanan lainnya seperti ruang tunggu ber-AC, kebersihan, dan lain-lain.

Dengan demikian kualitas pelayanan mencakup sejumlah persyaratan dan juga berkorelasi dengan berbagai faktor. Menurut Albrecht dan Zemke (dalam Dwiyanto) bahwa kualitas pelayanan merupakan hasil interaksi dari berbagai aspek, yaitu sistem pelayanan, sumber daya manusia pemberian pelayanan, strategi, dan pelanggan (*customers*).¹⁴

b. Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan

Hakekat suatu pelayanan berkualitas yang diartikan oleh Boediono berdasarkan pada hakekat yang memprioritaskan peningkatan mutu pelayanan dan kemampuan dari penyedia pelayanan kepada penerima layanan agar pelayanan yang diberikan lebih berdaya dan berhasil guna di berbagai macam aspek, yaitu :

1. Aspek kemampuan sumber daya manusia. Terdiri dari keterampilan, pengetahuan, dan sikap diupayakan untuk ditingkatkan. Hal tersebut akan mempengaruhi pelaksanaan tugasnya dan apabila pelaksanaan tugas dilakukan secara lebih profesional, maka akan menghasilkan kualitas pelayanan yang lebih baik.

¹⁴ Dr. Rahman Mulyawan, Birokrasi dan Pelayanan Publik :Unpad Press(2016). h. 49

2. Aspek sarana dan prasarana. Apabila keduanya dikelola secara tepat, cepat, dan lengkap, sesuai dengan kebutuhan atau tuntutan masyarakat. Hal tersebut akan menghasilkan kualitas pelayanan yang lebih baik.
3. Aspek prosedur. Pelaksananya harus memperhatikan dan menerapkan ketepatan prosedur, kecepatan prosedur, serta kemudahan prosedur, sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik dari sebelumnya.
4. Bentuk jasa yang diberikan kepada masyarakat dapat berupa kemudahan dalam memperoleh informasi, ketepatan, kecepatan pelayanan, sehingga kualitas pelayanan yang lebih baik akan dapat diwujudkan.¹⁵

c. Unsur-unsur kualitas pelayanan

Menurut Saleh unsur - unsur kualitas pelayanan antara lain sebagai berikut:

1. Penampilan, sebagaimana layanan kantor depan memerlukan persyaratan seperti berpenampilan menarik, badan harus tegap, tutur bahasa menarik, berperilaku baik, penampilan penuh percaya diri.
2. Tepat Waktu dan Janji, secara utuh dan prima petugas pelayanan dalam menyampaikan perlu diperhitungkan janji yang disampaikan kepada pelanggan bukan sebaliknya selalu ingkar janji.
3. Kesiapan Melayani, sebagaimana fungsi dan wewenang harus melayani kepada para pelanggan, konsekuensi logis petugas harus benar - benar bersedia melayani kepada para pelanggan.

¹⁵ Lendy zelvian adhari, Kepuasan Pelanggan & Pencapaian Brand Trust : CV. Penerbit Qiara Media.(2021) h. 18-19

4. Pengetahuan dan Keahlian, sebagai syarat untuk melayani dengan baik, dan harus mempunyai pengetahuan dan keahlian. Petugas pelayanan harus mempunyai pendidikan tertentu dan pelatihan tertentu yang diisyaratkan dalam jabatan serta memiliki pengalaman yang luas di bidangnya.
5. Kesopanan dan Ramah Tamah, masyarakat pengguna jasa itu sendiri dan masyarakat baik tingkat status ekonomi dan sosial yang rendah maupun tinggi terdapat perbedaan karakter maka petugas pelayanan masyarakat dituntut harus ramah tamah yang standar dalam melayani, sabar, tidak egois dan satun dalam bertutur kata kepada pelanggan.
6. Kejujuran dan Kepercayaan, pelayanan ini digunakan oleh berbagai aspek kejujuran, jujur dalam bentuk aturan, jujur dalam pembiayaan dan jujur dalam penyelesaian waktunya. Dari aspek kejujuran ini petugas pelayanan tersebut dapat dikategorikan sebagai pelayanan yang dapat dipercayai dari segi sikapnya, dan dapat dipercaya dari tutur katanya, dapat dipercayakan dalam hal menyelesaikan akhir pelayanan sehingga otomatis pelanggan merasa puas.
7. Efisien, dari setiap pelayanan dalam berbagai urusan, tuntutan masyarakat dalam efisien dan efektifitas dari berbagai aspek sumber daya sehingga menghasilkan biaya yang murah, waktu yang singkat dan tepat serta kualitas yang tinggi.
8. Biaya, pengurus dalam pelayanan diperlukan kewajaran dalam penentuan pembiayaan, pembiayaan harus disesuaikan dengan daya beli masyarakat

dan pengeluaran biaya harus transparan dan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

9. Tidak Rasial, pengurus pelayanan dilarang membeda - bedakan kesukuan, agama, aliran, dan politik dengan demikian segala urusan harus memenuhi jangkauan yang luas dan merata.
10. Kesederhanaan, prosedur dan tata cara pelayanan kepada masyarakat untuk diperhatikan kemudahan, tidak berbelit-belit dalam pelaksanaan.¹⁶

d. Indikator Kualitas Pelayanan

Salah satu peneliti yang berhasil menemukan model pengukuran kualitas pelayanan yang banyak dipakai adalah sistem SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam Andreas Markony. Adapun kelima dimensi yang dikembangkan oleh ketiga ahli tersebut adalah :

1. Keandalan (*reliability*)

Keandalan (*reliability*) merupakan kemampuan perusahaan untuk melaksanakan jasa sesuai dengan apa yang telah dijanjikan secara tepat waktu. Pentingnya dimensi ini adalah kepuasan konsumen akan menurun bila jasa yang diberikan tidak sesuai dengan yang dijanjikan. Jadi komponen atau unsur dimensi *reliability* ini merupakan kemampuan perusahaan dalam menyampaikan jasa secara tepat dan pembebanan biaya secara tepat.

¹⁶ Lendy zelviean adhari, SE., M.M., M.E., MMC, Kepuasan Pelanggan & Pencapaian Brand Trust : CV. Penerbit Qiara Media.(2021) h. 18-19

2. Daya tanggap (*Responsiveness*)

Responsiveness atau daya tanggap merupakan kemampuan perusahaan yang dilakukan oleh langsung karyawan untuk memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap. Daya tanggap dapat menumbuhkan persepsi yang positif terhadap kualitas jasa yang diberikan. Termasuk didalamnya jika terjadi kegagalan atau keterlambatan dalam penyampaian jasa, pihak penyedia jasa berusaha memperbaiki atau meminimalkan kerugian konsumen dengan segera. Dimensi ini menekankan pada perhatian dan kecepatan karyawan yang terlibat untuk menanggapi permintaan, pertanyaan, dan keluhan konsumen. Jadi komponen atau unsur dari dimensi ini terdiri dari kesigapan karyawan dalam melayani pelanggan, kecepatan karyawan dalam melayani pelanggan, dan penanganan keluhan pelanggan.

3. Jaminan (*Assurance*)

Jaminan atau *Assurance* merupakan pengetahuan dan perilaku *employee* untuk membangun kepercayaan dan keyakinan pada diri konsumen dalam mengkonsumsi jasa yang ditawarkan. Dimensi ini sangat penting karena melibatkan persepsi konsumen terhadap resiko ketidakpastian yang tinggi terhadap kemampuan penyedia jasa. Perusahaan membangun kepercayaan dan kesetiaan konsumen melalui karyawan yang terlibat langsung menangani konsumen. Jadi komponen dari dimensi ini terdiri dari kompetensi karyawan yang meliputi keterampilan, pengetahuan yang dimiliki karyawan untuk melakukan

pelayanan dan kredibilitas perusahaan yang meliputi hal - hal yang berhubungan dengan kepercayaan konsumen kepada perusahaan seperti, reputasi perusahaan, prestasi dan lain-lain. ¹⁷

4. Empati (*Emphaty*)

Empati atau *Emphaty* merupakan kemampuan perusahaan yang dilakukan langsung oleh karyawan untuk memberikan perhatian kepada konsumen secara individu, termasuk juga kepekaan akan kebutuhan konsumen. Jadi komponen dari dimensi ini merupakan gabungan dari akses (*access*) yaitu kemudahan untuk memanfaatkan jasa yang ditawarkan oleh perusahaan, komunikasi merupakan kemampuan melakukan untuk menyampaikan informasi kepada konsumen atau memperoleh masukan dari konsumen dan pemahaman merupakan usaha untuk mengetahui dan memahami kebutuhan dan keinginan konsumen.

5. Bukti langsung (*Tangibles*)

Bukti langsung atau *Tangibles* merupakan bukti nyata dari kepedulian dan perhatian yang diberikan oleh penyedia jasa kepada konsumen. Pentingnya dimensi tangibles ini akan menumbuhkan image penyedia jasa terutama bagi konsumen baru dalam mengevaluasi kualitas jasa. Perusahaan yang tidak memperhatikan fasilitas fisiknya akan menumbuhkan kebingungan atau bahkan merusak image perusahaan.

¹⁷ Sari, Ratnasari, and Ayu, "Kualitas Pelayanan Pt Pos Indonesia Cabang Barito Selatan.". Vol.6 (2020) h. 22-23

2. Jasa

Pengertian Jasa

Menurut Valarie A. Zeithami dan Mary Jo Bitner, ia menegaskan bahwa jasa adalah kegiatan ekonomi di mana produksi produk dikonsumsi bersamaan dengan produksi dan menawarkan nilai tambah, seperti kesenangan, hiburan, relaksasi dan kesehatan yang tidak berwujud.

Menurut Kotler dan Keller, jasa adalah semua tindakan atau kinerja yang dapat ditawarkan oleh satu pihak ke pihak lain, pada dasarnya tidak berwujud/terlihat dan tidak menghasilkan properti apa pun.

Dengan pendapat ini, penulis menyimpulkan bahwa jasa adalah suatu tindakan dari satu pihak ke pihak lain atau kegiatan yang tidak teraba, dirancang untuk memuaskan kepuasan pelanggan.¹⁸

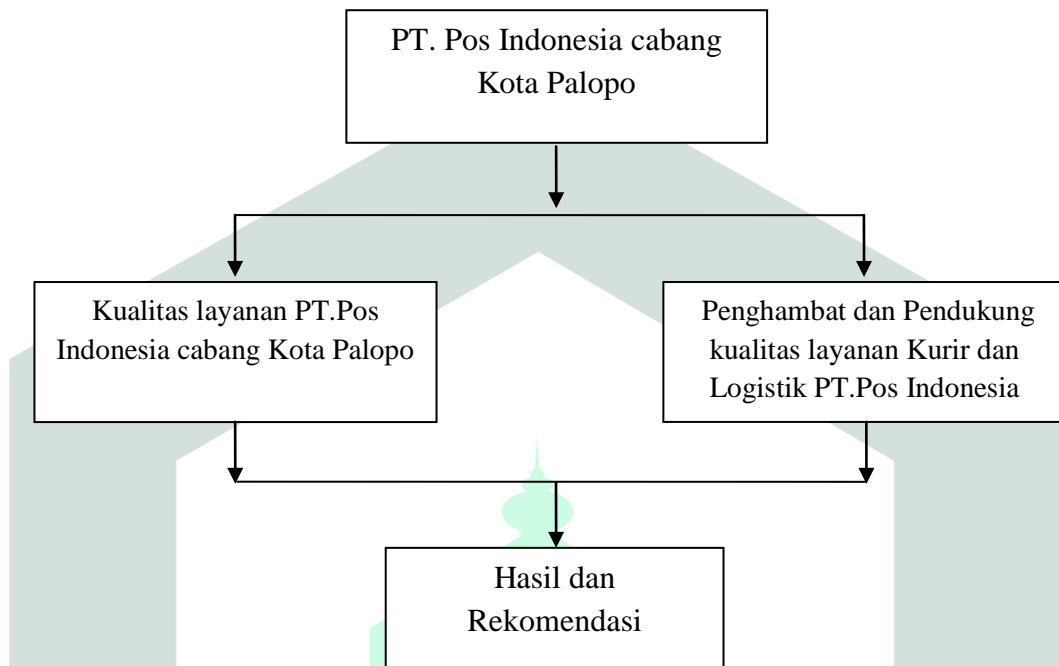
Definisi pengiriman Menurut Krismiaji, definisi pengiriman adalah kegiatan mengirim produk ke pelanggan secara efisien dan akurat. Pengertian pengiriman secara umum adalah proses pengiriman produk dari satu bagian ke bagian lain yang dapat memudahkan konsumen.

C. Kerangka Pikir

Uma Sekaran dalam bukunya *Business Research* mengemukakan bahwa, kerangka berfikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting. Kerangka berfikir dalam suatu penelitian perlu

¹⁸ Desilia Purnama Dewi and Universitas Pamulang, "PROSEDUR ADMINISTRASI JASA PENGIRIMAN BARANG DI PT CITRA VAN Dosen Prodi D-III Sekreteri Universitas Pamulang Dosen Prodi D-III Sekreteri Universitas Pamulang Mahasiswa Prodi D-III Sekretari Universitas Pamulang," no. July (2021), <https://doi.org/10.32493/skr.v7i1.4570>.

dikemukakan apabila dalam penelitian tersebut berkenaan dua variabel atau lebih.¹⁹ Kerangka fikir dalam penelitian ini yaitu:



Gambar 2.1 Kerangka Pikir

Fenomena yang akan diteliti yaitu Analisis Kualitas Layanan Kurir dan Logistik Pada Pengiriman Paket PT.Pos Indonesia. Kemudian peneliti memilih masalah yang akan diteliti yaitu bagaimana kualitas layanan kurir dan logistik pada jasa pengiriman paket serta penghambat dan pendukung kualitas layanan kurir dan logistik pada pengguna jasa pengiriman paket di PT Pos Indonesia di Kota Palopo, peneliti menggunakan pendekatan metode *naturalistic* karena penelitiannya dilakukan dalam kondisi yang alamiah. Adapun teori yang digunakan pada penelitian ini berdasarkan pada kualitas layanan paket yang memenuhi atau melampaui harapan konsumen yang dimana harapan itu

¹⁹ D. Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan Tindakan, 2013. h. 60

menimbulkan banyaknya keluhan perihal paket mereka. Dari inti permasalahan tersebut hasil yang diharapkan adalah dengan diketahuinya kualitas layanan serta penghambat dan pendukung kualitas layanan tersebut diharapkan bisa dievaluasi dan mendapatkan rekomendasi untuk meningkatkan kualitas layanan kurir dan logistik pada pengiriman paket PT.Pos Indonesia di Kota Palopo.



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif juga biasa disebut dengan metode *naturalistic* karena penelitiannya dilakukan pada kondisi yang alamiah (*natural setting*)²⁰. Sampel pada penelitian kualitatif tidak disebut sebagai responden melainkan narasumber atau partisipan penelitian, informan, teman dan ataupun guru. Sampel penelitian kualitatif disebut juga sampel teoritis, bukan sampel statistic. Hal ini karena tujuan dari penelitian kualitatif adalah untuk membuat sebuah teori.

Pendekatan yang digunakan adalah pendekatan deskriptif. Yang dimana penelitian deskriptif adalah penelitian yang berupaya memberikan gambaran menggunakan kata-kata dan angka atau profil persoalan atau garis besar tahapan-tahapan guna menjawab pertanyaan, siapa, kapan, di mana, dan bagaimana untuk tujuan dan kegunaan tertentu..

