

**SISTEM ANTRIAN OFFLINE DALAM MENINGKATKAN
EFEKTIVITAS DAN EFISIENSI PADA LOKET
PELAYANAN PT. POS INDONESIA
(Persero) CABANG PALOPO**

Skripsi

*Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana
Ekonomi (SE) pada Program Studi Manajemen Bisnis Syariah Fakultas Ekonomi
dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palopo*



Diajukan oleh:

HAMZAN WADI

18 0403 0035

Pembimbing :

HENDRA SAFRI, S.E., M.M.

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

2024

**SISTEM ANTRIAN OFFLINE DALAM MENINGKATKAN
EFEKTIVITAS DAN EFISIENSI PADA LOKET
PELAYANAN PT. POS INDONESIA
(Persero) CABANG PALOPO**

Skripsi

*Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana
Ekonomi (SE) pada Program Studi Manajemen Bisnis Syariah Fakultas Ekonomi
dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palopo*



Diajukan oleh:

HAMZAN WADI

18 0403 0035

Pembimbing :

HENDRA SAFRI, S.E., M.M.

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

2024

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Hamzan Wadi

NIM : 18 0403 0035

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 tanggung jawab 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, 20 Januari 2025

Yang membuat pernyataan,



Hamzan Wadi

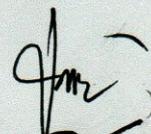
NIM 18 0403 0035

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi berjudul Sistem Antrian Offline dalam Meningkatkan Efektivitas dan Efisiensi pada Loker Pelayanan PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Palopo yang ditulis oleh Hamzan Wadi Nomor Induk Mahasiswa (NIM) 18 0403 0035, mahasiswa Program Studi Manajemen Bisnis Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palopo, yang dimunaqasyahkan pada hari Kamis, tanggal 30 Januari 2025 Miladiyah bertepatan dengan 30 Rajab 1446 Hijriah telah diperbaiki sesuai catatan dan permintaan Tim Penguji, dan diterima sebagai syarat meraih gelar Sarjana Ekonomi (S.E.).

Palopo, 20 Februari 2025

TIM PENGUJI

- | | | |
|--|-------------------|---|
| 1. Dr. Hj. Anita Marwing, S.H.I., M.H.I. | Ketua Sidang | () |
| 2. Dr. Fasiha, S.E.I., M.E.I. | Sekretaris Sidang | () |
| 3. Muhammad Ilyas, S.Ag., M.A. | Penguji I | () |
| 4. Umar, S.E., M.SE. | Penguji II | () |
| 5. Hendra Safri, S.E., M.M. | Pembimbing | () |

Mengetahui :

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

Ketua Program Studi
Manajemen Bisnis Syariah



Dr. Hj. Anita Marwing, S.H.I., M.H.I.
NIP 198201242009012006



Akbar Sabani, S.E.I., M.M.
NIDN 200504058501

PRAKATA

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ وَالصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ عَلَى أَشْرَفِ الْأَنْبِيَاءِ وَالْمُرْسَلِينَ سَيِّدِنَا مُحَمَّدٍ

حَمْدًا وَعَلَى آلِهِ وَصَحْبِهِ أَجْمَعِينَ

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT. yang telah menganugerahkan rahmat, hidayah serta kekuatan lahir dan batin, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul “Sistem Antrian Offline dalam Meningkatkan Efektivitas dan Efisiensi pada Loker Pelayanan PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Palopo” setelah melalui proses yang panjang.

Shalawat serta salam kepada Nabi Muhammad Saw. kepada para keluarga, sahabat dan pengikut-pengikutnya. Skripsi ini disusun sebagai syarat yang harus diselesaikan, guna memperoleh gelar sarjana ekonomi dalam bidang Manajemen Bisnis Syariah pada Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo. Penulisan skripsi ini dapat terselesaikan berkat bantuan, bimbingan, serta dorongan dari banyak pihak walaupun penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis menyampaikan ucapan terima kasih sedalam-dalamnya kepada orang tua tercinta Ayahanda Bukran dan Ibunda Hapsah yang telah membesarkan dan mendidik penulis dengan kasih sayang yang tulus dan selalu mendo’akan putrinya agar senantiasa dapat diberikan kesehatan, kesuksesan, dan keselamatan. Begitu banyak pengorbanan yang telah Ayahanda dan Ibunda berikan selama membesarkan penulis. Penulis sadar bahwa ia tidak mampu membalas semua

pengorbanan tersebut, penulis hanya bisa menyampaikan ucapan terima kasih sebanyak-banyaknya dengan hati yang tulus, dan mendo'akan ayahanda dan ibunda agar selalu diberikan kesehatan, keselamatan dunia akhirat, dan dilancarkan rezekinya, Aamiin. Penulis juga sadar bahwa skripsi ini tidak akan selesai tanpa adanya bantuan dari pihak kampus IAIN Palopo, untuk itu penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang tak terhingga dengan penuh ketulusan hati dan keikhlasan, kepada :

1. Dr. Abbas Langaji, M.Ag selaku Rektor IAIN Palopo, Wakil Rektor Bidang Akademik dalam Pengembangan Kelembagaan, Dr. Munir Yusuf, M.Pd., Wakil Rektor Bidang Administrasi Umum, Perencanaan, dan Keuangan, Dr. Masruddin, M. Hum. dan Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama, Dr. Mustaming, M. H. I., yang telah membina dan berupaya meningkatkan mutu perguruan tinggi, tempat peneliti menimba ilmu pengetahuan.
2. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palopo, dalam hal ini Dr. Hj. Anita Marwing, S. H. I., M. H. I., Wakil Dekan Bidang Akademik, Dr. Fasiha, S. E. I., M. S. I., Wakil Dekan Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan, Muzayyanah Jabani, S. T., M. M., dan Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama, Muhammad Ilyas, S. Ag., M. A. yang telah banyak memberi motivasi serta mencurahkan perhatian dalam membimbing dan memberikan petunjuk sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
3. Ketua Program Studi Manajemen Bisnis Syariah, Akbar Sabani, S. E. I., M. E. Sekretaris Program Studi Manajemen Bisnis Syariah, Hamida, S. E. SY., M. E.

Sy., yang telah memudahkan dan membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Dosen pembimbing, bapak Hendra Safri, S.E., M.M. yang telah banyak membantu dan memberikan arahan dengan tulus kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

4. Bapak Muhammad Ilyas, S.Ag., M.A. dan Bapak Umar, S.E., M.SE. selaku penguji yang telah banyak memberi arahan dan bimbingan dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Dr. Mahadin Saleh, M.M selaku Dosen Penasehat Akademik.
6. Seluruh dosen dan Para Staf pegawai IAIN Palopo yang telah membimbing, mengarahkan, dan mendidik penulis selama berada di IAIN Palopo serta memberikan bantuan dalam penyusunan skripsi ini.
7. Kepada Kepala cabang PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Palopo beserta para pegawai yang telah bersedia menerima dan memberikan kemudahan kepada peneliti, guna memperoleh data yang di perlukan.
8. Kepada para Nasabah Kantor Pos yang menjadi Narasumber dalam Penelitian ini.
9. Kepada seluruh keluarga yang selalu memberikan motivasi, arahan, dukungan dan bantuan kepada saya agar tidak mudah menyerah dan terus semangat dalam mengerjakan skripsi ini.
10. Kepada semua teman seperjuanganku, Mahasiswa Program Studi Manajemen Bisnis Syariah IAIN Palopo angkatan 2018, terutama kelas MBS B, yang telah membantu dan selalu memberikan saran kepada saya dalam penyusunan skripsi ini.

Akhirnya peneliti mengucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak yang tidak sempat peneliti sebutkan satu persatu yang telah memberikan banyak bantuan selama proses penyusunan hingga penyelesaian. Akhir kata, Mudah-mudahan Skripsi ini dapat dimanfaatkan dengan sebaik-baiknya, bernilai ibadah dan dapat mendapatkan pahala dari Allah SWT. Aamiin Ya Rabbal Alaamiin.

Palopo, 20 Januari 2025

Peneliti,

Hamzan Wadi

NIM: 18 0403 0035

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN

A. *Transliterasi Arab-Latin*

Daftar huruf bahasa Arab dan transliterasinya kedalam huruf Latin dapat dilihat pada tabel berikut :

1. Konsonan

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
أ	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Śa	ś	Es (dengan titik diatas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ḥa	ḥ	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	Es dan ye
ص	Şad	ş	es (dengan titik di bawah)
ض	Ḍad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	Ṭa	ṭ	te (dengan titik di bawah)

ظ	Za	z	zet (dengan titik di bawah)
ع	`ain	`	koma terbalik (di atas)
غ	Gain	G	Ge
فا	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Ki
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
هـ	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	‘	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

Tabel 0.1 Transliterasi Konsunan

2. Vokal

Vokal bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau *monoftong* dan vokal rangkap atau *diftong*.

a. Vokal Tunggal

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat, transliterasinya sebagai berikut :

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
َ	Fathah	A	A
ِ	Kasrah	I	I
ُ	Dammah	U	U

Tabel 0.2 Transliterasi Vokal Tunggal

b. Vokal Rangkap

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

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
يَ...َ	Fathah dan ya	Ai	a dan u
وَ...َ	Fathah dan wau	Au	a dan u

Tabel 0.3 Transliterasi Vokal Rangkap

Contoh :

كَيْفَ : *Kaifa*

هَوْلَ : *Haula*

3. *Maddah*

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

Harakat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
ا...ى...	Fathah dan alif atau ya	ā	a dan garis di atas
ى...	Kasrah dan ya	ī	i dan garis di atas
و...	Dammah dan wau	ū	u dan garis di atas

Tabel 0.4 Transliterasi *Maddah*

Contoh :

مَاتَ : *māta*

رَمَى : *ramā*

قِيلَ : *qīla*

يَمُوتُ : *yamūtu*

4. Ta' Marbutah

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

Contoh :

رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ	: <i>raudah al-atfāl</i>
الْمَدِينَةُ الْفَاضِلَةُ	: <i>al-madīnah al-fādilah</i>
الْحِكْمَةُ	: <i>al-hikmah</i>

5. Syaddah (Tasydid)

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

Contoh :

رَبَّنَا	: <i>rabbanā</i>
نَجَّيْنَا	: <i>najjainā</i>
الْحَقِّ	: <i>al-haqq</i>

6. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf ال (*alif lam ma'rifah*). Dalam pedoman transliterasi ini, kata sandang ditransliterasi seperti biasa, al-, baik ketika ia diikuti oleh huruf *syamsi ya* maupun huruf *qamariyah*. 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-zalzalāh* (bukan *az-zalzalāh*)

7. Hamzah

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

Contoh :

النَّوْعُ : *al-nau'*

شَيْءٌ : *syai'un*

8. Penulisan Kata Arab yang Lazim digunakan dalam Bahasa Indonesia

Kata, istilah atau kalimat Arab yang ditransliterasikan 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 transliterasi diatas. 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 ditransliterasikan secara utuh.

Contoh :

وَإِنَّ اللَّهَ فَهُوَ خَيْرُ الرَّازِقِينَ : *Wa innallāha fahuwa khair ar-rāziqin*

بِسْمِ اللَّهِ مَجْرَاهَا وَمُرْسَاهَا : *Bismillāhi majrehā wa mursāhā*

9. Lafz Al-Jalalah (الله)

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

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 pada permulaan kalimat. Bila nama diri didahului oleh kata sandang (al-), maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya. Jika terletak pada awal kalimat, maka huruf A dari kata sandang tersebut menggunakan huruf kapital (Al-).

Contoh :

الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ : *Alhamdu lillāhi rabbi al-`ālamīn/*

لِلَّهِ غَفُورٌ رَحِيمٌ : *Allāhu gafūrun rahīm*

B. Daftar Singkatan

Beberapa singkatan yang dibakukan adalah :

Swt.	: <i>Subhānahū wa ta'ālā</i>
Saw.	: <i>sallallāhu 'alaihi wa sallam</i>
As	: <i>'alaihi al-salām</i>
H	: Hijriah
M	: Masehi
SM	: Sebelum Masehi
l	: 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	: Hadis Riwayat

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
PRAKATA	v
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB DAN SINGKATAN	ix
DAFTAR ISI	xvii
DAFTAR AYAT	xix
DAFTAR TABEL	xx
DAFTAR GAMBAR	xxi
DAFTAR LAMPIRAN	xxii
ABSTRAK	xxiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	6
BAB II KAJIAN TEORI	7
1. Penelitian Terdahulu yang Relevan.....	7
2. Kajian Pustaka.....	11
3. Kerangka Fikir.....	24
BAB III METODE PENELITIAN	27
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	27
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	27
C. Subjek dan Fokus Penelitian	28
D. Desain Penelitian.....	28

E. Sumber Data.....	29
F. Teknik Pengumpulan Data.....	29
G. Uji Keabsahan Data.....	30
H. Teknik Analisis Data.....	33
I. Definisi Istilah.....	34
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	39
a. Gambar Umum Perusahaan	39
b. Hasil Penelitian	46
c. Pembahasan.....	49
BAB V PENUTUP	63
A. Simpulan	63
B. Saran.....	64
DAFTAR PUSTAKA	65
LAMPIRAN.....	67

DAFTAR AYAT

Kutipan Ayat 1 QS. Al-Imran 3:200.....	2
Kutipan Ayat 2 HR. At Thabrani No 896	2

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Tabel 2.1 Perbandingan dan Persamaan Penelitian	9
Tabel 4.1 Tabel informasi Usia dan Gender	46
Tabel 4.2 Hasil Efektivitas dan Efisiensi Pelayanan.....	48

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Fikir	25
Gambar 4.1	Struktur Organisasi.....	44
Gambar 4.2	Alur Antrian PT. Pos Indonesia Cab. Palopo.....	45

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Surat Izin Meneliti.....	68
Lampiran 2	Pedoman Wawancara.....	69
Lampiran 3	Hasil Wawancara	70
Lampiran 4	Dokumentasi	78
Lampiran 5	Riwayat Hidup	79

ABSTRAK

Hamzan Wadi, 2024. “Sistem Antrian Offline Dalam Meningkatkan Efektivitas Dan Efisiensi Pada Loker Pelayanan PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Palopo” Skripsi Program Studi Manajemen Bisnis Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri Palopo (IAIN) Palopo. Dibimbing oleh Hendra Safri, S.E., M.M.

Skripsi ini membahas tentang sistem Antrian yang dilakukan secara offline dalam meningkatkan efektifitas dan efisiensi pada loket pelayanan PT. Pos Indonesia (Persero) cabang Palopo. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah pelayanan yang diberikan oleh kantor pos sudah berjalan dengan efektif dan efisien ataukah belum. Terdapat 5 indikator dari Efektivitas pelayanan, yaitu pencapaian tujuan, kualitas kerja, kuantitas kerja, tepat waktu, dan kepuasan kerja. Adapun indikator efisiensi juga terdiri dari 5 indikator yaitu latar belakang atau tujuan pekerjaan, perencanaan, pemanfaatan sumber daya, kemampuan, dan semangat kerja. Jenis penelitian ini yaitu penelitian kualitatif dengan metode deskriptif. Adapun narasumber yang telah dipilih berdasarkan kriteria narasumber berjumlah 4 orang, diantaranya nasabah jasa paket surat, nasabah jasa keuangan, nasabah jasa paket dan paket surat, serta nasabah jasa keuangan dan paket. Data yang diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, selanjutnya akan dianalisis dengan menggunakan 3 tahapan, yaitu tahap reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Berdasarkan hasil penelitian ini, dapat diketahui jika nasabah dari kantor pos cabang Palopo telah mendapatkan pelayanan yang baik dan merasa nyaman dan terlayani. Hal itu dapat dilihat dari indikator efektivitas dan indikator efisien. Indikator efektivitas meliputi Tercapainya tujuan, dapat dilihat dari para jawaban narasumber yang cukup puas dengan pelayanan dari kantor pos cabang Palopo; Kualitas kerja, dilihat dari pelayanan para karyawan kantor pos yang sudah cukup baik dalam melayani, ramah dan sopan, juga serius dalam bekerja; Kuantitas kerja, efektif karena para narasumber setuju jika pelayanan kantor pos tetap berjalan dengan baik dan tidak terburu-buru walaupun sedang padat antrian; Tepat waktu, di lihat berdasarkan hasil survei yang di jalankan peneliti selama beberapa waktu; dan Kepuasan kerja, dapat dilihat dari jawaban penilaian yang diberikan para narasumber, yakni sudah cukup puas dengan layanan yang diberikan kantor pos. sedangkan Indikator Efisiensi meliputi Tujuan Pekerjaan, telah dijalankan berdasarkan ketetapan yang diatur oleh perusahaan; perencanaan, ditandai dengan *Responsibility* dari nasabah yang cukup puas dengan pelayanan dari kantor pos; Pemanfaatan Sumber Daya, telah di laksanakan dengan cukup baik ditandai dengan memberikan fasilitas yang cukup baik untuk karyawan dan nasabah seperti tunjangan gaji, kipas angin ,kursi tunggu, serta pelayanan yang diberikan oleh para karyawan kantor pos; Kemampuan, dilihat dari kepuasan Nasabah atas *tangible, realibility, responsiveness, dan empathy*; dan Semangat kerja dari perusahaan pada karyawannya dalam bentuk *briefing*, atau peningkatan gaji.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Berdasarkan berubahnya sifat dunia, saat ini operasi bisnis telah berubah menjadi lebih kompleks dan canggih, begitu pula strategi yang digunakan oleh bisnis agar dapat menggapai target mereka dengan lebih efisien dan efektif. Maka dari karena itu, perlu ditingkatkan keterampilan dan juga pengetahuan agar dapat menemukan cara terbaik untuk memperoleh hasil yang optimal, sehingga tujuan dapat tercapai tepat waktu, dengan jumlah yang lebih efisien.¹