B. Fokus Penelitian

Fokus penelitian biasanya dirumuskan dalam kalimat tanya yang tersusun dengan baik, singkat, tajam, dan tidak memihak. Namun, terkadang fokus penelitian selesai setelah penulis memasuki lapangan. Fokus peneliti dalam penelitian ini adalah untuk menganalisis tentang hal yang

²⁰ D. Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan Tindakan*, 2013. h 137

mempengaruhi kualitas layanan paket di PT.Pos Indonesia Cabang Palopo, dari penyedia layanan hingga konsumen.²¹

C. Definisi Istilah

1. Kualitas Layanan

Kualitas pelayanan diartikan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Kualitas pelayanan bukanlah dilihat dari sudut pandang pihak penyelenggara atau penyedia layanan, melainkan berdasarkan persepsi masyarakat (pelanggan) penerima layanan. Pelangganlah yang mengkonsumsi dan merasakan pelayanan yang diberikan, sehingga merekalah yang seharusnya menilai dan menentukan kualitas pelayanan. Dengan demikian baik buruknya kualitas pelayanan tergantung kepada kemampuan penyedia layanan dalam memenuhi harapan masyarakat (para penerima layanan) secara konsisten.

2. Kurir

Kurir dikenal sebagai jasa ekspedisi adalah perusahaan atau perorangan yang bertugas mengirim pesan, paket dalam jumlah kecil hingga sedang, atau surat dari tempat yang satu ke tempat yang lain menggunakan jalur darat, laut, dan udara.

3. Logistik

Logistik adalah suatu rangkaian upaya yang mencakup efektivitas perencanaan, implementasi, sampai pengawasan atas suatu proses

²¹ Hardani et al., *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*, ed. Husnu Abadi (CV. Pustaka Ilmu Group, 2020). h.270

perpindahan produk barang atau jasa, energi, atau sumber daya lain, dari mulai titik awal hingga titik pengguna.

4. Jasa

Jasa adalah setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak ke pihak lain, yang pada dasarnya bersifat *intangibile* (tidak berwujud fisik dan tidak menghasilkan kepemilikan tersesuatu). Produksi jasa bisa berhubungan dengan fisik atau tidak.

D. Desain Penelitian

Desain merupakan suatu aspek perancangan yang penting dan mesti diperhatikan dalam melaksanakan suatu penelitian. Desain penelitian menuntun peneliti untuk mengikuti langkah - langkah atau prosedur penelitian yang mesti diikuti dan tidak boleh melenceng dari langkah - langkah atau prosedur tersebut. Apabila melenceng dari langkah - langkah atau prosedur yang ada, maka konsistensi penelitian ini akan menyebabkan penelitian yang baik tidak akan terwujud.²² Garis besar dari rencana untuk menjawab pertanyaan dalam penelitian dan mengantisipasi beberapa masalah yang mungkin timbul selama proses pengamatan. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian ini tidak dapat dikuantifikasi atau dihitung, seperti melibatkan pandangan, persepsi, asumsi, dan sebagainya. Tujuan dari teknik deskriptif adalah untuk memeriksa dan mencairkan fakta, sifat, dan hubungan yang tepat antara fenomena yang diteliti.

²² Samsu, Metode Penelitian (*Teori Dan Aplikasi Penelitian Kualitatif, Kuantitatif Mixed Methods, Serta Research Dan Development*), *The Lancet*, Vol. 160, 2017.

E. Data dan Sumber Data

1. Data Primer

Data primer adalah data dalam bentuk verbal atau kata - kata yang diucapkan secara lisan, gerak - gerak atau perilaku yang dilakukan oleh subjek yang dapat dipercaya, dalam hal ini adalah subjek penelitian (informan) yang berkenaan dengan variabel yang diteliti.²³ Dalam penelitian ini diperoleh langsung oleh pegawai kantor Pos Indonesia Cabang Palopo sebanyak 2 orang dan pengguna jasa pengiriman paket PT.Pos Indonesia Cabang Palopo sebanyak 5 orang dengan melakukan wawancara.

F. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah manusia itu sendiri, artinya peneliti yang terlebih dahulu perlu sepenuhnya memahami dan bersifat adaptif terhadap situasi sosial yang dihadapi dalam kegiatan penelitiannya itu. ia terbina oleh pengalamannya dalam menggunakan metoda yang cocok untuk meneliti subjeknya melalui wawancara, observasi, observasi partisipasi, analisis dokumen dan kepustakaan, analisis dokumentasi nyata (*concrete documentation*), teknik pendekatan riwayat hidup (*life - history approach*) dan teknik penelitian lainnya.²⁴ Dalam penelitian ini, penelitalah yang berperan dalam melakukan observasi, wawancara, guna memenuhi data primer yang dibutuhkan dalam penelitian.

²³ Fernando Getrum Becker et al., *Dasar Metodologi Penelitian, Syria Studies*, Vol. 7, 2015.

²⁴ Zuchri Abdussamad, *Metode Penelitian Kualitatif, CV. Syakir Media Press*, 2021.h.43

G. Teknik Pengumpulan Data

1. Teknik observasi

Observasi (*observation*) atau pengamatan merupakan suatu teknik atau cara mengumpulkan data dengan jalan mengadakan pengamatan terhadap kegiatan yang sedang berlangsung.²⁵ Hasil observasi yang didapat oleh peneliti dalam penelitian ini yaitu pelayanan para pegawai, proses pengiriman, dan juga respon dari pelanggan yang menggunakan jasa pengiriman paket di PT.Pos Indonesia di Kota Palopo.

2. Teknik Wawancara

Wawancara ialah tanya jawab lisan antara dua orang atau lebih secara langsung atau percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan itu dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (*interviewer*) yang mengajukan pertanyaan dan yang diwawancarai (*interviewee*) yang memberikan jawaban atas pertanyaan tersebut.²⁶ Teknik pengumpulan data dengan metode wawancara merupakan metode yang digunakan peneliti dengan menyiapkan pertanyaan. Kemudian hasil wawancara dalam penelitian ini sekaligus menjadi data primer yang selanjutnya diolah menjadi hasil penelitian ini.

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya - karya monumental dari

²⁵ Hardani et al., *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. (Yogyakarta: CV Pustaka Ilmu Group,2020) h. 124

²⁶ Hardani et al. (Yogyakarta: CV Pustaka Ilmu Group,2020) h.137

seseorang.²⁷ Dokumentasi penelitian yang ditemukan peneliti berupa lokasi bongkar muat paket dan juga foto dengan para informan.

H. Pemeriksaan Keabsahan Data

Uji keabsahan data dalam penelitian, hanya ditekankan pada uji validitas dan reliabilitas. Dalam pengujian keabsahan data, metode penelitian kualitatif menggunakan istilah yang berbeda dengan penelitian kuantitatif. Penelitian kualitatif akan dianggap sah apabila apa yang dilaporkan peneliti sesuai dengan apa yang sebenarnya terjadi pada item yang diteliti.²⁸

Ada beberapa contoh uji validitas data yang digunakan dalam penelitian kualitatif (objektivitas) yaitu, *Credibility* (validitas internal), *Transferability*, *Dependability* (keandalan), dan *Confirmability*. Namun, pada penelitian ini hanya menggunakan salah satu dari uji validitas data tersebut.

Uji kredibilitas menunjukkan kepercayaan terhadap data hasil penelitian kualitatif, hal ini dapat dilakukan dengan cara berikut:

1. Perpanjangan pengamatan

Perpanjangan pengamatan ini memungkinkan untuk mengevaluasi kebenaran dari temuan studi dengan menentukan apakah informasi tersebut akurat saat pertama kali diverifikasi dilapangan. Sugiono dalam bukunya mengungkapkan bahwa perpanjangan pengamatan ini dilakukan untuk mengecek kembali apakah data yang diberikan oleh sumber data selama ini merupakan data yang sudah benar atau tidak. Apabila data

²⁷ Dr. H. Zuchri Abdussamad, S.I.K., M.Si, *Metode Penelitian Kualitatif*: CV. syakir Media Press(2021). H. 148

²⁸ D. Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan Tindakan*, 2013. h 267

yang diberikan tidak benar, maka peneliti melakukan pengamatan yang lebih mendalam lagi sehingga mampu memperoleh kebenaran dari data tersebut. Dalam tahapan ini peneliti mendapatkan informasi dari informan yang sesuai dengan informasi yang diberikan oleh pegawai kantor Pos, sejauh ini informasi yang disampaikan itu sesuai dengan yang konsumen ungkapkan kepada peneliti.

2. Meningkatkan ketekunan

Meningkatkan ketekunan berarti melakukan pengamatan secara cermat dan berkesinambungan, dengan demikian kepastian data dan urutan data dapat direkam secara pasti dan sistematis.²⁹ Dalam hal ini peneliti melakukan wawancara dengan beberapa Pegawai PT.Pos Indonesia secara mendalam dan merekam segala informasi yang disampaikan oleh informan sehingga peneliti lebih mudah menyusun data yang diperoleh.

3. Triagulasi

Triagulasi dalam pengujian kredibilitas dapat diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara. Triagulasi terbagi menjadi tiga jenis yaitu:

- a. Triagulasi Sumber, dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh dari beberapa sumber. Dalam tahapan ini peneliti melakukan wawancara kepada pegawai kantor Pos Indonesia di Kota Palopo.

²⁹Dr. H. Zuchri Abdussamad, S.I.K, M.Si, Metode Penelitian Kualitatif: CV. syakir Media Press.(2021). h. 89

b. Triagulasi Teknik, dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Dalam tahapan ini peneliti melakukan teknik wawancara yang selanjutnya dicek dengan observasi dan dokumentasi. Bila dengan teknik pengujian kredibilitas data tersebut menghasilkan data yang berbeda-beda, maka peneliti diskusi lebih lanjut kepada sumber data yang bersangkutan atau yang lain untuk memastikan data mana yang dianggap benar.

c. Triagulasi Waktu, dilakukan dengan cara melakukan pengecekan dengan wawancara, observasi atau teknik lain dalam waktu atau situasi yang berbeda.³⁰ Data yang dikumpulkan dengan teknik wawancara ini dilakukan pada saat istirahat, jadi informan dapat menjawab pertanyaan dengan fokus sehingga memberikan data yang lebih valid sehingga lebih kredibel, untuk itu dalam rangka pengujian kredibilitas data dapat dilakukan dengan wawancara, observasi atau teknik lain dalam waktu dan situasi yang berbeda.

4. Menggunakan bahan referensi

Bahan referensi disini yaitu adanya pendukung untuk membuktikan data yang telah ditemukan oleh peneliti. Contohnya data hasil wawancara perlu didukung dengan adanya rekaman wawancara. Data tentang interaksi manusia, atau gambaran suatu keadaan perlu didukung oleh foto-foto. Alat bantu perekam data dalam penelitian

³⁰ Dr. H. Zuchri Abdussamad, S.I.K., M.Si, Metode Penelitian Kualitatif: CV. syakir Media Press(2021). Hal 90-91

kualitatif sangat diperlukan untuk mendukung kredibilitas data telah ditemukan oleh peneliti. Dalam hal ini peneliti merekam dan juga melihat langsung apa yang menjadi kendala para konsumen sehingga peneliti bisa mengetahui lebih mendalam terhadap jawaban dari para informan.

5. Analisis kasus negatif

Kasus negatif adalah kasus yang tidak sesuai atau berbeda dengan hasil penelitian. Analisis kasus negatif dapat dilakukan dengan mencari informasi yang memiliki kebalikan dari apa yang telah ditemukan secara menyeluruh. Dalam hal ini peneliti menemukan suatu perbedaan pendapat antara pihak penyedia layanan dan juga konsumen akan tetapi itu tidak selalunya terjadi dalam proses pengiriman.³¹

6. Member *check*

Member *check* merupakan proses kontrol data yang diperoleh peneliti dari pemberi data. Tujuan dari member check merupakan untuk mengetahui seberapa jauh data yang didapat sesuai dengan apa yang diberikan oleh pemberi data.³² Apabila data yang ditemukan sudah disetujui oleh para pemberi data berarti informasi tersebut valid, sehingga semakin andal atau diakui. Namun bila data yang ditemukan peneliti dengan berbagai penafsirannya tidak disetujui oleh pemberi data maka peneliti perlu melaksanakan diskusi dengan pemberi data. Jadi tujuan dari member check ini yaitu agar informasi yang dihasilkan dan akan

³¹ Dr. H. Zuchri Abdussamad, S.I.K., M.Si, Metode Penelitian Kualitatif: CV. syakir Media Press(2021). h. 193

³² Dr. H. Zuchri Abdussamad, S.I.K., M.Si, Metode Penelitian Kualitatif: CV. syakir Media Press(2021). h.109

digunakan dalam penyusunan sesuai dengan apa yang dimaksud oleh sumber data atau informan. Dalam hal ini pihak pemberi data memberikan informasi yang akurat kemudian diberikan pula pendapat dari konsumen, untuk beberapa hal itu sama jawabannya antara pegawai dan juga pelanggan jasa pengiriman paket PT.Pos Indonesia akan tetapi ada beberapa hal yang mungkin tidak sesuai dengan yang dikatakan oleh pihak kantor tetapi bisa diterima oleh pegawai karena memang ada missskomunikasi yang kadang terjadi antara kurir dan juga pelanggan.

I. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan bahan-bahan lain, sehingga mudah dapat di pahami dan temuannya dapat di informasi kepada orang lain. Analisis data yang dilakukan dengan mengorganisasika data, menjabarkan kedalam unit-unit, memilih nama yang penting dan yang dapat dipelajari dan membuat kesimpulan yang dapat diceritakan kepada orang lain.

Proses analisis data diawali dengan menelaah seluruh data yang tersedia dari berbagai sumber, yaitu dari wawancara, pengamatan yang sudah dicatat dalam lapangan, dokumen pribadi, dokumen resmi, gambar, foto dan sebagainya.

Pada umumnya teknik analisis data yang sering dilakukan dalam penelitian kualitatif adalah sebagai berikut:

1. Reduksi data (*data reduction*)

Menunjukkan proses bagaimana menyeleksi, memfokuskan, menyederhanakan, mengabstraksikan, serta mentransformasikan data mentah yang muncul dalam penulisan catatan lapangan. Reduksi data bukan merupakan sesuatu yang terpisah dari analisis. Reduksi data adalah bagian dari analisis. Reduksi data adalah suatu bentuk analisis yang tajam, ringkas, terfokus, membuang data yang tidak penting, dan mengorganisasikan data sebagai cara untuk menggambarkan dan memverifikasi kesimpulan akhir. Dalam hal ini peneliti mengumpulkan data dari hasil wawancara dan juga rekaman untuk kemudian diolah untuk dijadikan sebagai data yang valid untuk membuat kesimpulan dari data tersebut.

2. Sajian/tampilan data (*data display*)

Sajian/tampilan data merupakan usaha merangkai informasi yang terorganisir dalam upaya menggambarkan kesimpulan dan mengambil tindakan. Biasanya bentuk *display* (penampilan) data kualitatif menggunakan teks narasi. Dengan demikian, sajian/tampilan data (*display data*) merupakan upaya peneliti untuk mendapatkan gambaran dan penafsiran dari data yang telah diperoleh serta hubungannya dengan fokus penelitian yang dilaksanakan. Untuk itu, sajian data dapat dibuat dalam bentuk matriks, grafik, tabel, dan sebagainya. Dalam hal ini peneliti mengelompokkan jawaban dari informan, mengumpulkan data

dari informan untuk kemudian dirangkai untuk menggambarkan kesimpulan dalam bentuk narasi.