Perkembangan zaman di era modern ini juga mengakibatkan Berbagai penelitian dan inovasi dilakukan untuk memudahkan masyarakat dalam menjalani kehidupan dan meningkatkan kualitas hidup. Hal ini berlaku untuk berbagai bidang, termasuk pendidikan, politik, telekomunikasi, pekerjaan sosial, dan keamanan.

Berdasarkan hal tersebut, manajemen harus mengutamakan pengembangan teknik produksi yang efektif agar perusahaan dapat mencapai tujuannya dan mempertahankan daya saingnya. Adapun permasalahan berdasarkan fasilitas jasa pelayanan secara umum, adalah situasi yang sering muncul pada kegiatan pelayanan perusahaan yang mengharuskan nasabahnya untuk mengantri. Adat

¹ Annatia Kristin Damayanti (dkk.),” Analisis Metode Terhadap Peningkatan Efisiensi dan Efektivitas Pelayanan Laboratorium Klinik Kesehatan Pada PT.Prodia Widyahusada,” Jurnal Of Industrial and Manufaktur Engineering, 2 November 2018. <https://ojs.uma.ac.id/index.php/jime/article/view/24/35/pdf1>

dalam mengantri juga masuk menjadi bagian dari perilaku akhlak terpuji sebagaimana yang ada dalam Al-qur'an Surah Al-Imran 3:200 yang berbunyi :

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اصْبِرُوا وَصَابِرُوا وَرَابِطُوا وَاتَّقُوا اللَّهَ لَعَلَّكُمْ تُفْلِحُونَ

Terjemahan: “Hai orang-orang yang beriman, bersabarlah kamu dan kuatkanlah kesabaranmu dan tetaplah bersiap siaga (di perbatasan negerimu) dan bertakwalah kepada Allah, supaya kamu beruntung”.²

Menurut tafsir Ibnu Katsir, ayat di atas menjelaskan jika Allah SWT. memberitahukan segolongan orang dari Ahli Kitab yang beriman kepada Allah dengan sebenar-benarnya, disamping mereka beriman kepada kitab-kitab sebelumnya, dan mereka khusyu' kepada Allah, artinya taat dan tunduk kepada-Nya sambil merendahkan diri dihadapan-Nya dengan tidak menjual ayat-ayat Allah dengan harga yang sedikit. Sama halnya dalam proses antrian sebagai manusia yang beriman kepada Allah SWT hendaklah kita sabar dan menunggu sesuai prosedur. Ayat di atas pun diperkuat dengan hadist yang berbunyi:

ارْحَمُوا مَنْ فِي الْأَرْضِ يَرْحَمَكُم مَّنْ فِي السَّمَاءِ

Artinya: “Sayangilah yang ada di bumi, niscaya Yang ada di langit akan menyayangimu.”(HR. At Thabrani dalam al Mu'jam al Kabir, Shahihul Jaami' no. 896).

Hadist ini menjelaskan akan keutamaan sifat kasih sayang, yang selayaknya setiap Mukmin berhiasi diri dengan akhlak yang mulia. Sama halnya dalam antrian,

² Tafsirweb.com, Diakses pada Januari 23, 2024 <https://tafsirweb.com/1332-surat-ali-imran-ayat-200.html>

sebagai seorang muslim hendaklah kita saling menyayangi , hormat sesama manusia, patuh pada peraturan yang ada, dan sabar dalam menunggu.

Analisis terhadap sistem antrian dapat dilakukan dengan melakukan penyelidikan di lokasi antrian. Dalam penelitian ini perlu dilakukan identifikasi suatu kondisi agar suatu pelayanan dapat bekerja lebih baik sebagaimana mestinya. Keadaan dilakukan supaya hasil analisis dapat diterapkan pada kondisi layanan, dan sistem analisis dapat memberikan informasi yang sesuai dan dapat berguna bagi para calon nasabah, nasabah, dan perusahaan itu sendiri.. Fenomena pertama yang terjadi adalah ketika kantor pos cabang Palopo 91900 mulai menyalurkan pelayanannya.

Salah satu organisasi yang sangat penting bagi masyarakat adalah pelayanan dari kantor pos, dimana kantor pos berperan untuk memberikan layanan komunikasi kepada masyarakat umum seperti beberapa organisasi yang ada. Lebih khusus lagi, bertanggung jawab untuk membangun fasilitas dan layanan yang dapat digunakan masyarakat untuk mengangkut barang dan jasa baik dalam negeri maupun internasional serta untuk memantau cuaca, tidak hanya itu, Pos juga menyediakan berbagai macam pelayanan seperti berkaitan dengan pelayanan jasa, paket, surat, ataupun jasa keuangan. Namun organisasi tersebut bukanlah satu-satunya wadah yang menyelenggarakan pengiriman barang dan jasa baik masih banyak perusahaan lain yang juga ikut sebagai wadah penyedia sarana komunikasi. Oleh karena itu, kantor pos perlu meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam melayani *costumer* terutama PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Palopo dalam

mengatasi persaingan, dimana kota Palopo merupakan tempat yang memiliki begitu banyak penyedia sarana komunikasi, pengiriman barang, dan jasa.

Adapun yang dimaksud efektivitas yaitu tercapainya suatu hal yang sesuai dengan sasaran target yang telah ditentukan. Efektivitas adalah tercapainya tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan sebelumnya (Handyaningrat dalam Nuraida, 2019). Suatu program dikatakan efektif apabila target dan sasaran yang telah ditetapkan sebelumnya dapat berjalan baik sesuai dengan tujuan awal. Namun jika tujuan dan sasaran tidak sesuai, maka program tersebut tidak akan efektif. Ada beberapa poin indikator Efektivitas yaitu pengetahuan tentang program yang dijalankan, keakuratan, ketepatan waktu, pencapaian tujuan, dan perubahan aktual. Sutrisno dalam jurnal Wiwit Rizqi Fauziah, dkk. (2022 : 370).³ Disisi lain menurut Yudith (2016) Efisiensi adalah langkah yang diambil untuk menjaga keseimbangan antara jumlah tenaga kerja yang digunakan dan jumlah output yang dihasilkan. Indikator efisiensi kerja yaitu tujuan pekerjaan, perencanaan, pemanfaatan sumber daya, kemampuan dan semangat kerja (Syamsi dalam jurnal Regita, Dkk. (2021:414)).⁴.

Kantor pos Cabang Palopo sendiri adalah salah satu perusahaan jasa yang bertujuan dalam mengutamakan kepuasan nasabah. Nasabah kadang tidak menyukai jika perusahaan memberikan pelayanan yang cukup lama. Kantor pos Cabang Palopo memungkinkan Anda memiliki lebih banyak karyawan untuk

³ Wiwit Rizqi Fauziah, dkk. "Efektivitas Program Wirausaha Pemuda dalam Upaya Penurunan Angka Pengangguran Terbuka di Kabupaten Tegal pada Masa Covid-19", *Jurnal Manajemen 14*, No. 2 (2022) : 369 – 370.

⁴ Regita Christa Tesselonika dkk "Pengaruh Efisiensi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Aneka Gas Industri Bitung", *Jurnal Productivity 2*, No.5 (2021) : 414

layanan pelanggan, sehingga nasabah tidak lagi mendapatkan pelayanan dengan cukup lama. Namun di sisi lain, hal tersebut juga berdampak pada peningkatan biaya yang harus ditanggung perusahaan. Dikarenakan hal tersebut, kantor pos Cabang Palopo sebaiknya mendapatkan tempat yang sesuai dengan keadaan yang ada dan mengenali keterkaitan antara biaya dengan tujuan memberikan pelayanan prima kepada pelanggan.

Layanan Pos Indonesia (Persero) Cabang Palopo merupakan fasilitas pelayanan tambahan pemerintah yang melayani kebutuhan jasa paket pos dan jasa keuangan. Jumlah dari pelayanan yang diberikan oleh Kantor Pos Cabang Palopo akan menyeimbangkan kemampuan Kantor Pos dalam memberikan layanan yang dibutuhkan pelanggan, antara lain dengan kebutuhan untuk beroperasi secara efektif dan efisien untuk memastikan nasabah dapat lebih yakin dengan pelayanan yang diberikan oleh kantor pos Cabang Palopo.

Berdasarkan uraian yang sudah dijelaskan sebelumnya, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian di PT. Pos Indonesia (Persero) dengan judul **“Analisis Sistem Antrian Offline dalam Meningkatkan Efektivitas dan Efisiensi pada Loker Pelayanan PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Palopo”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan diatas, maka peneliti merumuskan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimanakah sistem antrian Offline pada loket pelayanan PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Palopo?

2. Bagaimanakah Efektivitas dan Efisiensi Sistem Pelayanan Berbasis Offline pada PT.Pos Indonesia (Persero)?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui bagaimana sistem antrian pada loket pelayanan PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Palopo.
2. Untuk mengetahui Efektivitas dan Efisiensi Sistem Pelayanan Berbasis Offline pada PT.Pos Indonesia (Persero).

D. Manfaat Penelitian

Dari penelitian ini, peneliti berharap dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak:

1. Bagi peneliti, penelitian ini diharap dapat memperluas wawasan dan ilmu pengetahuan peneliti agar dapat menjalankan ilmu yang didapatkan terkait dengan system antrian, efektivitas, dan efisiensi pelayanan. .
2. Bagi pihak lain, penelitian ini diharap dapat menjadi pelajaran atau referensi jika ingin melakukan penelitian dengan tema yang sama.
3. Bagi akademisi, penelitian ini diharap dapat berguna bagi pihak kampus utamanya para mahasiswa (i) yang ingin menggunakannya sebagai bahan referensi untuk penelitian setelahnya.

BAB II

KAJIAN TEORI

A. Penelitian Terdahulu yang Relevan

1. Annatia Kristin Damayanti, Haniza dan Ninny Siregar dalam jurnal yang berjudul "Analisis Metode Antrian Terhadap Peningkatan Efisiensi dan Efektifitas Pelayanan Laboratorium Klinik Kesehatan pada PT. Prodia Widyahusada", 2018.⁵ Dimana metode penelitiannya menggunakan Metode deskriptif dengan pengumpulan data primer yang menggunakan metode survei. Hasil dari penelitian yang dilakukan oleh Annatia Kristin Damayanti, Haniza dan Ninny Siregar yaitu dalam Sistem pelayanan di Lanoratorium klinik kesehatan PT. Prodia Widyahusada menjadi lebih efektif ketika salah satu dari tiga stasiun pelayanan diubah menjadi stasiun empat. Setelah stasiun dibangun, pekerjaan menjadi lebih efisien dan efektif, namun evaluasi harus dilakukan secara hati-hati karena kesadaran masyarakat terhadap masalah kesehatan akan terus meningkat dan harus diimbangi dengan perbaikan sarana dan prasarana.
2. Putri Aseha, Depriwana Rahmi, dkk, dalam jurnal yang berjudul "Analisis Sistem Antrian untuk Meningkatkan Efektifitas Pelayanan pada Rumah Sakit

⁵ Annatia Kristin Damayanti (dkk.), "Analisis Metode Terhadap Peningkatan Efisiensi dan Efektivitas Pelayanan Laboratorium Klinik Kesehatan Pada PT.Prodia Widyahusada," Jurnal Of Industrial and Manufaktur Engineering, 2 November 2018. <https://ojs.uma.ac.id/index.php/jime/article/view/24/35/pdf1>

Pekanbaru", 2023.⁶ Menggunakan metode penelitian yaitu mengumpulkan data melalui pengamatan, dan menganalisis data menggunakan model antrian *multhi channel-multhi phase*. Hasil dari penelitian yang dilakukan oleh Putri Aseha, Depriwana Rahmi, dkk menunjukkan bahwa sistem antrian yang ada memerlukan beberapa perbaikan dan penyempurnaan dari segi efisiensi dan efektivitas. Akibatnya pada sistem antrian tersebut terjadi sedikit penurunan jumlah pasien di lokasi pendaftaran. Hal ini terlihat dari waktu pasien dalam sistem adalah 0,5 hingga 30 menit, dan waktu pasien dalam antrian adalah 0,3 hingga 18 menit. Salah satu perbaikan yang dapat dilakukan dengan cara ini adalah dengan menambah satu pegawai di lokasi pendaftaran. Hal ini akan membuat waktu yang dihabiskan pasien dalam sistem menjadi antara 0,4 dan 24 menit, dan waktu yang dihabiskan pasien dalam antrian menjadi antara 0,2 dan 12 waktu. Perbedaan penelitian ini terletak pada objek yang diteliti dan metode penelitiannya. Persamaan penelitiannya terdapat pada variabel penelitiannya yang juga membahas atau meneliti tentang sistem antrian dalam meningkatkan efektivitas pelayanan.

3. Tjokorda Rania Pratami, Nyoman Indah Kusuma Dewi, dkk dalam jurnal yang berjudul "Efektivitas dan Efisiensi Penerapan Sistem Antrian Berbasis Online (SpeedID) Dalam Mengoptimalkan Kualitas Pelayanan di Masa Pandemi Covid-19 Pada PT Bank Pembangunan Daerah Bali Cabang Klungkung",

⁶ Putri Aseha, Depriwana Rahmi, dkk, "Analisis Sistem Antrian untuk Meningkatkan Efektifitas Pelayanan pada Rumah Sakit Pekanbaru", *Jurnal Matematika Sains 1*, No.2 (2023) : 35. <https://uia.e-journal.id/matematika/article/view/3170>

2022.⁷ Menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan jenis pendekatan studi kasus. Hasil dari penelitian yang dilakukan oleh Tjokorda Rania Pratami, Nyoman Indah Kusuma Dewi, dan Cokorda Gede Putra Yudistira menunjukkan bahwa efektivitas dan efisiensi penerapan Sistem Antrian Berbasis Online (SpeedID) dalam mengoptimalkan kualitas pelayanan di masa pandemi Covid-19 pada Bank BPD Bali Cabang Klungkung belum berjalan maksimal.

NO	Judul Penelitian	Perbedaan	Persamaan
1	Annatia Kristin Damayanti, Haniza dan Ninny Siregar dalam jurnal yang berjudul "Analisis Metode Antrian Terhadap Peningkatan Efisiensi dan Efektifitas Pelayanan Laboratorium KlinikKesehatan pada PT. Prodia Widyahusada", 2018.	Perbedaan penelitiannya terletak pada objek yang diteliti.	Persamaan penelitannya terdapat pada variabel penelitiannya yang juga meneliti tentang sistem antrian.