3. Verifikasi atau pembuatan/penarikan kesimpulan

Verifikasi atau pembuatan/penarikan kesimpulan merupakan kegiatan merumuskan kesimpulan penelitian, baik kesimpulan sementara maupun kesimpulan akhir. Kesimpulan sementara ini dapat dibuat terhadap setiap data yang ditemukan pada saat penelitian sedang berlangsung, dan kesimpulan akhir dapat dibuat. Dengan demikian, menarik kesimpulan dan verifikasi (*con-clusion and verification*) merupakan aktivitas analisis, di mana pada awal pengumpulan data, seorang analis mulai memutuskan apakah sesuatu bermakna, atau tidak mempunyai keteraturan, pola, penjelasan, kemungkinan konfigurasi, hubungan sebab akibat, dan proposisi.³³ Dalam hal ini peneliti membuat kesimpulan dari hasil temuan selama wawancara. Penyajian data dilakukan untuk mengecek dan memastikan bahwa tidak ada kesalahan dalam proses penarikan kesimpulan.

³³ Samsu, *Metode Penelitian (Teori Dan Aplikasi Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, Mixed Methods, Serta Research Dan Development)*, *The Lancet*, vol. 160, 2017, [https://doi.org/10.1016/S0140-6736\(01\)42777-2](https://doi.org/10.1016/S0140-6736(01)42777-2). h 105

BAB IV

DESKRIPSI DAN ANALISIS DATA

A. Deskripsi Data

1. Gambaran lokasi PT.Pos Indonesia Cabang Palopo

a. Identitas dan Lokasi PT.Pos Indonesia Cabang Palopo

Pos Indonesia adalah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang beroperasi di bidang layanan pos. Didirikan pada 1746, saham Pos Indonesia sepenuhnya dimiliki oleh Pemerintah Indonesia. Saat ini Pos Indonesia tidak hanya menyediakan layanan pos dan kurir, tetapi juga layanan keuangan, ritel dan properti, yang didukung oleh jaringan poin lebih dari 4.000 Kantor Pos dan 28.000 Agen Pos yang tersebar di seluruh Indonesia.

Kantor Pos Palopo 91900 merupakan bagian dari PT. Pos Indonesia yang terletak di Jl. Ahmad Yani No.15, Batupasi, Wara Utara, Kota Palopo, Sulawesi Selatan. Sejak didirikannya PT. Pos Indonesia pada tahun 1995.

b. Sejarah Singkat PT.Pos Indonesia Cabang Palopo

Sejarah mencatat keberadaan pos Indonesia begitu panjang, kantor pos pertama didirikan di Batavia (sekarang Jakarta) oleh Gubernur Jendral G.W Baron Van Imhoff pada tanggal 26 Agustus 1746 dengan tujuan untuk menjamin keamanan surat-surat penduduk, terutama bagi mereka yang berdagang dari kantor-kantor di luar Jawa dan bagi mereka yang datang dari dan pergi ke negeri Belanda. Sejak saat itu pelayanan pos telah terlahir mengembang peran dan fungsi pelayanan kepada public. Setelah kantor

pos Batavia didirikan, maka empat tahun kemudian didirikan kantor pos Semarang untuk mengadakan penghubungan pos yang teratur antara kedua tempat itu untuk mempercepat pengirimannya. Rute perjalanan pos kalah itu ialah melalui Karawang, Cirebon dan Pekalongan.

Pos Indonesia telah beberapa kali mengalami perubahan status mulai dari jawatan PTT (Pos, Telegraph dan Telephon). Badan usaha yang dipimpin oleh seseorang kepala jawatan ini beroprasinya tidak bersifat komersial dan fungsi lebih diarahkan untuk mengadakan pelayanan publik. Perkembangan terus terjadi hingga statusnya menjadi Perusahaan Negara Pos dan Telekomunikasi (PN Postel). Mengamati perkembangan zaman dimana pada tahun 1965 berganti menjadi perusahaan Negara Pos dan Giro (PN Pos dan Giro), dan pada tahun 1878 berubah menjadi Perum Pos dan Giro yang sejak ini ditegaskan sebagai badan usaha tunggal dalam menyelenggarakan dinas pos dan giropos baik untuk hubungan dalam maupun luar negeri. Selama 17 tahun berstatus perum, maka pada Juni 1995 berubah menjadi Perseroan Terbatas dengan nama PT. Pos Indonesia (Persero).

Dengan berjalannya waktu, Pos Indonesia kini telah mampu menunjukkan kreatifitasnya dalam mengembangkan bidang perposan Indonesia dengan memanfaatkan infrastruktur jejaring yang dimilikinya yang mencapai 24 ribu titik layanan yang menjangkau 100 % Kota/Kabupaten, hampir kecamatan dan 42% Kelurahan/Desa, dan 940 lokasi transmigrasi terpencil di Indonesia. Seiring dengan perkembangan

informasi, komunikasi dan teknologi jejaring Pos Indonesia sudah memiliki lebih dari 3.800 kantorpos online, serta dilengkapi electronic mobile pos di beberapa kota besar. Semua titik merupakan rantai yang terhubung satu sama lain secara solid dan terintegrasi. Sistem kode pos diciptakan untuk mempermudah processing kiriman pos dimana tiap jengkal daerah di Indonesia mampu diidentifikasi dengan akurat. Kecamatan dan 42% Kelurahan/Desa, dan 940 lokasi transmigrasi terpencil di Indonesia.

Seiring dengan perkembangan informasi, komunikasi dan teknologi jejaring Pos Indonesia sudah memiliki lebih dari 3.800 kantorpos online, serta dilengkapi electronic mobile pos di beberapa kota besar. Semua titik merupakan rantai yang terhubung satu sama lain secara solid dan terintegrasi. Sistem kode pos diciptakan untuk mempermudah processing kiriman pos dimana tiap jengkal daerah di Indonesia mampu diidentifikasi dengan akurat.

2. Visi dan Misi Perusahaan

a. Visi

Menjadi Postal Operator, Penyedia Jasa Kurir, Logistik, dan Keuangan Paling Kompetitif.

b. Misi

Bertindak Efektif Untuk Mencapai Performance Terbaik

3. Logo PT. Pos Indonesia



Gambar 4.1 logo

Arti dan Makna Logo

- a. Simbol burung merpati dalam posisi terbang dengan pandangan lurus ke depan, lima garis sayap yang berbentuk garis-garis kecepatan, memiliki arti bahwa perusahaan dalam menjalankan usahanya mengutamakan pada kecepatan, ketepatan, dan terpercaya.
- b. Simbol bola dunia melambangkan peran perusahaan sebagai penyelenggara layanan yang mampu menjadi sarana komunikasi dalam lingkup nasional maupun internasional.
- c. Tipe tulisan “POS INDONESIA” dengan huruf Futura Extra Bold memberikan ciri khas sebagai perusahaan kelas dunia.
- d. Warna logo menggunakan warna korporat yaitu warna pos orange dan abu-abu.

Warna pos orange mengandung arti dinamis/cepat.

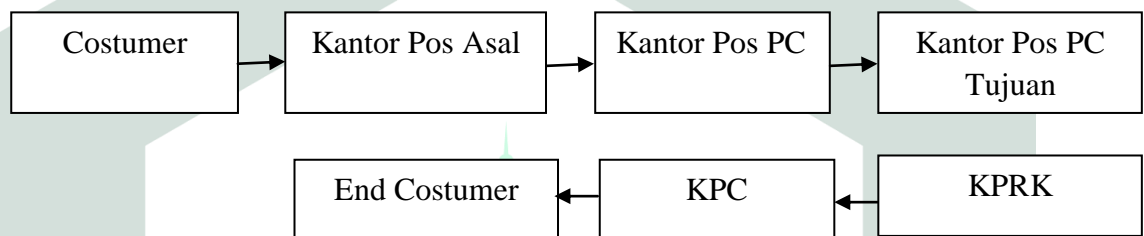
Warna abu-abu yang merupakan warna natural mengandung arti modern dari sisi pendekatan bisnis.

4. Jaringan Perusahaan

Jaringan perusahaan bisa dikatakan juga sebagai prosedur atau alur proses kerja yang ada di dalam perusahaan ini menjadi hal yang penting, karena

dengan adanya alur proses kerja yang baik bisa meningkatkan kualitas pada perusahaan itu sendiri. Di dalam sebuah pencapaian tujuan akhir yang kita inginkan kita harus mempunyai pandangan tentang apa yang seharusnya kita lakukan, tahapan yang bagaimana yang nantinya dapat membantu kita dalam mencapai tujuan akhir.

Berikut merupakan alur proses kerja pada Kantor Pos Palopo, sebagai berikut:



Gambar 4.2 Jaringan Perusahaan Kantor Pos Palopo

Penjelasan gambar 4.2 tentang jaringan perusahaan PT Pos Indonesia, dibagi menjadi 4 bagian yaitu *Collecting*, *Processing*, *Transporting*, dan *Delivery* atau biasa disebut CPTD. CPTD merupakan suatu sistem pokok dalam perusahaan jasa pengiriman. Setiap hari kerja, CPTD selalu dilakukan oleh perusahaan, karena produk yang dihasilkan oleh perusahaan jasa tersebut tidak akan ada jika proses CPTD tidak dilakukan oleh perusahaan. Adapun penjelasan CPTD yaitu sebagai berikut.

1. *Collecting*

Collecting, artinya mengambil surat dan paket dari kantor pos cabang mauun agen pos yang menjadi cakupan kerja Kantor Pos Palopo. Paket yang sudah dikumpulan tersebut masuk ke bagian *Processing*. Adapun proses

dari pengiriman ini dilakukan dengan customer dapat langsung mendatangi Kantor Pos terdekat, seperti Kantor Pos Palopo atau Kantor Pos Pemeriksa (KPRK), Kantor Pos Cabang (KPC) ataupun Agen Pos. Paket tersebut akan diproses di loket lalu dikirimkan ke bagian *Processing*.

2. *Processing*

Processing yakni diproses, diolah dan dipisahkan sesuai jenis dan *delivery center* (dc) nya masing-masing. Paket yang telah diterima dari *collecting* akan diproses di bagian pengolahan. Di bagian pengolahan ini akan dipisahkan/ di sortir sesuai dengan kota tujuan. Setelah itu akan dilakukan entri kiriman, kemudian akan didata oleh KPRK sesuai dengan kota tujuan surat/paket untuk dikirimkan ke KPRK/KPC yang dituju.

3. *Transporting*

Transporting adalah kegiatan pengangkutan kiriman ke kota tujuan yang dilakukan melalui berbagai sarana transportasi. Barang yang telah diproses akan dilanjutkan ke bagian pengangkutan untuk diteruskan sesuai dengan daerah/kota tujuan. Ada 3 moda transportasi yang dilakukan di PT Pos Indonesia ialah:

- 1) Moda Udara
- 2) Moda Laut
- 3) Moda Darat

4. *Delivery*

Kegiatan pengantaran kepada penerima yang merupakan tahapan akhir dari proses bisnis pos. Setelah barang dikirimkan sesuai dengan tujuan

maka proses selanjutnya barang tersebut akan di sortir di MPP dan akan dilakukan pengantaran sesuai dengan alamat tujuan. *Delivery* biasanya dilakukan oleh kurir menggunakan sepeda motor. Kurir merupakan penentu dalam proses CPTD tadi, jika kurir sukses mengantarkan barang ke penerima dengan *feedback* penerima barang baik pula, maka bisa dikatakan perusahaan tersebut berhasil dalam memuaskan pelanggan.³⁴

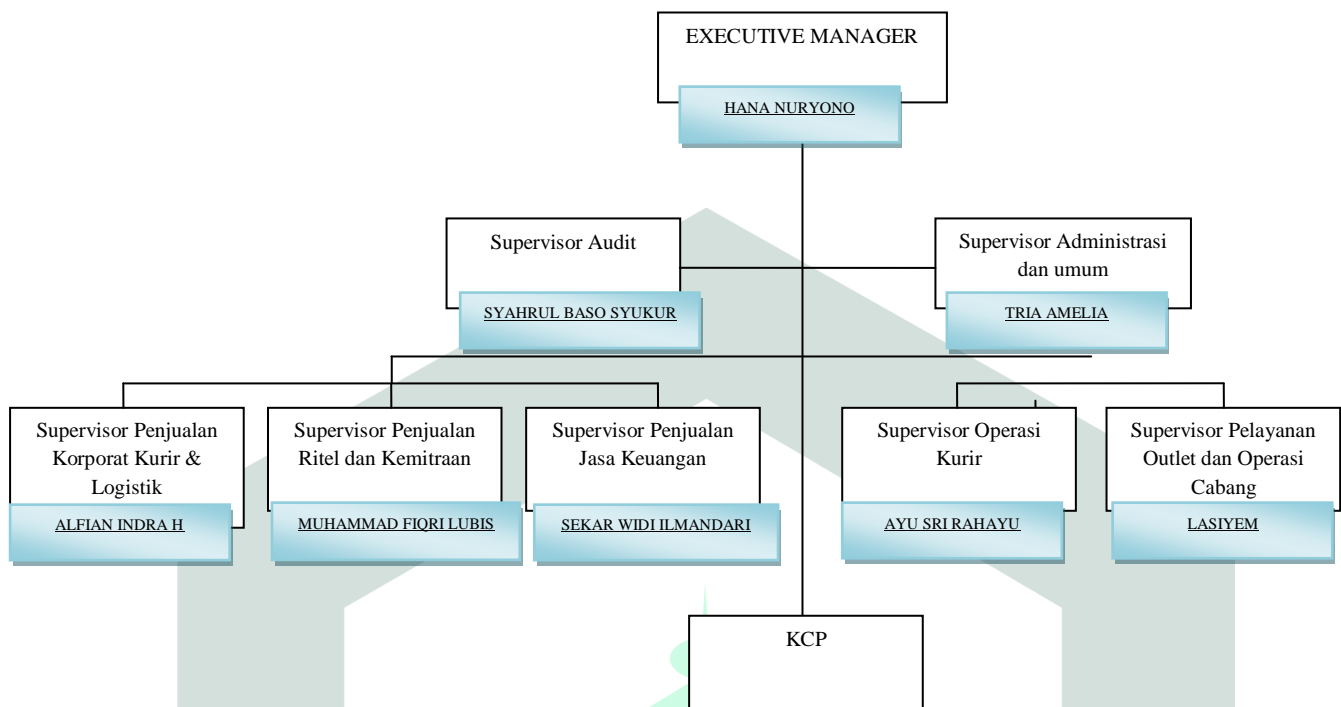
Kantor Pos Palopo mempunyai 18 KPC yaitu:

- | | |
|----------------------|----------------------|
| 1.) KPC Makale | 10.) KPC Mangkutana |
| 2.) KPC Mebali | 11.) KPC Kalaenakiri |
| 3.) KPC Rantepao | 12.) KPC Malili |
| 4.) KPC Batusitanduk | 13.) KPC Wasuponda |
| 5.) KPC Lamasi | 14.) KPC Soroako |
| 6.) KPC Masamba | 15.) KPC Padangsappa |
| 7.) KPC Sukamaju | 16.) KPC Belopa |
| 8.) KPC Bone-Bone | 17.) KPC Bajo |
| 9.) KPC Wotu | 18.) KPC Wawondula |

5. Struktur Organisasi Kantor Pos Cabang Palopo

Organisasi merupakan proses untuk merancang struktur formal yang mengolompokan dan mengatur serta membagi tugas diantara para anggota untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan. Secara garis besar organisasi PT. Pos Indonesia Cabang Palopo dapat dijelaskan sebagai berikut:

³⁴ Dini bastari, "Laporan Intersership I PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Palopo Pada Bagian Korporat, Kantor Pos Palopo."(2021) h.10-13



Gambar 4.3 Struktur Organisasi

Struktur organisasi pada Kantor pos Cabang Kota Palopo terbagi dari kepala kantor dan para manajer yang bertanggung jawab pada divisinya masing-masing. Pada setiap divisi memiliki pekerjaan yang berbeda-beda, berikut merupakan deskripsi dari pekerjaan pada setiap divisi:

a. Supervisor Audit

Merupakan salah satu aktivitas manajerial yang berfungsi untuk melakukan pengawasan, pengontrolan atau penyeliaan atas penugasan audir agar tujuan audit dapat dicapai dengan ekonomis, efektif, dan efisien. Tak hanya itu, melaksanakan pemeriksaan secara rutin dan berkala terhadap pelaksanaan pekerjaan pada setiap bagian di kantor pos berdasarkan pedoman

pemeriksaan periodic yang berlaku dan melakukan pengukuran standar mutu.

b. Supervisor Administrasi dan Umum

Merupakan orang yang mengendalikan pelaksanaan SDM, sarana dan kegiatan umum lainnya di UPT dalam lingkup tanggung jawabnya untuk mendukung pelaksanaan operasional berjalan dengan tertib dan benar sesuai dengan ketentuan perusahaan.

c. Supervisor Penjualan Korporat Kurir Dan Logistik

Betugas mengendalikan dalam mengelola operasi pengiriman korporat, untuk mendukung pencapaian sarana pendapatan dan mutu yang ditetapkan perusahaan.

d. Supervisor Penjualan Ritel dan Kemitraan

Bertugas meraih target pendapatan dari penjual segmen ritel melalui pengendalian penjualan dan purna jual segmen ritel diloket, fulfillment, agenpos, oranger, dan digital serta mengawasi implementasi atas kebijakan tersebut.

e. Supervisor Penjualan Jasa Keuangan

Bertanggung jawab dalam pencapaian target pendapatan bisnis jasa keuangan kepada pelanggan, pengelolaan pelanggan, akuisisi pelanggan, penggarapan pasar serta mengendalikan administrasi penjualan di kantor cabang dan account executive.

f. Supervisor Operasi Kurir

Bertugas melaksanakan dan mengawasi proses middle mile dan last.

g. Supervisor Pelayanan Outlet dan Operasi Cabang

Tanggung jawab utama supervisor pelayanan outlet dan operasi cabang adalah melaksanakan dan mengendalikan pengelolaan layanan loket surat, paket, jasa keuangan, serta penjualan prangko, benda pos, filateli dan materai, pengelolaan operasional dan layanan giro, penyaluran dana baik di loket kantor cabang, loket kantor cabang pembantu dan mutu serta kepuasan pelanggan dan melaksanakan serta mengendalikan pelaksanaan pekerjaan pelayanan pelanggaran yang meliputi: penanganan keluhan pelanggan, informasi pelanggan, dan solusi pelanggan sesuai dengan ketentuan perusahaan.³⁵

6. Karakteristik Informan

Karakteristik informan dalam penelitian ini dapat dilihat dalam tabel presentase dibawah ini. Informan dalam penelitian ini adalah pegawai PT.Pos Indonesia Kota Palopo dan pelanggan pengguna jasa pengiriman PT Pos indonesia di Kota Palopo.

a. Informan berdasarkan usia

No.	Usia	Jumlah	Persentase (%)
1.	20-25	1	14,3%
2.	25-30	2	28,6%
3.	30-35	4	57,1%
Total		7	100%

³⁵ Dini bastari, "Laporan Interpersip I PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Palopo Pada Bagian Korporat, Kantor Pos Palopo."(2021) h 14-16

Tabel 4.1 Informan berdasarkan usia

Berdasarkan data yang disajikan pada tabel 4.1 Mengenai usia informan, dapat disimpulkan bahwa 1 orang yang berusia 20-25 tahun memiliki persentase 14,3% , 2 orang yang berusia 25-30 memiliki persentase 28,6%, dan 4 orang yang berusia 30-35 memiliki persentase 57,2%.

b. Informan berdasarkan jenis kelamin

No.	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase %
1.	Perempuan	6	85,7%
2.	Laki-Laki	1	14,3%
	Total	7	100%

Tabel 4.2 Informan berdasarkan jenis kelamin

Berdasarkan data yang disajikan pada tabel 4.2 di atas, dapat disimpulkan bahwa terdapat 6 informan perempuan yang memiliki persentase 85,7% dan 1 informan laki-laki yang memiliki persentase 14,3%.

c. Informan berdasarkan pendidikan terakhir

No.	Pendidikan	Jumlah	Persentase (%)
1.	SD	0	0%
2.	SMP	1	14,3%
3.	SMA	1	14,3%

4.	S1	5	71,4%
Total		7	100%

Tabel 4.3 Informan berdasarkan Pendidikan terakhir

Berdasarkan data yang disajikan pada tabel 4.3 di atas, dapat disimpulkan bahwa terdapat 0 informan yang berpendidikan SD dengan persentase 0%, 1 informan yang berpendidikan SMP dengan persentase 14,3%, 1 orang berpendidikan SMA dengan persentase 14,3%, dan 5 informan yang berpendidikan S1 dengan persentase 71,5%.

B. HASIL PENELITIAN

Pelayanan dapat dikatakan berkualitas jika sesuai dengan keinginan atau kebutuhan penerima layanan, untuk mengetahuinya perlu dilakukan pengukuran dan penilaian dari pengguna layanan. Kualitas pelayanan berhasil dibangun, apabila pelayanan yang diberikan kepada pelanggan mendapatkan pengakuan dari pihak-pihak yang dilayani. Pengakuan terhadap keprimaan sebuah pelayanan bukan berasal dari pihak yang memberikan pelayanan, melainkan datang dari pengguna jasa layanan. Sehingga citra kualitas yang baik bukanlah berdasarkan sudut pandang atau persepsi penyedia jasa, melainkan berdasarkan sudut pandang atau persepsi pelanggan.

Dalam hal ini, peneliti akan mengungkap bagaimana kualitas layanan kurir dan logistik pada pengguna jasa pengiriman paket PT Pos Indonesia di Kota Palopo. Berkaitan dengan hal ini, berikut adalah hasil wawancara peneliti dengan seluruh informan.

1. *Reliability* (Keandalan)

a. Fasilitas mendukung pelayanan

Tabel 4.4 Fasilitas mendukung pelayanan

No.	Mendukung pelayanan atau tidak	Jumlah	Persentase %
1.	Mendukung pelayanan	7	100%
2.	Tidak mendukung pelayanan	0	0%
Total		7	100%

Sumber : Hasil Penelitian setelah diolah, 2023

Berdasarkan tabel 4.4 diatas, 7 informan dengan persentase 100% menjawab “fasilitas mendukung pelayanan” karena sudah banyak membantu konsumen dalam proses pelayanan dan tidak ada informan yang menyatakan bahwa fasilitas PT Pos Indonesia di Kota Palopo tidak mendukung pelayanan.

b. Pelayanan maksimal

Tabel 4.5 Pelayanan maksimal

No.	Melakukan pelayanan dengan maksimal	Jumlah	Persentase %
1.	Pelayanan secara maksimal	6	85,7%
2.	Pelayanan kurang maksimal	1	14,3%
Total		7	100%

Sumber : Hasil penelitian setelah diolah, 2023

Berdasarkan tabel 4.5 di atas, 6 informan dengan persentase 86,7% menyatakan bahwa pelayanan sudah dilakukan dengan maksimal, serta 1 informan lainnya dengan persentase 14,3%

menyatakan bahwa pelayanannya masih kurang maksimal dalam proses pengiriman paket.

c. Respon dalam menyelesaikan keluhan konsumen

Tabel 4.6 Respon dalam menyelesaikan keluhan konsumen

No.	Respon dalam menyelesaikan keluhan konsumen	Jumlah	Persentase %
1.	Direspon langsung	7	100%
2.	Lambat direspon	0	0%
Total		7	100%

Sumber : Hasil penelitian setelah diolah, 2023

Berdasarkan tabel di atas, 7 informan dengan persentase 100% menyatakan bahwa keluhan konsumen langsung direspon oleh pihak penyedia layanan dan tidak ada informan yang menyatakan bahwa keluhan tidak direspon langsung oleh pegawai.

d. Jaminan pengiriman paket cepat dan tepat waktu

Tabel 4.7 Jaminan pengiriman paket cepat dan tepat waktu

No.	Jaminan pengiriman paket	Jumlah	Persentase %
1.	Memberikan jaminan	5	71,4%
2.	Tidak memberikan jaminan	2	28,6%
Total		7	100%

Sumber : Hasil penelitian setelah diolah, 2023

Berdasarkan tabel 4.7 di atas, 5 informan dengan persentase 71,4 menyatakan bahwa diberikan jaminan paket akan sampai tepat waktu sesuai dengan tanggal sla yang telah disepakati sebelumnya, sedangkan 2 informan lainnya dengan persentase 28,6% menyatakan bahwasanya pengiriman paket tidak diberikan jaminan karena kadang tidak sesuai dengan tanggal yang ditarget kadang pengiriman paket lewat dari jangka waktu yang dijadwalkan.

2. *Responsiveness* (daya tanggap)

a. Pelayanan cepat

Tabel 4.8 Pelayanan dengan cepat

No.	Pelayanan cepat	Jumlah	Persentase %
1.	Pelayanan cepat	6	85,7%
2.	Pelayanan lambat	1	14,3%
	Total	7	100%

Sumber : Hasil penelitian setelah diolah, 2023

Berdasarkan tabel 4.8 di atas , 6 informan dengan persentase 85,7% menyatakan bahwa pegawai melakukan pelayanan secara cepat karena sudah dibarengi dengan fasilitas yang memadai, serta 1 informan lainnya dengan persentase 14,3% menyatakan bahwa pegawai kadang lambat respon ketika dihubungi oleh pelanggan, itu tergantung dengan siapa konsumen bekerjasama tidak seluruhnya.

b. Pegawai merespon keluhan pelanggan

Tabel 4.9 Pegawai merespon keluhan pelanggan

No.	Pegawai merespon keluhan pelanggan	Jumlah	Persentase %
1.	Merespon keluhan	7	100%
2.	Tidak merespon keluhan	0	0%
Total		7	100%

Sumber : Hasil penelitian setelah diolah, 2023

Berdasarkan tabel 4.9 di atas, 7 informan dengan persentase 100% menyatakan bahwa segala keluhan tetap direspon oleh pihak penyedia layanan dan tidak ada informan yang menyatakan bahwa tidak direspon keluhannya.

c. Pegawai tanggap dalam menghadapi keluhan

Tabel 4.10 Pegawai tanggap dalam menghadapi keluhan

No.	Tanggap dalam menghadapi keluhan	Jumlah	Persentase %
1.	Tanggap menghadapi keluhan	7	100%
2.	Tidak tanggap menghadapi keluhan	0	0%
Total		7	100%

Sumber : Hasil penelitian setelah diolah, 2023

Berdasarkan tabel 4.10 di atas 7 informan dengan persentase 100% menyatakan bahwa pegawai tanggap dalam merespon keluhan pelanggan dan tidak ada informan yang menyatakan bahwa pegawai tidak tanggap dalam menghadapi keluhan pelanggan.

3. Assurance (Jaminan)

a. Respon pegawai jika terjadi kerusakan/belum sampai ke pelanggan

Tabel 4.11 Respon pegawai jika terjadi kerusakan pada paket

No.	Respon pegawai jika terjadi kerusakan pada paket	Jumlah	Persentase %
1.	Diberikan biaya ganti rugi	7	100%
2.	Tidak diberikan biaya ganti rugi	0	0%
Total		7	100%

Sumber : Hasil penelitian setelah diolah, 2023

Berdasarkan tabel 4.11 di atas 7 informan dengan persentase 100% menyatakan bahwa konsumen diberikan biaya ganti rugi sebesar 10x harga ongkir/ diganti dengan seharga barang, dan tidak ada informan yang menyatakan bahwa tidak ada biaya ganti rugi.

b. Kendala dalam proses pengiriman paket

Tabel 4.12 Kendala dalam proses pengiriman

No.	Kendala dalam proses pengiriman	Jumlah	Persentase %
1.	Terkendala	6	85,7%
2.	Tidak ada kendala	1	14,3%
Total		7	100%

Sumber : Hasil penelitian setelah diolah,2023

Berdasarkan tabel 4.12 di atas, 6 informan dengan persentase 85,7% menyatakan bahwa pengiriman biasanya terkendala pada faktor alam seperti cuaca yang buruk, resi yang salah tempel, alamat yang salah, penerima yang tidak berada di lokasi, dan 1 informan lainnya dengan

persentase 14,3% menyatakan bahwa tidak pernah terjadi kendala dalam proses pengiriman pakatnya.

4. Emphaty (empati)

a. Mengutamakan keinginan pelanggan

Tabel 4.13 Mengutamakan keinginan pelanggan

No.	Mengutamakan keinginan pelanggan	Jumlah	Persentase %
1.	Diutamakan	7	100%
2.	Tidak diutamakan	0	0%
Total		7	100%

Sumber : Hasil penelitian setelah diolah, 2023

Berdasarkan tabel 4.13 di atas, 7 informan dengan persentase 100% menyatakan bahwa pegawai selalu mengutamakan keinginan pelanggan karena memang sudah menjadi SOP dalam jasa pelayanan, dan tidak ada informan yang menyatakan bahwa tidak diutamakan keinginannya.

b. Komunikasi yang baik terhadap keluhan pelanggan

Tabel 4.14 Komunikasi yang baik terhadap keluhan pelanggan

No.	Komunikasi yang baik terhadap keluhan pelanggan	Jumlah	Persentase %
1.	Berkomunikasi baik	7	100%
2.	Tidak berkomunikasi baik	0	0%
Total		7	100%

Sumber : Hasil penelitian setelah diolah,2023

Berdasarkan tabel 4.14 di atas, 7 informan dengan persentase 100% menyatakan bahwa pihak penyedia layanan tetap berkomunikasi yang

baik dalam menghadapi keluhan pelanggan karena PT Pos merupakan jasa pelayanan jadi sudah seharusnya bersikap baik dan mempunyai tata krama dalam menghadapi pelanggan, tidak ada informan yang menyatakan bahwa komunikasinya tidak baik.

C. PEMBAHASAN

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas layanan kurir dan logistik pada pengguna jasa pengiriman paket PT.Pos Indonesia di Kota Palopo. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan menggunakan dimensi kualitas layanan, adapun indikatornya yaitu sebagai berikut:

1. *Reliability* (Keandalan)

Reliability atau keandalan merupakan kemampuan perusahaan untuk melaksanakan jasa sesuai dengan apa yang telah dijanjikan secara tepat waktu. Pentingnya dimensi ini adalah kepuasan konsumen akan menurun bila jasa yang diberikan tidak sesuai dengan yang dijanjikan. Jadi komponen atau unsur dimensi *reliability* ini merupakan kemampuan perusahaan dalam menyampaikan jasa secara tepat dan pembebanan biaya secara tepat.

2. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Responsiveness atau daya tanggap merupakan kemampuan perusahaan yang dilakukan oleh langsung karyawan untuk memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap. Daya tanggap dapat menumbuhkan persepsi yang positif terhadap kualitas jasa yang diberikan. Termasuk didalamnya jika terjadi kegagalan atau keterlambatan dalam penyampaian jasa, pihak penyedia jasa berusaha memperbaiki atau meminimalkan

kerugian konsumen dengan segera. Dimensi ini menekankan pada perhatian dan kecepatan karyawan yang terlibat untuk menanggapi permintaan, pertanyaan, dan keluhan konsumen. Jadi komponen atau unsur dari dimensi ini terdiri dari kesigapan karyawan dalam melayani pelanggan, kecepatan karyawan dalam melayani pelanggan, dan penanganan keluhan pelanggan.

3. *Assurance* (Jaminan)

Assurance atau jaminan merupakan pengetahuan dan perilaku *employee* untuk membangun kepercayaan dan keyakinan pada diri konsumen dalam mengonsumsi jasa yang ditawarkan. Dimensi ini sangat penting karena melibatkan persepsi konsumen terhadap resiko ketidakpastian yang tinggi terhadap kemampuan penyedia jasa. Perusahaan membangun kepercayaan dan kesetiaan konsumen melalui karyawan yang terlibat langsung menangani konsumen. Jadi komponen dari dimensi ini terdiri dari kompetensi karyawan yang meliputi keterampilan, pengetahuan yang dimiliki karyawan untuk melakukan pelayanan dan kredibilitas perusahaan yang meliputi hal - hal yang berhubungan dengan kepercayaan konsumen kepada perusahaan seperti, reputasi perusahaan, prestasi dan lain-lain.³⁶

4. *Emphaty* (Empati)

Emphaty merupakan kemampuan perusahaan yang dilakukan langsung oleh karyawan untuk memberikan perhatian kepada konsumen secara individu, termasuk juga kepekaan akan kebutuhan konsumen. Jadi

³⁶ Sari, Ratnasari, and Ayu, "Kualitas Pelayanan Pt Pos Indonesia Cabang Barito Selatan.". Vol.6 (2020) h 22-23

komponen dari dimensi ini merupakan gabungan dari akses (*access*) yaitu kemudahan untuk memanfaatkan jasa yang ditawarkan oleh perusahaan, komunikasi merupakan kemampuan melakukan untuk menyampaikan informasi kepada konsumen atau memperoleh masukan dari konsumen dan pemahaman merupakan usaha untuk mengetahui dan memahami kebutuhan dan keinginan konsumen.

Pada bagian ini penulis membahas hasil penelitian tentang Analisis Kualitas Layanan Kurir dan Logistik Pada Pengguna Jasa Pengiriman Paket Pada PT.Pos Indonesia di Kota Palopo dengan mengacu pada rumusan masalah yaitu apa saja hambatan yang mempengaruhi kualitas layanan paket di PT.Pos Indonesia cabang Palopo dan apa saja pendukung kualitas layanan kurir dan logistik pada PT.Pos Indonesia Kota Palopo, lebih lanjut penelitian sebagai berikut:

1. Hambatan kualitas layanan kurir dan logistik di PT.Pos Indonesia cabang Palopo

Hasil penelitian menunjukkan bahwa hambatan yang mempengaruhi kualitas layanan pengiriman paket PT.Pos Indonesia di Kota Palopo cukup beragam, mulai dari pemberian jaminan kepada konsumen yang dimana hal tersebut sesuai dengan tanggal SLA/tanggal yang sudah ditentukan saat mengentri paket, dan itu ada jadwal tertentu dalam pengiriman paket jika lewat dari jadwal pengiriman maka pengiman akan dilakukan esok hari, tergantung jenis pengiriman apa yang dipakai. Semua keluhan akan diarahkan ke CS(*costumer service*) untuk melacak letak kesalahan dan

kemudian diarahkan ke tujuan permasalahan, pihak penyedia layanan juga memberikan biaya ganti rugi sebesar harga barang atau 10 kali harga ongkir jika kesalahannya terletak kepada pihak penyedia layanan, biasanya konsumen yang mengadu langsung di respon oleh pihak penyedia layanan sesuai dengan jenis keluhan apa yang disampaikan, itu juga tergantung pada siapa konsumen bekerjasama dengan kurir. Biasanya faktor yang mempengaruhi terhambatnya proses pengiriman yaitu seperti: cuaca buruk, alamat tidak lengkap, penerima tidak ada di lokasi, resi yang salah, lokasi terpencil yang mengharuskan pengiriman dilakukan sekali dalam seminggu dan pada suatu kondisi tertentu seperti pada saat dekat lebaran yang biasanya paket akan menumpuk dan akan lambat sampai ke penerima.

Menurut Tjiptono menyatakan bahwa kualitas memiliki banyak makna, seperti kesesuaian dengan tuntutan atau persyaratan, kecocokan atau pemakaian, penyempurnaan berkelanjutan, pemenuhan kebutuhan, melakukan sesuatu secara benar semenjak awal dan aktivitas yang membahagiakan di dalam melakukan pelayanan.³⁷

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Rismayanti, Tiris Sudartono dengan judul Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa J&T Express Bandung Kulon, Kota Bandung. Dimana hasil penelitiannya menyatakan bahwa pelayanan yang baik adalah kunci utama untuk mempertahankan kepuasan pelanggan dan menghasilkan pengalaman yang positif. Beberapa faktor yang dapat

³⁷ Dr. Rahman Mulyawan, Birokrasi dan Pelayanan Publik :Unpad Press(2016). h 42

memengaruhi kualitas pelayanan meliputi waktu pengiriman, keandalan pengiriman, kecepatan respons, ketersediaan informasi, dan keramahan dari karyawan atau agen pelayanan. Kualitas pelayanan yang buruk, seperti pengiriman yang terlambat atau kerusakan barang dapat menurunkan kepuasan pelanggan dan dapat memengaruhi keputusan mereka untuk memilih layanan pengiriman lain di masa depan.³⁸

Kualitas layanan merupakan suatu hal yang penting dalam proses pengiriman paket di PT.Pos Indonesia di Kota Palopo, kualitas layanannya bisa dikatakan cukup baik dalam proses pelayanan hingga pengiriman paket sampai ke penerima, karena jaminan paket akan sampai tepat waktu itu disesuaikan dengan tanggal yang sudah ditentukan oleh pihak penyedia layanan, pihak kantor melakukan sesuai dengan SOP, dan segala keluhan tetap direspon baik oleh pihak kantor dan diberikan juga biaya ganti rugi jika ada kesalahan dalam pengiriman seperti barang rusak atau kehilangan barang. Hal yang membuat terhambatnya dalam proses pengiriman paket atau barang yaitu karena cuaca buruk, alamat tidak lengkap, resi yang salah, lokasi yang terpencil yang mengharuskan pengiriman yang misal masa pengirimannya 3 hari harus dikirim dalam seminggu karena belum mencapai target pengiriman, dan juga pada kondisi tertentu seperti saat dekat lebaran yang membuat paket jadi menumpuk/*overload*, hal tersebut yang seharusnya bukan menjadi kesalahan dari pihak kantor pos sendiri tapi

³⁸ Rismayanti, R., & Sudartono, T.. Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa J&T Express Bandung Kulon, Kota Bandung. Syntax Idea, vol 5(4), (2023)h 386.

memang suatu kondisi yang tidak bisa diterka-terka dalam proses pengiriman.³⁹

2. Pendukung kualitas layanan kurir dan logistik pada PT.Pos Indonesia Kota Palopo

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pendukung kualitas layanan kurir dan logistik yang mempengaruhi kualitas layanan pengiriman paket PT.Pos Indonesia di Kota Palopo sudah baik karena sudah memberikan pelayanan yang baik dengan memberikan pelayanan di kantor pos dengan cara mengantri jadi tidak berdesak-desakan yang membuat proses pelayanan jadi lebih baik, dan juga kurir yang datang langsung ke toko pelanggan untuk mengambil paket tanpa perlu lagi datang ke kantor untuk menyetor dan membayar paket tersebut, segala keinginan pelanggan direspon cepat oleh pihak penyedia layanan, adapun kadang terjadi missskomunikasi antara kurir dengan pelanggan akan tetapi pegawai tetap berkomunikasi baik dan selalu diutamakan keinginannya sesuai dengan standarisasi kantor Pos di Kota Palopo.

Menurut Tjiptono menyatakan bahwa Kualitas layanan bukanlah dilihat dari sudut pandang pihak penyelenggara atau penyedia layanan, melainkan berdasarkan persepsi masyarakat (pelanggan) penerima layanan. Pelangganlah yang mengkonsumsi dan merasakan layanan yang diberikan, sehingga merekalah yang seharusnya menilai dan menentukan kualitas layanan. Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan itu sesuai dengan

³⁹ Dr. Rahman Mulyawan, Birokrasi dan Pelayanan Publik :Unpad Press(2016). hal 49

apa yang diharapkan, maka kualitas layanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika layanan yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas layanan dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika pelayanan yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan, maka kualitas layanan dipersepsikan buruk. Dengan demikian baik buruknya kualitas layanan tergantung kepada kemampuan penyedia layanan dalam memenuhi harapan masyarakat (para penerima layanan) secara konsisten.⁴⁰

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Merliani Andini, Ratih Hendra Ningsih dimana hasil penelitiannya menyatakan bahwa Kualitas pelayanan yang baik dapat digunakan oleh perusahaan dalam menghadapi persaingan dalam bidang jasa. Kualitas yang diharapkan oleh para konsumen adalah fasilitas yang memadai, pelayanan yang baik, kenyamanan, keamanan, ketenangan dan hasil yang memuaskan sehingga pihak manajemen harus memikirkan bagaimana kualitas pelayanan yang baik pada saat ini dapat terus berkembang demi kelancaran dimasa yang akan datang.⁴¹

Kualitas layanan yang baik memiliki peran yang sangat penting dalam proses pelayanan pengiriman paket PT Pos Indonesia di Kota Palopo karena dapat meningkatkan kenyamanan pelanggan dalam menggunakan jasa ekspedisinya, dengan segala jenis fasilitas yang diberikan oleh kantor pos diharapkan mampu membuat pelanggan merasa nyaman dan tidak perlu repot lagi dalam mengirimkan paketnya ditambah lagi pihak kantor pos

⁴⁰ Dr. Rahman Mulyawan, Birokrasi dan Pelayanan Publik :Unpad Press(2016). H.49

⁴¹ Merliani Andini and Ratih Hendra Ningsih, "Kualitas Pelayanan Pengiriman Barang Pada PT Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Sukabumi," 2020, h.274.

yang selalu sigap dalam merespon keinginan pelanggan dan berkomunikasi yang baik. Dengan hal itu tentunya yang menjadi pendukung kualitas layanan yang ada di PT.Pos Indonesia di Kota Palopo.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Setelah penulis menjabarkan hasil pembahasan diatas mengenai hambatan dan pendukung kualitas layanan kurir dan logistik PT.Pos Indonesia di Kota Palopo, maka penulis menarik kesimpulan sebagai berikut.

1. Kualitas layanan merupakan suatu hal yang penting dalam proses pengiriman paket di PT.Pos Indonesia di Kota Palopo, kualitas layanannya bisa dikatakan cukup baik dalam proses pelayanan hingga pengiriman paket sampai ke penerima, karena jaminan paket akan sampai tepat waktu itu disesuaikan dengan tanggal yang sudah ditentukan oleh pihak penyedia layanan, segala keluhan tetap direspon baik oleh pegawai dan diberikan biaya ganti rugi jika ada kesalahan dalam pengiriman seperti barang rusak atau kehilangan barang. Hal yang membuat terhambatnya dalam proses pengiriman paket yaitu karena cuaca yang buruk, alamat tidak lengkap, resi yang salah alamat, lokasi yang terpencil yang mengharuskan pengiriman yang misal masa pengirimannya 3 hari harus dikirim dalam seminggu karena mobil yang mengangkut belum mencapai target pengiriman, dan juga pada suatu kondisi tertentu seperti saat dekat lebaran yang membuat paket jadi menumpuk/*overload*, hal tersebut yang seharusnya bukan menjadi

kesalahan penuh dari pihak kantor pos sendiri, tapi memang suatu kondisi yang tidak bisa diterka-terka dalam proses pengiriman.

2. Kualitas layanan yang baik memiliki peran yang sangat penting dalam proses pelayanan pengiriman paket PT Pos Indonesia di Kota Palopo karena dapat meningkatkan kenyamanan pelanggan dalam menggunakan jasa ekspedisinya, dengan segala jenis fasilitas yang diberikan oleh kantor pos diharapkan mampu membuat pelanggan merasa nyaman dan tidak perlu repot lagi dalam mengirimkan pakatnya ditambah lagi pihak kantor pos yang selalu sigap dalam merespon keinginan pelanggan dan berkomunikasi yang baik. Dengan hal itu tentunya yang menjadi pendukung kualitas layanan yang ada di PT.Pos Indonesia di Kota Palopo.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh dari data-data di lapangan pada dasarnya penelitian ini berjalan baik. Namun bukan suatu kekeliruan apabila peneliti ingin mengembangkan beberapa saran yang mudah-mudahan bermanfaat bagi peneliti selanjutnya. Adapun saran yang peneliti ajukan adalah sebagai berikut

1. Kepada pegawai kantor pos diharapkan untuk menyiapkan pengiriman yang lebih mudah untuk konsumen yang berada di daerah terpencil agar pengiriman pakatnya sampai tepat waktu dengan itu kualitas layanan PT.Pos Indonesia jadi semakin maksimal dan dapat lebih menarik

pengguna untuk menggunakan jasa pengiriman PT.Pos Indonesia di Kota Palopo.

2. Bagi peneliti selanjutnya yang akan melanjutkan kajian yang sama dapat lebih mengembangkan kajiannya tentang apa yang dibahas oleh peneliti, tergantung pada topik apa yang ingin diteliti selanjutnya, penelitian ini diharapkan bisa menjadi bahan referensi yang berkaitan untuk melakukan penelitian berikutnya.



DAFTAR PUSTAKA

Adhi kusumastuti and Ahmad Mustami Khoiron, *Metode Penelitian Kualitatif, lembaga Pendidikan Sukarno Pressindo Kota Semarang*, Vol 7, 2019.

Ahmad Zikri and Muhammad Ikhsan Harahap, “Analisis Kualitas Pelayanan Pengiriman Barang Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT. Pos Indonesia (Persero) Regional I Sumatera,” *Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi Dan Manajemen (JIKEM)* 2, no. 1 (2022).

Dady J.Lumenta, Sylvia L.Mandey and Rontisulu Jopie.J, “Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen PT Pos Indonesia (persero) Manado, Fakultas ekonomi dan Bisnis, Jurusan Manajemen. Universitas Sam Ratulangi Manado”

Desilia Purnama Dewi and Universitas Pamulang, “PROSEDUR ADMINISTRASI JASA PENGIRIMAN BARANG DI PT CITRA VAN Dosen Prodi D-III Sekreteri Universitas Pamulang Dosen Prodi D-III Sekreteri Universitas Pamulang Mahasiswa Prodi D-III Sekretari Universitas Pamulang,” no. July (2021), <https://doi.org/10.32493/skr.v7i1.4570>.

Dr. H. Zuchri Abdussamad, S.I.K., M.Si, *Metode Penelitian Kualitatif: CV. syakir Media Press*(2021).

Dr. Rahman Mulyawan *Birokrasi dan Pelayanan Publik* :Unpad Press(2016),.

D. Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan Tindakan*, 2013.

Farras Prasetiawan, Sri Widiyanesti, and Tri Widarmanti, "Analisis Sentimen Mengenai Kualitas Layanan Jasa Ekspedisi Barang Sicepat Di Media Sosial Twitter" 9, no. 2 (2022).