⁷ Tjokorda Rania Pratami, Nyoman Indah Kusuma Dewi dkk, "Efektivitas dan Efisiensi Penerapan Sistem Antrian Berbasis Online (SpeedID) Dalam Mengoptimalkan Kualitas Pelayanan di Masa Pandemi Covid-19 Pada PT Bank Pembangunan Daerah Bali Cabang Klungkung", Diakses pada Februari 2, 2024. https://repository.pnb.ac.id/1766/5/RAMA_93308_1815744008_Artikel.pdf

2	Putri Aseha, Depriwana Rahmi, dkk, dalam jurnal yang berjudul "Analisis Sistem Antrian untuk Meningkatkan Efektifitas Pelayanan pada Rumah Sakit Pekanbaru", 2023.	Perbedaan penelitian ini terletak pada objek yang diteliti dan metode penelitiannya.	Persamaan penelitiannya terdapat pada variabel penelitiannya yang juga membahas atau meneliti tentang sistem antrian dalam meningkatkan efektifitas pelayanan.
3	Tjokorda Rania Pratami, Nyoman Indah Kusuma Dewi, dkk dalam jurnal yang berjudul "Efektivitas dan Efisiensi Penerapan Sistem Antrian Berbasis Online (SpeedID) Dalam Mengoptimalkan Kualitas	Perbedaan penelitiannya terletak pada objek yang diteliti.	Persamaan penelitiannya terdapat pada variabel penelitiannya yang juga membahas tentang efektifitas dan

	Pelayanan di Masa Pandemi Covid-19 Pada PT Bank Pembangunan Daerah Bali Cabang Klungkung", 2022.		efisiensi sistem antrian. Persamaan lainnya terletak pada metode penelitiannya yang juga menggunakan metode deskriptif kualitatif.
--	--	--	---

Tabel 2.1 Perbedaan dan Persamaan Penelitian

B. Kajian Pustaka

1. Sistem Antrian

a. Pengertian Sistem Antrian

Antrian adalah situasi dimana sejumlah orang berkumpul dan mendatangi suatu perusahaan untuk mendapatkan pelayanan dari perusahaan, karena para nasabah yang terus berdatangan, sejumlah orang pada akhirnya diharuskan untuk mengantri atau menunggu beberapa saat agar bias memperoleh suatu pelayanan. Berdasarkan penjelasan sebelumnya, sistem antrian yaitu tentang bagaimana sebuah perusahaan untuk mengorganisir *costumer* agar mendapatkan pelayanan yang lebih baik dan teratur dalam mencapai suatu keinginan.

Sistem antrian dan pelayanan merupakan sebuah kondisi dimana para nasabah akan mendapatkan pelayanan berdasarkan urutan kedatangan atau dengan sistem antrian yang berdasar pada ketentuan yang ditetapkan oleh perusahaan.

Menurut Heizer dan Render dalam jurnal Yuniyati L.Dairu dkk (2023)⁸, antrian merupakan sederetan orang-orang yang berkumpul guna untuk mendapatkan suatu pelayanan. Di sisi lain, sistem antrian adalah seperangkat aturan yang mengatur bagaimana pelanggan diperlakukan dan bagaimana masalah layanan antrian diselesaikan. Hal ini terdiri dari beberapa komponen, antara lain: pola kedatangan para pelanggan, pola pelayanan, jumlah pelayanan, kapasitas fasilitas untuk membantu pelanggan, dan aturan yang mengatur bagaimana pelanggan diperlakukan.

Menurut Thomas J. Kakiay dalam Herniati (2018:8) Sistem Antrian adalah kumpulan peristiwa acak yang terjadi selama proses operasional di fasilitas layanan. Antrian terjadi dikarenakan nasabah yang mendatangi sebuah tempat pelayanan dengan waktu yang acak dan tidak dapat segera dilayani, tetapi nasabah juga memerlukan pelayanan jasa diwaktu yang berbeda.

b. Karakteristik Sistem Antrian

Ada 3 poin bagian dari karakteristik system antrian berdasarkan pendapat Heizer dan Render dalam jurnal Maghfirah dkk, (2019:34) yaitu :

⁸ Yuniyati L.Dairu, Markus Bunga, dkk, "Analisis Sistem Antrian dan Optimalisasi Layanan Teller pada Koperasi Kredit Swasti Sari Kupang", *Jurnal Ekonomi dan Ilmu Sosial* 4, No.3 (Juni 24, 2023) : 762, <https://ejournal.undana.ac.id/index.php/glory/article/download/10491/5361/>

1) Karakteristik Kedatangan

Karakteristik kedatangan ialah dimana atau bagaimana cara sebuah perusahaan untuk mendatangkan nasabah atau calon nasabah, guna untuk meningkatkan populasi. Jumlah Populasi kemudian dibagi menjadi 2 bagian yaitu :

- a) Populasi tidak terbatas : dimana jumlah kedatangan nasabah pada waktu tertentu hanya sebagian kecil dari jumlah kapasitas yang telah ditentukan.
- b) Populasi terbatas : Yaitu ketika terdapat pelayanan dengan kapasitas jumlah terbatas.

2) Perilaku Kedatangan

Berdasarkan pendapat dari Heizer dan Render dalam jurnal Maghfirah dkk, (2019:35) perilaku yang dilakukan oleh *costumer* memiliki perbedaan masing-masing dalam mendapatkan pelayanan, berikut ini adalah beberapa poin tentang perilaku kedatangan :

- a) Nasabah dengan sifat toleran, dapat menunggu gilirannya untuk mendapatkan pelayanan di tengah-tengah antrian .
- b) Nasabah yang memilih pergi saat melihat keadaan sedang mengantri, nasabah yang seperti itu biasanya enggan untuk bergabung karena menganggap sistem antrian dapat membuang-buang waktunya.
- c) Nasabah yang sempat mengantri namun pergi saat merasa jika waktu gilirannya masih cukup lama. Nasabah seperti ini biasanya akan meninggalkan tempatnya tanpa menyelesaikan transaksinya.

3) Pola Kedatangan

Berdasarkan cara pembagian pelayanan nasabah, Heizer dan Render dalam jurnal Maghfirah dkk, (2019:35) berpendapat jika ada 3 poin bentuk pola kedatangan yaitu :

- a) Nasabah yang akan selalu ada di setiap tertentu.
 - b) Nasabah yang datang dengan waktu yang tak dapat di prediksi atau acak.
- ### 4) Disiplin Antrian

Berdasarkan pendapat Heizer dan Render dalam Jurnal Maghfirah dkk, (2019:35) bahwa disiplin antrian adalah salah satu peraturan yang dikeluarkan oleh perusahaan, dimana disiplin antrian berfungsi untuk mengatur jalannya proses pelayanan dan juga ketertiban bersama. Adapun urutan yang digunakan untuk mengatur para nasabah perusahaan yaitu :

- a) Yang pertama datang akan mendapatkan pelayanan pertama kali.
 - b) Yang terakhir datang akan mendapatkan pelayanan lebih dulu, hal ini berlaku hanya untuk orang-orang tertentu misalnya para lansia yang sudah tidak dapat mengikuti prosedur dalam mengantri.
 - c) Pengaturan waktu operasi terpendek
 - d) Pelayanan dalam urutan acak
- ### 5) Fasilitas Pelayanan

Fasilitas pelayanan merupakan ketersediaan sumber daya manusia dan benda-benda lainnya yang diberikan perusahaan untuk melayani para nasabahnya, seperti jumlah karyawan yang bekerja sebagai kasir, dan jumlah tenaga kerja lainnya yang bertujuan untuk mendapatkan kepuasan nasabah.⁹

c. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Analisis Sistem Antrian

Adapun faktor-faktor yang dapat mempengaruhi analisis system antrian Menurut Kusnaeni dalam Herniati (2018:10) yaitu :

1) Disiplin Antrian

Disiplin Antrian adalah sistem di mana orang-orang dimintai pertanggungjawaban. Pelanggan di *Fast Shop Market* dilayani berdasarkan "siapa cepat dia dapat". Alhasil, mereka yang mengantri pertama di kasir menjadi orang pertama yang mendapatkan pelayanan.