Fatimah Malini Lubis, Winda Nuraeni Eksistensi Kualitas Pelayanan PT. ABC Salah Satu Perusahaan Jasa E. kspedisi di Kota Bekasi. *In Proceeding of LP3I National Conference of Vocational Business and Technology (LICOVBITECH)* (2022, November).

Fernando Getrum Becker et al., *Dasar Metodologi Penelitian, Syria Studies*, Vol. 7, 2015.

Hardani et al., *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*, ed. Husnu Abadi (CV. Pustaka Ilmu Group, 2020)..

<https://quran.kemenag.go.id/> (diakses tanggal 23 Agustus 2023)

<https://www.posindonesia.co.id/id> (diakes tanggal 23 Agustus 2023)

Lendy zelvian adhari, SE., M.M., M.E., MMC (2021), *Kepuasan Pelanggan & Pencapaian Brand Trust* : CV. Penerbit Qiara Media (2021).

Merliani Andini and Ratih Hendra Ningsih, "Kualitas Pelayanan Pengiriman Barang Pada PT Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Sukabumi," 2020.

Mohammad Sofyan, Ahmad Junaidi, and Nur Fitri Rahmawati, "Analisis Kualitas Layanan Dan Persepsi Harga Terhadap Keputusan Pembelian Jasa Ekspedisi PT. Mandiri Logistik Cargo," *Senmabis* 1, no. 1 (2022).

Rahayu Mardikaningsih, "Pencapaian Kepuasan Pada Jasa Pengiriman Barang Melalui Harga, Ekuitas Merek, Dan Kualitas Pelayanan," no. 2016 (2021).

Resmiati Sari, Dra. Puput Ratnasari, and Katriani Puspita Ayu, "Kualitas Pelayanan Pt Pos Indonesia Cabang Barito Selatan," *Jurnal Administrasi Publik (JAP)* 6, no. 1 (2020).

Rismayanti, R., & Sudartono, T. Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa J&T Express Bandung Kulon, Kota Bandung. *Syntax Idea*, vol 5 no.4(2023)

Samsu, *Metode Penelitian (Teori Dan Aplikasi Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, Mixed Methods, Serta Research Dan Development)*, *The Lancet*, vol. 160, 2017, [https://doi.org/10.1016/S0140-6736\(01\)42777-2](https://doi.org/10.1016/S0140-6736(01)42777-2).

Sari, Ratnasari, and Ayu, "Kualitas Pelayanan Pt Pos Indonesia Cabang Barito Selatan." Vol.6 (2020).

Zuchri Abdussamad, *Metode Penelitian Kualitatif*, CV. Syakir Media Press, 2021.

Lampiran

PEDOMAN WAWANCARA PENELITIAN

A. Identitas Informan.

Nama :

Jenis Kelamin :

Umur :

Pendidikan Terakhir :

Pekerjaan :

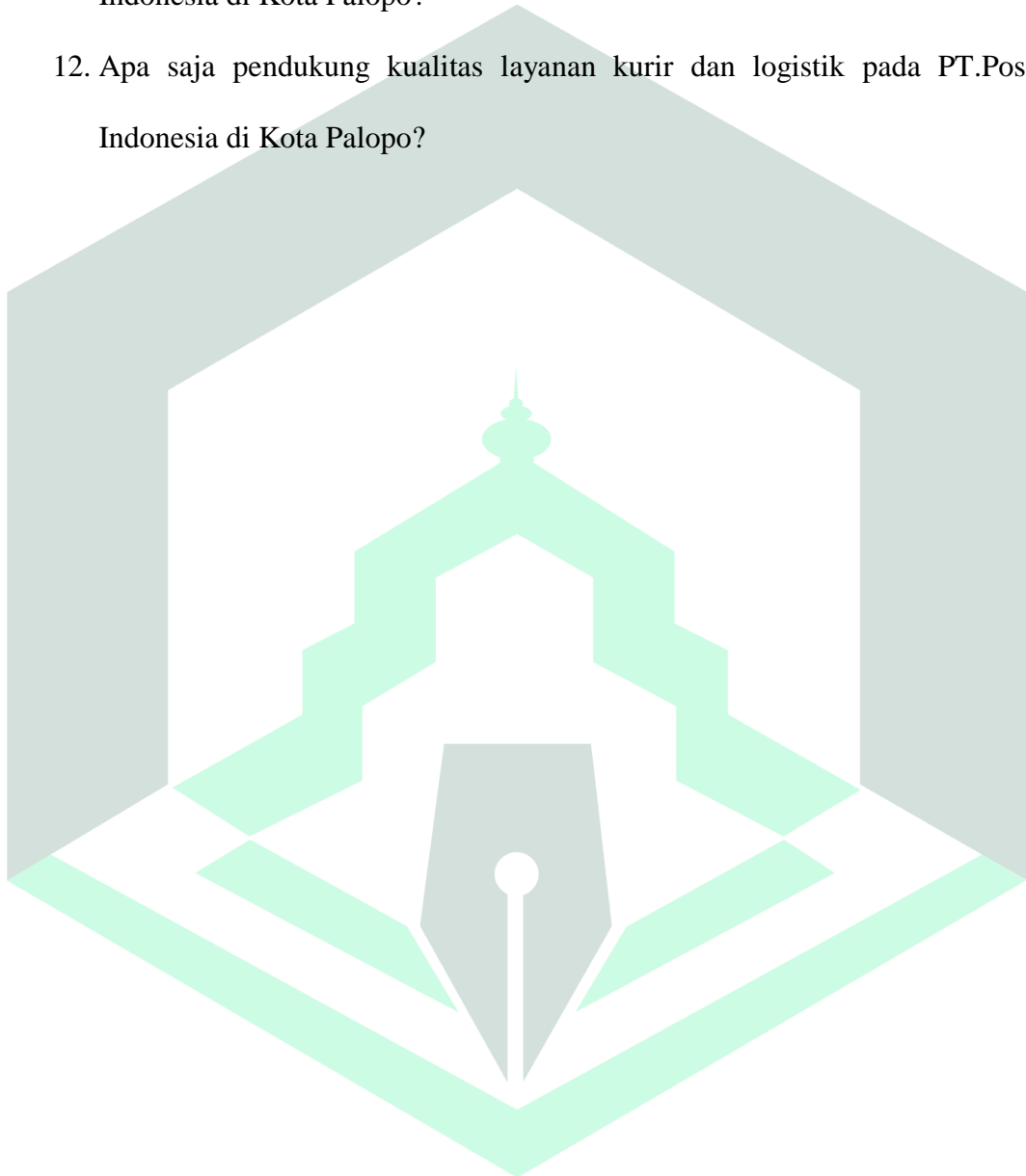
Lama Pekerjaan :

Posisi/Jabatan :

Pertanyaan :

1. Apakah fasilitas yang ada di kantor pos mendukung pelayanan?
2. Bagaimana cara pegawai menyelesaikan keluhan yang dihadapi pelanggan?
3. Apakah pengiriman paket cepat & tepat waktu sesuai dengan tanggal yang disepakati?
4. Apakah pegawai mampu melayani pelanggan dengan cepat & tanggap?
5. Apakah pegawai memberikan jaminan paket akan sampai tepat waktu?
6. Apakah pegawai merespon keluhan dari pelanggan?
7. Apakah pegawai tanggap dalam menghadapi keluhan pelanggan?
8. Apa respon dari pegawai jika paket/barang kiriman terjadi kerusakan/belum juga sampai ke pelanggan?
9. Apakah pegawai selalu mengutamakan keinginan pelanggan?

10. Apakah pegawai mampu menyampaikan informasi yang mudah dipahami oleh customer?
11. Apa saja hambatan kualitas layanan kurir dan logistik pada PT.Pos Indonesia di Kota Palopo?
12. Apa saja pendukung kualitas layanan kurir dan logistik pada PT.Pos Indonesia di Kota Palopo?



PEDOMAN WAWANCARA PENELITIAN

B. Identitas Informan.

Nama :

Jenis Kelamin :

Umur :

Pendidikan Terakhir :

Pekerjaan :

Lama Pekerjaan :

Posisi/Jabatan :

Pertanyaan :

1. Apakah fasilitas yang ada di kantor pos mendukung pelayanan?
2. Apakah pegawai melakukan pelayanan secara maksimal?
3. Bagaimana cara pegawai menyelesaikan keluhan yang dihadapi pelanggan?
4. Apakah pegawai mampu melayani pelanggan dengan cepat & tanggap?
5. Apakah pegawai memberikan jaminan paket akan sampai tepat waktu?
6. Apakah pegawai merespon keluhan dari pelanggan?
7. Apakah pegawai tanggap dalam menghadapi keluhan pelanggan?
8. Apa respon dari pegawai jika paket/barang kiriman terjadi kerusakan/keterlambatan paket sampai ke pelanggan?
9. Apakah pegawai merespon keluhan & keinginan pelanggan?
10. Apakah pegawai selalu mengutamakan keinginan pelanggan?

11. Apakah pegawai mampu berkomunikasi yang baik terhadap keluhan pelanggan?
12. Bagaimana proses pengantaran paket sampai ke penerima?
13. Apa hambatan yang biasanya terjadi dalam proses pengiriman paket/barang?



Hasil penelitian ini adalah wawancara kepada manager korporat kurir dan logistik kantor pos Kota Palopo. Manager bernama Ayu Sri Rahayu berumur 24 tahun dimana ia sebagai manager korporat kurir dan logistik pada PT.Pos Indonesia di Kota Palopo.

1. Apa hambatan kualitas layanan kurir dan logistik pada pengguna jasa pengiriman paket PT.Pos Indonesia di Kota Palopo?

Berikut hasil wawancara terhadap manager korporat kurir dan logistik PT.Pos Indonesia di Kota Palopo mengenai kendala kualitas layanan kurir dan logistik pada jasa pengiriman paket di PT.Pos Indonesia cabang Kota Palopo sebagai berikut:

Apakah pegawai memberikan jaminan paket akan sampai tepat waktu?

“Pengiriman paket akan dijadwalkan sesuai dengan sla/tanggal yang sudah ditentukan pada saat mengentri paket, itu akan menyesuaikan dengan lokasi tujuan pengiriman, dan juga bergantung pada jenis pengiriman apa yang dipakai”

Apa respon dari pegawai jika paket/barang kiriman terjadi kerusakan/keterlambatan paket sampai ke pelanggan?

“jadi semua keluhan itu akan ditampung oleh cch/website untuk mengajukan keluhan, untuk mengetahui dimana letak kesalahan dalam pengiriman, kalau di kantor ada namanya cs(costumer service) yang dimana nanti akan diarahkan langsung oleh cs kepada tujuan tempat terjadi keterlambatan dalam pengiriman, dan ada biaya ganti rugi dari pihak kantor pos jika ada kerusakan atau kehilangan barang, tergantung apabila ini kesalahan dari pihak PT.Pos maka akan diganti dengan 10x ongkir barang yang dikirim.”

Apakah pegawai merespon keluhan pelanggan?

“langsung direspon dan diarahkan sesuai dengan jenis keluhan apa yang disampaikan oleh pelanggan kemudian di proses”

Apa hambatan yang biasanya terjadi dalam proses pengiriman paket/barang?

“faktor alam, cuaca, mempengaruhi masa pengiriman, kecelakaan, alamat yang tidak lengkap alamatnya, penerima yang tidak berada di lokasi(bagi yang menggunakan jasa kiriman COD), dan juga lokasi pengiriman barang di kota-kota terpencil yang mengharuskan pengiriman sekali seminggu.”

2. Apa pendukung kualitas layanan kurir dan logistik pada pengguna jasa pengiriman paket PT.Pos Indonesia di Kota Palopo?

Berikut hasil wawancara terhadap manager korporat kurir dan logistik PT.Pos Indonesia di Kota Palopo mengenai pendukung kualitas layanan kurir dan logistik pada jasa pengiriman paket di PT.Pos Indonesia cabang Kota Palopo sebagai berikut:

Apakah fasilitas yang ada di kantor pos sudah mendukung pelayanan?

“sudah lumayan mendukung, saya kira sudah cukup mendukung pelayanan”

Apakah pegawai melakukan pelayanan secara maksimal?

“sudah melakukan sesuai SOP, saya kira pegawai sudah melakukan secara maksimal karena PT.Pos merupakan jasa pelayanan jadi sudah seharusnya pelayanan harus dilakukan secara maksimal.”

Apakah pegawai mampu melayani pelanggan dengan cepat?

“bisa karena sudah tertib dengan adanya nomer antrian jadi pelayanan bisa diselesaikan dengan cepat dan terstruktur.”

Apakah pegawai tanggap dalam menghadapi keluhan pelanggan?

“ditanggapi langsung pada saat itu juga, sesuai dengan hal apa yang dikeluhkan, nantinya akan diarahkan oleh bagian costumer service.”

Apakah pegawai selalu mengutamakan keinginan pelanggan?

“langsung direspon karena pelayanan harus selalu diutamakan sesuai dengan SOP”

Apakah pegawai mampu berkomunikasi baik terhadap keluhan pelanggan?

“tetap berkomunikasi baik, karena sudah seharusnya pegawai untuk menyampaikan dengan cara yang baik dan mempunyai tata krama dalam menghadapi pelanggan”

Apa saja pendukung kualitas layanan kurir dan logistik pada PT.Pos Indonesia di Kota Palopo?

“ada aplikasi pos aja, jadi kurir yang langsung mengambil paket kiriman pelanggan, kemudian dibayar melalui aplikasi pospay, jadi tidak perlu lagi datang di kantor untuk membayar langsung. Dan juga pihak kantor pos

juga memberikan keringanan kepada penerima barang yang mungkin tidak berada di lokasi itu dengan memberikan masa tahanan paket sampai 1 minggu, tergantung situasi dan kondisi tapi tidak berlaku pada kiriman COD ada klaim ganti rugi sebesar 10x biaya pengiriman dan juga masa pengiriman paket tercepat dari jasa ekspedisi pengiriman lainnya.”

Hasil penelitian ini adalah wawancara kepada owner WSI Palopo. Owner bernama Edlin Natalen berumur 32 tahun dimana ia sebagai owner online/offline shop “WSI Palopo”.

1. Apa hambatan kualitas layanan kurir dan logistik pada pengguna jasa pengiriman paket PT.Pos Indonesia di Kota Palopo?

Berikut hasil wawancara terhadap Owner WSI Palopo mengenai kendala kualitas layanan kurir dan logistik pada jasa pengiriman paket di PT.Pos Indonesia cabang Kota Palopo sebagai berikut:

Apakah pegawai memberikan jaminan paket akan sampai tepat waktu?

“tidak ada jaminan tetapi tetap pada prosedur pengiriman, sesuai dengan tanggal yang ditentukan oleh pihak penyedia layanan”

Apa respon dari pegawai jika paket/barang kiriman terjadi kerusakan/keterlambatan paket sampai ke pelanggan?

“tergantung masing-masing, jika kesalahannya pada si pengirim barang maka barang akan di retur kembali jika pihak penyedia layanan yang salah maka akan diberikan biaya ganti rugi sesuai dengan harga barang, keterlambatan biasanya dimaklumi oleh pihak pengirim karena kita tidak bisa memprediksi apa kendala” dalam proses pengiriman, pihak kantor tetap berkoordinasi dan berkomunikasi baik jika ada kesalahan dalam pengiriman.”

Apakah pegawai merespon keluhan?

“ditanggapi langsung, dari pihak kurir kalau ada kesalahan, tergantung pada siapa yang ditempati berlangganan”

Apa hambatan yang biasanya terjadi dalam proses pengiriman paket/barang?

“biasanya terkendala pada resi yang membuat paket/barang tidak sampai ke penerima, dan juga pada kondisi tertentu seperti waktu” mulai masuk lebaran biasanya paket akan menumpuk jadi pengiriman jadi di pending

karena banjir kiriman, tapi tetap dikomunikasikan dari pihak penyedia layanan, selebihnya tidak ada lagi hambatan”

2. Apa pendukung kualitas layanan kurir dan logistik pada pengguna jasa pengiriman paket PT.Pos Indonesia di Kota Palopo?

Berikut hasil wawancara terhadap owner WSI Palopo mengenai pendukung kualitas layanan kurir dan logistik pada jasa pengiriman paket di PT.Pos Indonesia cabang Kota Palopo sebagai berikut:

Apakah fasilitas yang ada di kantor pos sudah mendukung pelayanan?

“saya kurang paham bagaimana pelayanan di kantor karena pelayanan sekarang kurir yang langsung mengambil paket ke toko” saya kira sudah mendukung pelayanan”

Apakah pegawai melakukan pelayanan secara maksimal?

“sudah melakukan dengan maksimal dengan merespon keluhan dari pihak pengirim”

Apakah pegawai mampu melayani pelanggan dengan cepat?

“Langsung direspon, kalau paket sudah siap kurir langsung datang ambil paket ke toko”

Apakah pegawai tanggap dalam menghadapi keluhan pelanggan?

“tanggap ji tapi biasa slow respon kalau di telfon juga, tergantung sama siapa pengirim bekerjasama dengan kurirnya”

Apakah pegawai selalu mengutamakan keinginan pelanggan?

“selalu diutamakan, karena kurir yang langsung ambil paket di toko”

Apakah pegawai mampu berkomunikasi baik terhadap keluhan pelanggan?

“baik ji komunikasinya karena memang juga sudah berapa tahun bermitra di kantor pos dan sudah kenal baik dengan orang yang ditemani bermitra”

Apa saja pendukung kualitas layanan kurir dan logistik pada PT.Pos Indonesia di Kota Palopo?

“pendukungnya karena beda dari jasa pengiriman yang lain, kurir yang langsung ambil paket di toko jadi nda perlumi lagi datang ke kantor, pembayarannya juga nda perlumi kesana untuk bayar, jasa pengiriman

tercepat mi juga cuman memang kadang ada kesalahan sedikit tapi begitumi kenyataan di lapangan kita tidak bisa berharap yang sempurna juga, ada bonus juga di kasih kalau barang yang dikirim banyak atau beratnya itu lumayan, ada potongan biaya pengiriman”



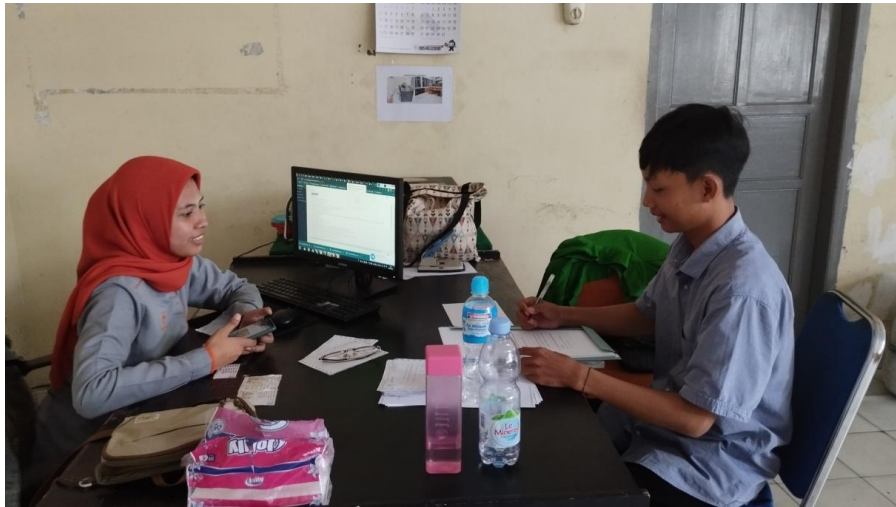
Dokumentasi Penelitian



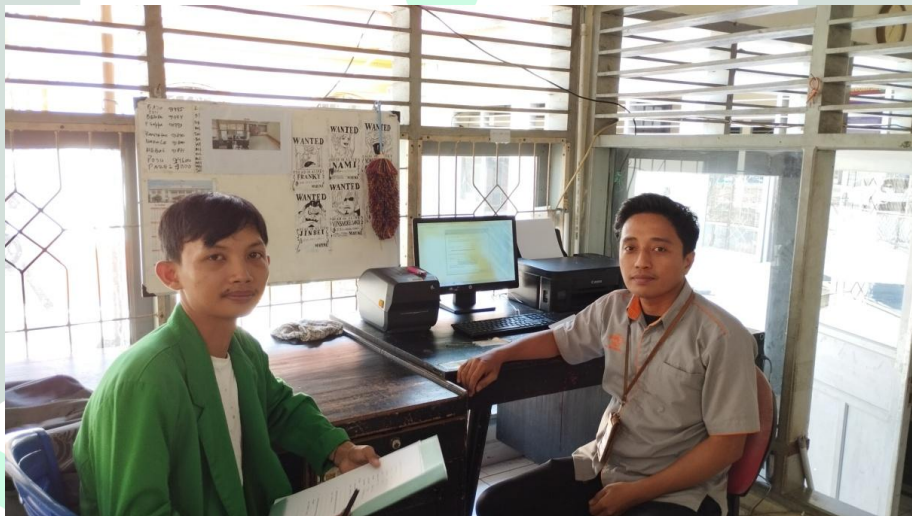
Gambar lokasi penelitian yang beralamatkan di jalan Jl. Ahmad Yani No.15, Batupasi, Wara Utara, Kota Palopo, Sulawesi Selatan.



Gambar kedua, observasi terhadap keluhan pelanggan pengguna jasa pengiriman paket PT.Pos Indonesia di Kota Palopo bersama Manager Korporat Kurir dan Logistik ibu Ayu Sri Rahayu dengan usia 24 tahun.



Gambar ketiga, wawancara secara langsung bersama Manager Korporat Kurir dan Logistik ibu Ayu Sri Rahayu, usia 24 tahun membahas terkait pedoman wawancara peneliti.



Gambar keempat, wawancara secara langsung bersama Staff Operasi Kurir dan Logistik bapak Amigo Dy Osing, usia 35 tahun membahas terkait pedoman wawancara peneliti.



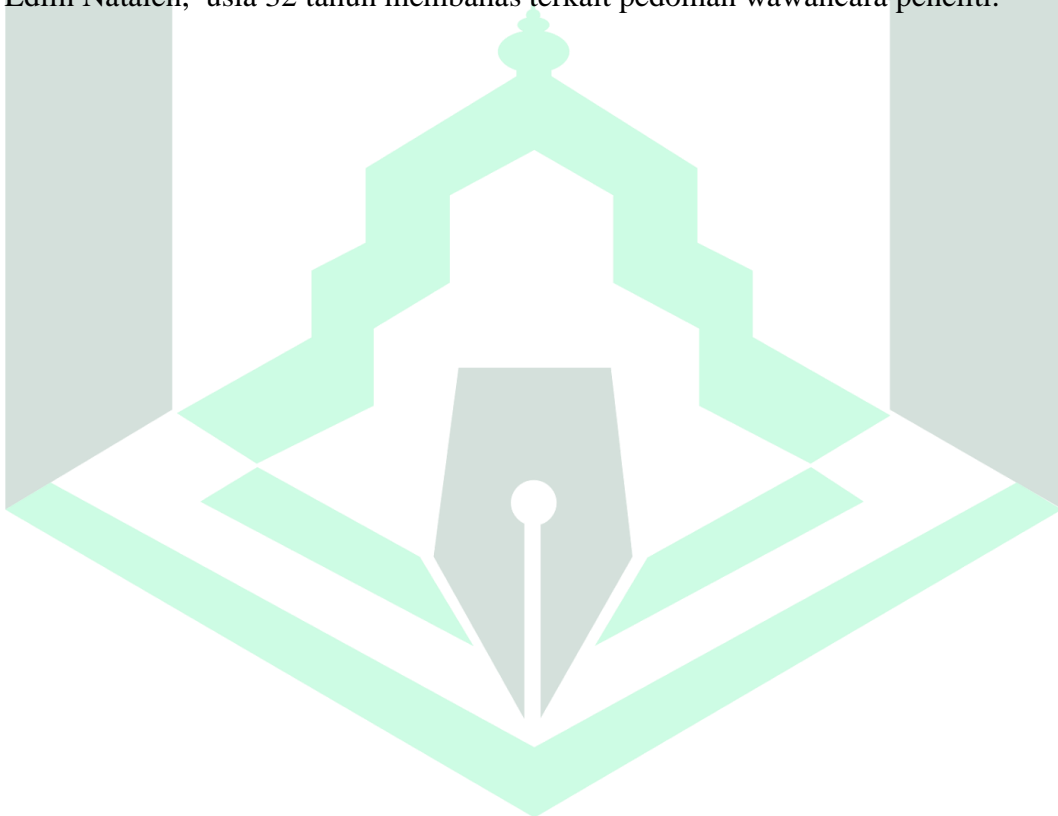
Gambar kelima, wawancara secara langsung bersama Owner Haska Collection ibu Haskawati, usia 35 tahun membahas terkait pedoman wawancara peneliti.



Gambar keenam, wawancara secara langsung bersama owner ATA Collection ibu Selvi, usia 32 tahun membahas terkait pedoman wawancara peneliti.



Gambar ketujuh, wawancara secara langsung bersama owner WSI Palopo bapak Edlin Natalen, usia 32 tahun membahas terkait pedoman wawancara peneliti.





1 2 0 2 3 1 9 0 0 9 9 7 1

PEMERINTAH KOTA PALOPO
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Alamat: Jl. K.H.M. Hasyim No.5 Kota Palopo - Sulawesi Selatan Telpn : (0471) 326048

ASLI

IZIN PENELITIAN
NOMOR : 971/IP/DPMP/TSP/VIII/2023

DASAR HUKUM :

1. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2019 tentang Sistem Nasional Ilmu Pengetahuan dan Teknologi;
2. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja;
3. Peraturan Mendagri Nomor 3 Tahun 28 tentang Penerbitan Surat Keterangan Penelitian;
4. Peraturan Walikota Palopo Nomor 23 Tahun 2016 tentang Penyerahan Perizinan dan Non Perizinan di Kota Palopo;
5. Peraturan Walikota Palopo Nomor 34 Tahun 2019 tentang Pendelegasian Kewenangan Penyelenggaraan Perizinan dan Nonperizinan Yang Menjadi Urusan Pemerintah Kota Palopo dan Kewenangan Perizinan dan Nonperizinan Yang Menjadi Urusan Pemerintah Yang Diberikan Pelimpahan Wewenang Walikota Palopo Kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palopo.

MEMBERIKAN IZIN KEPADA

Nama : ADNAN RIALDI ISMAIL
Jenis Kelamin : Laki-Laki
Alamat : Jl. Yusuf Arif Kota Palopo
Pekerjaan : Mahasiswa
NIM : 1904030077

Maksud dan Tujuan mengadakan penelitian dalam rangka penulisan Skripsi dengan Judul :

**ANALISIS DETERMINAN KUALITAS LAYANAN KURIR DAN LOGISTIK PADA PENGGUNA JASA PENGIRIMAN
PAKET PT. POS INDONESIA DI KOTA PALOPO**

Lokasi Penelitian : KANTOR POS PALOPO
Lamanya Penelitian : 02 Agustus 2023 s.d. 02 September 2023

DENGAN KETENTUAN SEBAGAI BERIKUT :

1. Sebelum dan sesudah melaksanakan kegiatan penelitian kiranya melapor pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palopo.
 2. Menaati semua peraturan perundang-undangan yang berlaku, serta menghormati Adat Istiadat setempat.
 3. Penelitian tidak menyimpang dari maksud izin yang diberikan.
 4. Menyerahkan 1 (satu) exemplar foto copy hasil penelitian kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palopo.
 5. Surat Izin Penelitian ini dinyatakan tidak berlaku, bilamana pemegang izin ternyata tidak menaati ketentuan-ketentuan tersebut di atas.
- Demikian Surat Izin Penelitian ini diterbitkan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Diterbitkan di Kota Palopo

Pada tanggal : 03 Agustus 2023

a.n. Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP

Sekretaris



WAHYUDIN. M., S.AN, MM

Pangkat : Pembina

NIP. 19761005 201001 1 003

Tembusan :

1. Kepala Badan Kesbang Prov. Sul-Sel
2. Walikota Palopo
3. Dandim 1403 SWG
4. Kapolres Palopo
5. Kepala Badan Penelitian dan Pengembangan Kota Palopo
6. Kepala Badan Kesbang Kota Palopo
7. Instansi terkait tempat dilaksanakan penelitian



INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
(IAIN) PALOPO
TRANSKRIP PRESTASI AKADEMIK
DIBERIKAN KEPADA

NAMA : ADNAN RIALDI ISMAIL
NIM : 1904030077

FAKULTAS : EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
PRODI : Manajemen Bisnis syariah

No	Nama Mata Kullah	Nilai (N)	Kredit (K)	N x K	Ket
1	PENGANTAR FIQHI DAN USHUL FIQHI	3.25	2	6.50	B+
2	PENGETAHUAN KOMPUTER	3.75	2	7.50	A
3	PENGANTAR MANAJEMEN	3.50	2	7.00	A-
4	BAHASA INDONESIA	3.75	2	7.50	A
5	BAHASA ARAB	3.50	2	7.00	A-
6	BAHASA INGGRIS	4.00	2	8.00	A+
7	METODE BACA TULIS ALQURAN	3.50	2	7.00	A-
8	PENDIDIKAN KEWARGANEGARAAN	3.75	2	7.50	A
9	PENGANTAR FILSAFAT	4.00	2	8.00	A+
10	TEORI DAN PRAKTEK DAKWAH	3.75	2	7.50	A
11	STUDI ISLAM DAN KEARIFAN LOKAL	3.75	2	7.50	A
12	TEKNIK PENULISAN KARYA ILMIAH	3.50	2	7.00	A-
13	PENGANTAR AKUNTANSI	3.50	2	7.00	A-
14	DASAR-DASAR EKONOMI DAN BISNIS ISLAM	3.00	3	9.00	B
15	ULUMUL QURAN	4.00	2	8.00	A+
16	ULUMUL HADITS	3.75	2	7.50	A
17	TAUHID	4.00	2	8.00	A+
18	PENGANTAR ILMU EKONOMI	3.50	2	7.00	A-
19	PENGANTAR EKONOMI MIKRO	3.75	2	7.50	A
20	PENGANTAR EKONOMI MAKRO	3.50	2	7.00	A-
21	BAHASA INGGRIS BISNIS	3.75	2	7.50	A
22	APLIKASI BISNIS DIGITAL	3.00	3	9.00	B
23	EKONOMI MIKRO ISLAM	3.25	3	9.75	B+
24	EKONOMI MAKRO ISLAM	3.50	3	10.50	A-
25	TAFSIR AYAT DAN HADIS EKONOMI	3.00	3	9.00	B
26	SEJARAH PEMIKIRAN EKONOMI ISLAM	3.75	3	11.25	A
27	MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA	3.50	3	10.50	A-
28	MANAJEMEN PEMASARAN SYARIAH	3.75	3	11.25	A
29	MATEMATIKA BISNIS	3.50	3	10.50	A-
30	PERILAKU KONSUMEN	3.50	3	10.50	A-
31	LEMBAGA KEUANGAN SYARIAH	3.25	2	6.50	B+
32	PERPAJAKAN	3.50	2	7.00	A-
33	FIQHI MUAMALAT	3.75	2	7.50	A
34	PEREKONOMIAN INDONESIA	3.50	2	7.00	A-
35	STUDI KELAYAKAN BISNIS	3.25	3	9.75	B+
36	KEWIRAUSAHAAN	3.50	2	7.00	A-
37	AKUNTANSI BIAYA	3.00	3	9.00	B
38	BISNIS INTERNASIONAL	4.00	3	12.00	A+
39	MANAJEMEN KEUANGAN SYARIAH	3.25	3	9.75	B+
40	KOMUNIKASI PEMASARAN	3.25	2	6.50	B+
41	AKUNTANSI MANAGERIAL	3.25	3	9.75	B+
42	MANAJEMEN STRATEGIK	3.00	3	9.00	B
43	EKONOMI KREATIF	3.75	2	7.50	A
44	MANAJEMEN INVESTASI	3.25	2	6.50	B+
45	MANAJEMEN KINERJA	3.50	2	7.00	A-