2) Populasi pelanggan

Calling population atau populasi pelanggan yakni dimana pada tingkat ini jumlah minat yang dibutuhkan oleh *costumer* memiliki tempatnya masing-masing, pada peristiwa ini disimpulkan memiliki jumlah tak terbatas.

3) Tingkat kedatangan

⁹ Maghfirah dkk, "Analisis Penerapan Sistem Antrian Pada Pt. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Unit Pallangga Kabupaten Gowa", *Jurnal Profitability Fakultas Ekonomi dan Bisnis* 3, No.2 (2019) : 34-35. <https://journal.unismuh.ac.id/index.php/profitability/article/view/2542>

Tingkat kedatangan yaitu dimana *costumer* mendatangi sebuah tempat yang memiliki sarana pelayanan jasa pada waktu eksklusif atau pada periode tertentu. Adapun nilai yang didapatkan dari jumlah rata-rata data empiris atau hasil penelitian sistem yang sama dapat digunakan untuk memperkirakan tingkat ini.

4) Tingkat Pelayanan

Service rate atau tingkat pelayanan mengacu pada jumlah nasabah yang bisa mendapatkan pelayanan selama rentan waktu tertentu. *Fast Shop Market*, misalnya, dapat melayani 30 pelanggan dalam satu waktu.

2. Teori Efektivitas

a. Pengertian Efektivitas

Berdasarkan Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), kata efektivitas diambil dari kata efektif yang berarti Pengaruh, Manfaat, atau kemampuan untuk memperoleh sebuah pendapatan. Efektivitas merupakan keadaan dimana kegiatan yang dilakukan oleh suatu perusahaan dapat berjalan sesuai dengan apa yang telah ditetapkan sebelumnya. Efektivitas pada dasarnya menunjukkan pada taraf tercapainya hasil, sering atau selalu dikaitkan dengan pengertian efisien, namun terdapat perbedaan diantara keduanya. Efektivitas berfokus pada sebuah pencapaian hasil, dan keefisienan dalam melakukan perbandingan berdasarkan hasil pemasukan dan pengeluaran yang tercapai.

Menurut Handayani dalam Nuraida (2019), Efektivitas yaitu tercapainya target yang sebelumnya telah ditentukan oleh perusahaan. Jika tujuan yang telah ditetapkan perusahaan telah tercapai, maka aktivitas tersebut dapat

dikatakan telah efektif, namun jika target yang ditentukan tidak berjalan sebagaimana tujuan awalnya maka aktivitas tersebut tidak dapat dikatakan efektif.

Berdasarkan pendapat dari Subagyo dalam jurnal Wiwit Rizqi Fauziah, dkk, (2022:369) Efektivitas program didefinisikan sebagai tercapainya keluaran dan tujuan program. Ketika seseorang melakukan kerja keras demi mencapai suatu tujuan, maka pekerjaannya dianggap efektif. Efektivitas mengacu pada kemampuan dalam menentukan pencapaian tujuan yang benar-benar sesuai dengan tujuan awalnya. Akibatnya, efektivitas didefinisikan sebagai hubungan antara tujuan atau hasil yang dicapai atau diharapkan selama suatu proyek. Suatu organisasi dikatakan efektif apabila keluaran yang dicapai memenuhi tujuan yang diinginkan.

b. Faktor-Faktor yang dapat mempengaruhi efektivitas

Di bawah ini adalah beberapa poin faktor-faktor yang dapat mempengaruhi efektivitas suatu lembaga, antara lain sebagai berikut:

1) Koneksi Relasional

Koneksi relasional, seperti sumber daya SDM yang disediakan oleh suatu perusahaan. Para karyawan diarahkan ke tempatkan yang memiliki jaungkauan yang berhubungan dengan pola interaksi dan perilaku yang berfokus pada perintah.

2) Fitur Lingkungan

Fitur ini memiliki dua poin terkait dengan lingkungan. Lingkungan Eksternal dan Lingkungan Internal. Lingkungan eksternal, ialah terletak diluar dari ketetapan

perusahaan atau organisasi dan mempunyai dampak yang signifikan terhadap jalannya perusahaan, khususnya pada hal kinerja dan operasional. Adapun aspek yang lain mencakup lingkungan internal, kadang-kadang dikenal sebagai bentuk dari lingkungan yang terjadi secara umum dalam suatu organisasi.

3) Karakteristik karyawan

Karakteristik Karyawan merupakan poin yang paling mempengaruhi kinerja. Ada banyak perbedaan di antara orang-orang, namun perbedaan setiap individu cukup penting dalam mencapai target perusahaan. Karena hal tersebut, jika suatu perusahaan ingin sukses maka diharuskan untuk bisa menyatukan tujuan individu dengan tujuan yang ada dalam perusahaan.

4) Karakteristik Manajemen

Karakteristik manajemen merupakan metodologi kerja yang dikembangkan untuk membantu setiap orang dalam sebuah perusahaan untuk mendapatkan keefisienan waktu. Perencanaan dan karakteristik manajemen merupakan sebuah program yang dapat membantu para petinggi perusahaan untuk mengawasi aktivitas yang terjadi di lingkungan perusahaan, dengan bertujuan agar dapat tercapai dalam hal perencanaan, dan pengevaluasian karyawan, tidak hanya berfokus dengan strategi dan metode kerja.

Karakteristik manajemen mencakup penetapan terkait strategis, perolehan penggunaan sumber daya, penetapan lingkungan kerja, proses komunikasi, pengelolaan dan pengambilan keputusan, serta adaptasi terhadap perubahan di tempat kerja. Memahami maksud atau tujuan suatu organisasi adalah langkah

pertama dalam meningkatkan efektivitasnya. Efektivitas merupakan sebuah pengertian yang memiliki arti sangat luas terkait dengan permasalahan yang ada dalam faktor internal dan juga faktor eksternal pada sebuah perusahaan.¹⁰

c. Indikator Efektivitas

Ada beberapa poin indikator efektivitas yang dapat dijadikan tolak ukur menurut pendapat Admosoeprapto (2016:55) yaitu sebagai berikut:

1) Pencapaian Tujuan

Kemampuan perusahaan dalam mencapai tujuan seperti meningkatkan keuntungan, kualitas, dan kuantitas layanan. Para karyawan harus bisa mengelola pekerjaannya sesuai dengan tujuan yang dipercayakan kepadanya agar dapat efisiensi kerja dapat dicapai dengan maksimal.

2) Kualitas Kerja

Kualitas kerja mengacu pada kualitas kinerja yang diberikan pekerja kepada pemberi kerja. Kualitas kerja sangat berhubungan terhadap suatu sikap yang diberikan atau ditampilkan karyawan pada saat melakukan pekerjaan dalam suatu perusahaan.

3) Kuantitas Kerja

¹⁰ Fiska, "Teori Efektivitas : Definisi, Faktor, dan Aspek Pemicunya", diakses pada Februari 21, 2024. <https://www.gramedia.com/literasi/teori-efektivitas/>

Kuantitas Kerja atau Volume pekerjaan mengacu pada jumlah pekerjaan yang diselesaikan dalam kondisi tertentu. Hal ini diakibatkan oleh berbagai permasalahan dan tantangan terkait pekerjaan yang dihadapi semasa bekerja.

4) Tepat Waktu

Mempertahankan jadwal kerja dan memenuhi tenggat waktu. Kondisi tersebut dilangsungkan untuk meminimalisir jumlah uang yang dikeluarkan oleh perusahaan. Para pegawai perusahaan diharuskan untuk memanfaatkan waktunya dengan bijak dan berkomitmen untuk mengerjakan perintah yang diberikan perusahaan dengan lebih baik dan selesai dalam waktu yang telah ditetapkan.

5) Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja dalam Prestasi kerja merupakan salah satu poin yang erat kaitannya dengan SDM (Sumber Daya Manusia). Kepuasan kerja merupakan sebuah kenikmatan dan prestasi tersendiri yang diperoleh seorang karyawan atas pekerjaannya dalam suatu perusahaan. Tingkat kepuasan individu dapat menandakan jika mereka mendapatkan keseimbangan atau ketidakseimbangan yang tetap, dari berbagai situasi kerja dalam perusahaan yang mereka tempati.

3. Teori Efisiensi

a. Pengertian Efisiensi

Berdasarkan Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), Arti dari efisiensi yakni sebagai bentuk metode apa yang dapat digunakan untuk mengerjakan sebuah perintah atau pekerjaan dengan cepat tanpa ada waktu, tenaga, atau uang yang

terbuang sia-sia. Selain itu, Efisiensi juga mengacu pada kemampuan seseorang dalam bekerja di perusahaan.

Mahmudi dalam Sevilla (2022) Menjelaskan bahwa Efisiensi adalah suatu metode yang dilakukan sebagai perbandingan dalam mengukur *input* ataupun *output*, atau bisa juga untuk membandingkan sumber daya dengan hasil yang telah di raih.

Mulyamah dalam Sevilla (2022) mengartikan efisiensi sebagai tingkatan yang dapat digunakan saat melakukan suatu perbandingan yang berkaitan dengan pemanfaatan sumber daya sebagai alat produksi dengan penggunaan sumber daya alam atau dengan kata lain penggunaan sumber daya yang telah dianalisis.¹¹

Berdasarkan pengetahuan luas, suatu keadaan dapat tergolong efisien jika prosesnya tidak memakan waktu atau tidak ada pemborosan dalam prosesnya. Di beberapa tempat, efisiensi diterapkan sebagai salah satu bentuk yang dapat mengoptimalkan jalannya sebuah perusahaan. Berikut beberapa poin efisiensi yang diterapkan dalam proses mengoptimalkan jalannya suatu perusahaan.

1) Efisiensi Operasional

Efisiensi operasional adalah kemampuan untuk memaksimalkan jumlah keuntungan yang diperoleh sebagai akibat dari biaya operasional. Ketika efisiensi operasional meningkat, bisnis dan investasi akan menjadi lebih menguntungkan. Keadaan ini bisa terjadi jika suatu objek dapat menggunakan anggaran yang serupa

¹¹ Sevilla, "Efisiensi : Pengertian, Konsep, Jenis, Manfaat, dan Tolak Ukurnya", Diakses pada Februari 22, 2024. <https://www.gramedia.com/best-seller/efisiensi/>

atau dibawah minimum sebagai salah satu opsi, namun konsisten memperoleh laba atau keuntungan yang cukup tinggi. Di dalam pasar uang, efisiensi operasional ditandai dengan penurunan biaya transaksi.

2) Efisiensi Ekonomi

Efisiensi ekonomi mengacu pada kemampuan bisnis untuk mengoptimalkan sumber daya guna memberikan layanan terbaik kepada semua orang dalam iklim ekonomi saat ini. Saat menentukan efektivitas suatu bisnis, tidak ada satu faktor pun yang perlu dipertimbangkan; Namun demikian, terdapat indikator efisiensi ekonomi, seperti memproduksi barang dengan biaya serendah mungkin dan memiliki tenaga kerja yang dapat memberikan pendapatan sebesar-besarnya.

3) Efisiensi Pasar

Efisiensi pasar merupakan sebuah gambaran terkait dengan jumlah penawaran harga yang sesuai dengan ketentuan pasar terjadi di dalam pasar. Oleh karena itu, suatu pasar dapat dikatakan efisien jika semua informasi tersedia pada suatu harga, hal ini disebabkan karena tidak ada cara untuk memanipulasi pasar karena tidak ada risiko yang terlalu tinggi atau terlalu rendah.

b. Jenis-Jenis Efisiensi

Ada 3 macam jenis Efisiensi, yaitu sebagai berikut:

- 1) Efisiensi menurut Tolak Ukur, merupakan sebuah perbandingan antara tolak ukur minimal yang sudah ditetapkan berdasarkan tolak ukur aktual yang sudah

di dapatkan. Dikatakan efisien apabila hasil yang didapatkan lebih besar dibanding nilai minimum yang telah ditentukan di awal.

- 2) Efisiensi Berdasarkan Titik Impas, merupakan sebuah pembatasan antara titik satu dengan titik lainnya. Dimana titik satu adalah sebuah perusahaan yang berjalan dengan efisien dan titik dua adalah sebuah perusahaan yang berjalan dengan tidak efisien. Titik impas itu sendiri adalah sebuah keadaan di mana barang dan jasa yang diproduksi memiliki jumlah dan pendapatan yang setara dengan jumlah pengeluaran.
- 3) Efisiensi Optimal, yaitu suatu metode yang membanding beberapa usaha yang dapat dilakukan guna mendapatkan hasil akhir yang optimal

c. Indikator Efisiensi

Efisiensi merupakan sebuah arahan digunakan untuk mengatur keseimbangan antara besaran anggaran yang di dapatkan dengan besaran tenaga kerja yang dipakai (Yudith, 2016). Berdasarkan pendapat dari Syamsi dalam Regita, dkk, (2021:414)¹² ada beberapa macam poin indikator efisiensi yaitu :

- 1) Latar Belakang dan Tujuan Pekerjaan, yakni mengetahui apa tujuan dari pekerjaan yang sedang dilakukan,
- 2) Perencanaan, yakni terlebih dahulu sebelum melakukan pekerjaan, hendaklah membuat sebuah perencanaan agar jalan selanjutnya dapat lebih teratur,
- 3) Pemanfaatan Sumber Daya, yakni menggunakan tenaga kerja sesuai dengan kemampuannya,

¹² Regita Christa Tesselonika dkk “Pengaruh Efisiensi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Aneka Gas Industri Bitung”, *Jurnal Productivity 2*, No.5 (2021) : 414

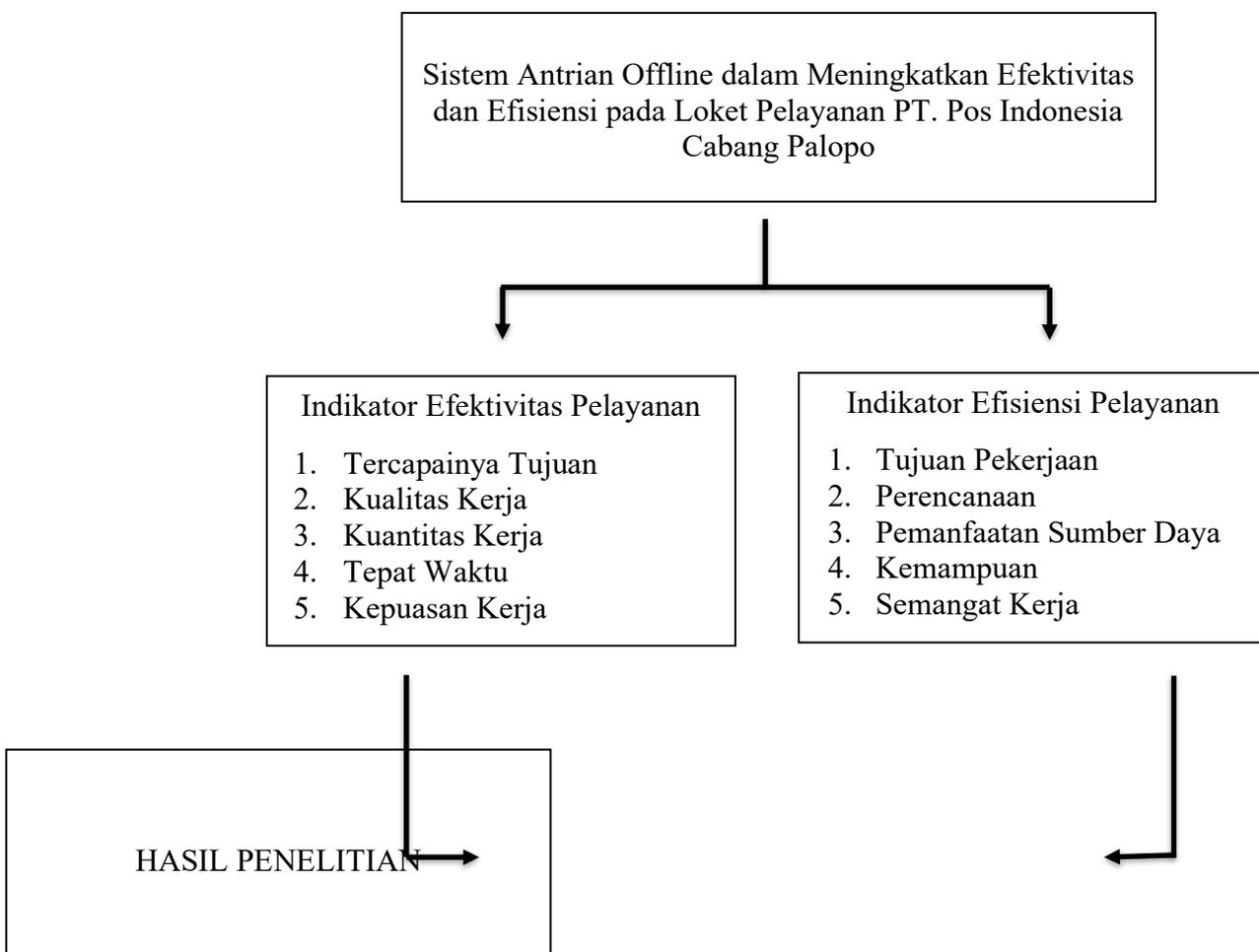
- 4) Kemampuan, yakni melakukan suatu pekerjaan sesuai dengan keahlian, mempelajari proses hingga berhasil juga merupakan suatu kemampuan,
 - 5) Semangat Kerja, yakni melakukan pekerjaan dengan sungguh-sungguh dan pantang menyerah. Melakukan pekerjaan dengan baik, menyikapi pekerjaannya dengan semangat, disiplin, dan keinginan untuk melakukan pekerjaannya dengan sebaik-baiknya.
4. Pengertian Locket Pelayanan