46	KNOWLEDGE MANAJEMEN	4.00	2	8.00	A+
47	E-CULTURE DAN JEJARING SOSIAL	3.25	2	6.50	B+
48	STATISTIK BISNIS	3.50	3	10.50	A-
49	MANAJEMEN OPERASIONAL	4.00	3	12.00	A+
50	EKONOMETRIKA	3.50	3	10.50	A-
51	MANAJEMEN ZISWAF	3.75	2	7.50	A
52	PROFESI PASAR MODAL	3.00	2	6.00	B
53	ANALISIS LAPORAN KEUANGAN	3.25	2	6.50	B+
54	MANAJEMEN MUTU	3.75	3	11.25	A
55	SISTEM INFORMASI MANAJEMEN	3.50	3	10.50	A-
56	BRANDING STRATEGI	3.75	3	11.25	A
57	KEWIRAUSAHAAN DIGITAL	3.50	3	10.50	A-
58	METODE PENELITIAN BISNIS	2.75	3	8.25	B-
59	MAGANG (PKL)	4.00	2	8.00	A+
60	KOMPREHENSIF	3.25	2	6.50	B+
61	KULIAH KERJA NYATA	4.00	4	16.00	A+
62	SKRIPSI	4.00	4	16.00	A+
			152	536.25	

Indeks Prestasi Kumulatif : 3.53
 Jumlah Kredit : 152

Palopo, 29 September 2023
 Ketua Prodi Manajemen Bisnis Syariah


 Akbar Sabani, S.EI., M.E.



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
PRODI MANAJEMEN BISNIS SYARIAH
Jalan Bitti Kota Palopo 91914 Telepon 085243175771
Email: febi@iainpalopo.ac.id; Website: <https://febi.iainpalopo.ac.id/>

SURAT KETERANGAN

NOMOR: B 117/In.19/FEBI.04/KS.02/MBS/09/2023

Yang bertanda tangan di bawah ini menerangkan bahwa mahasiswa (i) :

Nama : Adnan Rialdi Ismail

NIM : 1904030077

Program Studi : Manajemen Bisnis Syariah

benar telah mengikuti perkuliahan sesuai dengan kurikulum program studi Manajemen Bisnis Syariah dan dinyatakan bebas mata kuliah yang diprogramkan sejak semester I tahun akademik 2019/2020 s.d semester VII tahun akademik 2022/2023 berdasarkan data nilai prodi.

Demikian surat keterangan ini diberikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Palopo, 04 Agustus 2023
Ketua Prodi
Manajemen Bisnis Syariah



Akbar Sabani, S.EI., M.E
NIDN-2005048501



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PALOPO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
JL. Bitti No. Balandai Kota Palopo Telp (0471) 22076
E-mail: febi@iainpalopo.ac.id Website: https://febi.iainpalopo.ac.id

BERITA ACARA UJIAN PROPOSAL

Pada Hari ini Senin Tanggal 24 bulan Juli tahun 2023 telah dilaksanakan Ujian Proposal mahasiswa (i):

Nama : Adnan Rialdi Ismail
NIM : 1904020077
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Prodi : Manajemen Bisnis Syariah
Judul Skripsi : Analisis Determinan Kualitas Layanan Paket Pada Pengguna Jasa Pengiriman Paket PT.Pos Indonesia (Persero)

Dinyatakan **LULUS UJIAN / ~~TIDAK LULUS~~** dengan **NILAI** ...92... dan masa perbaikan ...2... pekan/bulan.
Dengan Hasil Ujian:

- | | |
|-------------------------------------|------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> | Proposal diterima tanpa perbaikan |
| <input checked="" type="checkbox"/> | Proposal diterima dengan perbaikan |
| <input type="checkbox"/> | Proposal ditolak dan seminar ulang |

Dosen Pembimbing

Hamida, S.E.Sy., M.E.Sy.

Dosen Penguji

Nur Amal Mas, S.E.Sy., M.E.

Dekan

Dr. Hj. Anita Marwing, S.HI., M.HI.
NIP. 19820124 200901 2 006



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PALOPO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
JL. Bitti No. Balandai Kota Palopo Telp (0471) 22076
E-mail: febi@iainpalopo.ac.id Website: https://febi.iainpalopo.ac.id

BERITA ACARA UJIAN HASIL

Pada Hari ini Jumat Tanggal 01 bulan September tahun 2023 telah dilaksanakan Ujian Seminar Hasil mahasiswa (i):

Nama : Adnan Rialdi Ismail
NIM : 1904030077
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Prodi : Manajemen Bisnis Syariah
Judul : Analisis Kualitas Layanan Kurir dan Logistik Pada Pengguna Jasa Pengiriman Paket PT Pos Indonesia di Kota Palopo

Dinyatakan **LULUS UJIAN** / ~~TIDAK LULUS~~ dengan **NILAI** ...92... dan masa perbaikan ~~dua~~ ^{satu} pekan/bulan.

Dengan Hasil Ujian:

- | | |
|-------------------------------------|-----------------------------------|
| <input type="checkbox"/> | Skripsi diterima tanpa perbaikan |
| <input checked="" type="checkbox"/> | Skripsi diterima dengan perbaikan |
| <input type="checkbox"/> | Skripsi ditolak dan seminar ulang |

TIM PENGUJI

1. Dr. Hj. Anita Marwing, S.HI., M.HI.
(Ketua Sidang/Penguji)
2. Dr. Fasiha, M.El.
(Sekretaris Sidang/Penguji)
3. Nurdin Batjo, S.Pt., M.M.
(Penguji I)
4. Nur Amal Mas, S.E., Sy., M.E.
(Penguji II)
5. Hamida, S.E.Sy., M.E., Sy.
(Pembimbing Utama/ Penguji)

()
()
()
()
()



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PALOPO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
JL. Bitti No. Balandi Kota Palopo Telp (0471) 22076
E-mail: febi@iainpalopo.ac.id Website: https://febi.iainpalopo.ac.id

BERITA ACARA UJIAN MUNAQASYAH

Pada Hari ini Rabu Tanggal 06 bulan September Tahun 2023 telah dilaksanakan Ujian Munaqasyah mahasiswa (i):

Nama : Adnan Rialdi Ismail
NIM : 1904030077
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Prodi : Manajemen Bisnis Syariah
Judul : Analisis Kualitas Layanan Kurir dan Logistik Pada Pengguna Jasa Paket PT Pos Indonesia di Kota Palopo

Dinyatakan **LULUS UJIAN / TIDAK LULUS** dengan **NILAI**95....dan masa perbaikan...2...pekan/bulan.

Dengan Hasil Ujian:

<input type="checkbox"/>	Skripsi diterima tanpa perbaikan
<input checked="" type="checkbox"/>	Skripsi diterima dengan perbaikan
<input type="checkbox"/>	Skripsi ditolak dan seminar ulang

TIM PENGUJI

1. Dr. Hj. Anita Marwing, S.HI., M.HI.
(Ketua Sidang/Penguji)
2. Nurdin Batjo, S.Pt., M.M.
(Penguji I)
3. Nur Amal Mas, S.E.Sy. M.E.
(Penguji II)
4. Hamida, S.E.Sy., M.E.Sy.
(Pembimbing I/ Penguji I)

()
()
()
()

HALAMAN PERSETUJUAN TIM PENGUJI

Skripsi berjudul Analisis Kualitas Layanan Kurir dan Logistik Pada Pengguna Jasa Pengiriman Paket PT Pos Indonesia di Kota Palopo oleh Adnan Rialdi Ismail Nomor Induk Mahasiswa (NIM) 19 0403 0077, mahasiswa Program Studi Manajemen Bisnis Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palopo, yang telah diujikan dalam seminar hasil penelitian pada hari Jumat, tanggal 1 Agustus 2023 telah diperbaiki sesuai catatan dan permintaan Tim Penguji, dan dinyatakan layak untuk diajukan pada sidang ujian *munaqasyah*.

TIM PENGUJI


1. Dr. Hj. Anita Marwing, S.HI., M.HI.
(Ketua Sidang/Penguji)

()
Tanggal:

2. Dr. Fasiha, M.EI
(Sekertaris Sidang/Penguji)

()
Tanggal:

3. Nurdin Batjo, S.Pt., M.M
(Penguji I)

()
Tanggal:

4. Nur Amal Mas, S.E., Sy., M.E
(Penguji II)

()
Tanggal:

5. Hamida, S.E.Sy., M.E.Sy
(Pembimbing Utama/Penguji)

()
Tanggal:



IAIN PALOPO

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PALOPO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Agatis Balandai Telp. 0471-22076.

Website: <http://www.iainpalopo.ac.id/> / <http://febi-iainpalopo.ac.id/>

SURAT KETERANGAN

Yang bertanda tangan di bawah ini Dosen penguji dan Ketua Program Studi Manajemen Bisnis Syariah, menerangkan bahwa mahasiswa tersebut membaca dan menulis al-Qur'an dengan ~~kurang/baik/lancar~~ *coret yang tidak sesuai dengan kemampuan mahasiswa.

Nama : Adnan Rialdi Ismail
NIM : 1904030077
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis Islam
Program Studi : Manajemen Bisnis Syariah

Demikian surat keterangan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Mengetahui :
Ketua Prodi Manajemen Bisnis Syariah



Muzayyanah Jabani, ST.,MM

Palopo, 12 Mei 2023
Dosen Penguji

Dr. Adnan Noor Bakri, SE.Sy.,MA.Ek

**TIM VERIFIKASI NASKAH SKRIPSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM IAIN PALOPO**

NOTA DINAS

Lamp : 1 (Satu) Skripsi
Hal : Skripsi an. Adnan Rialdi Ismail

Yth Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Di

Palopo

Assalamu 'alaikum wr.wb

Tim Verifikasi Naskah Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palopo setelah menelaah naskah skripsi sebagai berikut:

Nama : Adnan Rialdi Ismail
NIM : 19 0403 0077
Program Studi : Manajemen Bisnis Syariah
Judul Skripsi : Analisis Kualitas Layanan Kurir dan Logistik Pada Pengguna Jasa Pengiriman Paket PT Pos Indonesia di Kota Palopo

menyatakan bahwa penulisan naskah skripsi tersebut.

1. Telah memenuhi ketentuan sebagaimana dalam *Buku Pedoman Penulisan Skripsi, Tesis, dan Artikel Ilmiah* yang berlaku pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palopo.
2. Telah sesuai dengan kaidah tata bahasa sebagaimana diatur Dalam Pedoman Umum Ejaan Bahasa Indonesia.


Demikian disampaikan untuk proses selanjutnya.

Wassalamu 'alaikum wr. wb

Tim Verifikasi

1. Nurdin Batjo, S.Pt., M.M

Tanggal: 1 September 2023

(..........)

2. Fadilla, S.AP

Tanggal: 04 September 2023

(..........)

Nurdun Batjo, S.Pt., M.M.
Nur Amal Mas, S.E.Sy., M.E.
Hamida, S.E.Sy., M.E.Sy.

NOTA DINAS PENGUJI

Lamp :-

Hal : Skripsi an. Adnan Rialdi Ismail

Yth. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Di

Palopo

Assalamu'alaikum wr. wb.

Setelah melakukan bimbingan, baik dari segi isi, bahasa maupun teknik penulisan terhadap skripsi mahasiswa di bawah ini:

Nama : Adnan Rialdi Ismail

NIM : 19 0403 0077

Program Studi : Manajemen Bisnis Syariah


Judul Skripsi : Analisis Kualitas Layanan Kurir dan Logistik Pada Pengguna Jasa Pengiriman Paket PT Pos Indonesia di Kota Palopo

menyatakan bahwa skripsi tersebut sudah memenuhi syarat-syarat akademik dan layak diajukan untuk diujikan pada ujian *munaqasyah*.

Demikian disampaikan untuk proses selanjutnya.

Wassalamu'alaikum wr. wb.

1. Nurdun Batjo, S.Pt., M.M.
Penguji I

()
Tanggal:

2. Nur Amal Mas, S.E.Sy., M.E.
Penguji II

()
Tanggal:

2. Hamida, S.E.Sy., M.E.Sy.
Pembimbing Utama/ Penguji

()
Tanggal:

NOTA DINAS PEMBIMBING

Lam :
Hal : Skripsi an. Adnan Rialdi Ismail

Yth. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Di
Palopo

Assalamu 'alaikum wr. wb.

Setelah melakukan bimbingan, baik dari segi isi, bahasa maupun teknik penulisan terhadap naskah skripsi mahasiswa di bawah ini:

Nama : Adnan Rialdi Ismail

NIM : 1904030077

Program Studi : Manajemen Bisnis Syariah

Judul Skripsi : Analisis Kualitas Layanan Kurir dan Logistik Pada Pengguna Jasa Pengiriman Paket PT.Pos Indonesia di Kota Palopo

menyatakan bahwa Skripsi tersebut telah memenuhi syarat-syarat akademik dan layak diajukan untuk diujikan pada ujian *munaqasyah*.

Demikian persetujuan ini dibuat untuk proses selanjutnya.

Wassalamu 'alaikum wr. wb.

Pembimbing



Hamida, S.E.Sy., M.E.Sy

Tanggal: 29 Agustus 2023

RIWAYAT HIDUP



Adnan Rialdi Ismail, Lahir di Palopo pada tanggal 07 Maret 2001. Merupakan anak pertama dari 3 bersaudara dari pasangan ayah bernama Ismail Djafar dan ibu bernama Rosni Rasyid. Saat ini penulis bertempat tinggal di Jl. Yusuf Arief, Kelurahan Amassangan, Kecamatan Wara, Kota Palopo.

Pendidikan dasar penulis diselesaikan pada tahun 2006 di TK Muhamadiyah DDI Palopo, kemudian penulis menyelesaikan Sekolah Dasar (SD) pada tahun 2013 di SDN 79 Tapping, Sekolah Menengah Pertama (SMP) diselesaikan pada tahun 2016 di SMPN 1 Palopo, dan Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) diselesaikan pada tahun 2019 di SMKN 1 Palopo. Setelah lulus di SMK pada tahun tersebut penulis melanjutkan pendidikan pada bidang yang ditekuni yaitu program studi Manajemen Bisnis Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo. Pengalaman organisasi penulis yaitu Pengurus Himpunan Mahasiswa Program Studi Manajemen Bisnis Syariah (HMPS-MBS) sebagai anggota divisi Kesekretariatan dan IT pada tahun 2021-2022, kemudian sebagai Koordinator Divisi Informasi dan Teknologi pada tahun 2022-2023.