Locket adalah tempat dimana sejumlah orang dapat menerima pelayanan dari suatu perusahaan. Sedangkan Pelayanan adalah sebuah jasa yang diberikan seseorang kepada orang lain, yang sifatnya tidak berwujud atau *intangible*. Pelayanan tidak memiliki bentuk dasar, pelayanan hanya berupa perilaku atau perbuatan yang dilakukan seseorang berupa jasa nonfisik. Definisi jasa yang paling mendasar yaitu produk, pekerjaan, atau bisnis, yang menunjukkan pentingnya partisipasi aktif dalam produksi atau pelaksanaan jasa itu sendiri, namun tidak semua produk jasa itu memiliki sebuah perwujudan. Warella dalam Christine dkk, (2023:81)¹³. Jadi berdasarkan definisi diatas, dapat diketahui bahwa locket pelayanan yaitu tempat dimana seseorang dapat menerima suatu pelayanan dari perusahaan, baik dari pelayanan untuk melakukan pembayaran, pengiriman barang, pelayanan atas jasa dan lain sebagainya.

C. Kerangka Pikir

¹³ Christine Mokoginta, dkk, "Peningkatan Kualitas Pelayanan untuk Kepuasan Publik pada Pengadilan Tata Usaha Negara Manado", *Jurnal MABP* 5, No.1 (April, 2023) : 81 <https://jurnal.polimdo.ac.id/index.php/mabp/article/download/593/454>

Kerangka Pikir merupakan dasar dari sebuah penelitian. Kerangka pikir pula bertujuan untuk mengetahui apa saja pokok pembahasan dari penelitian yang akan dilakukan. Berdasarkan rumusan pokok pembahasan dalam penelitian ini, maka kerangka fikir digambarkan sebagai berikut



Gambar 2.1 Kerangka Pikir

Berdasarkan gambar diatas, maka dapat dirumuskan bahwa isi kerangka pikir dalam penelitian ini yaitu tentang sistem antrian, efektivitas, dan efisiensi pada

loket pelayanan kantor pos. Selain itu untuk mengetahui analisis sistem antrian dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi pada loket pelayanan kantor pos, maka perlu diketahui terlebih dahulu apa itu sistem antrian dan apa saja indikator efektivitas dan efisiensi itu sendiri. Setelah hal-hal tersebut diketahui, maka selanjutnya peneliti akan menganalisis kembali agar penelitian yang dilakukan dapat lebih difahami, dan apakah efektivitas dan efisiensi sistem antrian pada loket pelayanan kantor pos telah meningkat atau belum.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yang berfokus pada aspek-aspek yang memberikan pemahaman mendalam terhadap permasalahan. Pendekatan ini cenderung menggunakan teknik analisis yang lebih mendalam, yaitu mengkaji permasalahan berdasarkan kasus per kasus. Hal ini disebabkan metodologi kualitatif berasumsi jika sifat suatu permasalahan dapat berbeda dengan sifat permasalahan lainnya. Tujuannya bukanlah generalisasi, tetapi pemahaman masalah yang lebih mendalam. Berdasarkan sifat penelitiannya, penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Metode deskriptif adalah metode yang mengacu pada beberapa kondisi, beberapa orang, beberapa benda, serta konsep gagasan, dengan rangkaian peristiwa. Tujuan seorang peneliti menggunakan pendekatan ini yaitu untuk menghasilkan penjelasan, pernyataan, deskripsi, atau representasi yang akurat, berdasarkan fakta, dan tepat berdasarkan realitas, ciri-ciri, dan hubungan antara peristiwa dan kejadian yang diteliti.

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini berlokasi di Jl. Ahmad Yani No.15, Kelurahan Batupasi, Kecamatan Wara Utara, Kota Palopo. Tepatnya di Kantor Pos Palopo atau PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Palopo. Adapun waktu penelitian ini dilakukan kurang lebih 3 bulan sejak dikeluarkannya surat persetujuan penelitian.

C. Subjek dan Fokus Penelitian

Pada penelitian ini, Subjek yang digunakan yaitu sesuai dengan teknik *purposive sampling*, dimana peneliti mengambil subjek yang berdasar pada sifat representatif yang di miliki. Pada umumnya, teknik ini memiliki representatif dengan keunggulan yang lebih tinggi. Adapun yang menjadi subjek penelitian ini yaitu *Costumer* yang telah bertransaksi di kantor pos lebih dari 5 kali dalam sebulan, dan karyawan bagian loket pelayanan yang sudah bekerja lebih dari 1 tahun. Adapun penelitian ini berfokus pada efektivitas yang diberikan oleh loket pelayanan kantor pos pada *costumer* dan keefisienan dalam pelayanan yang dilakukan oleh karyawan kantor pos bagian loket pelayanan itu sendiri.

D. Desain Penelitian

Desain penelitian yaitu suatu metode yang digunakan oleh peneliti dalam mendeskripsikan atau menyusun penelitiannya. Menurut McCombes (2019) Desain penelitian atau biasa disebut strategi penelitian, merupakan suatu rencana yang dapat digunakan dalam menjawab pertanyaan-pertanyaan dari suatu penelitian, dalam hal ini yaitu kerangka kerja yang meliputi pengumpulan data, analisis dan penafsiran data. Adapun penelitian ini didesain untuk mengetahui analisis sistem antrian secara offline untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi pada loket pelayanan kantor pos palopo, diawali dengan mengidentifikasi masalah, melakukan observasi lapangan, melakukan wawancara dan dokumentasi atau mengumpulkan data, setelah data diperoleh data tersebut kemudian dianalisis dan disajikan dalam bentuk laporan penelitian.

E. Sumber Data

Sumber data pada penelitian ialah subjek darimana atau dimana asal dari perolehan data tersebut. Pada penelitian ini, terdapat 2 macam sumber data, yaitu data primer dan data sekunder.

1. Data Primer

Data primer yaitu sumber data penelitian yang langsung di dapatkan dari narasumber . Adapun yang menjadi nasumber data primer pada penelitian ini yaitu para *costumer* yang telah bertransaksi di kantor pos sebanyak lebih dari 5 kali di kantor pos, dan karyawan bagian loket pelayanan kantor pos palopo.

2. Data Sekunder

Data Sekunder yaitu data yang didapatkan peneliti, guna memperkuat informasi terkait sumber data primer. Adapun data sekunder dalam penelitian ini yaitu berupa dokumentasi, observasi, dan hasil wawancara.

F. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data adalah hal yang menjadi langkah utama dalam melakukan penelitian. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan 3 teknik pengumpulan data teknik yaitu :

1. Wawancara

Wawancara merupakan proses pengumpulan data melalui percakapan antar peneliti dengan narasumber, guna mendapatkan informasi yang diinginkan. Peneliti menggunakan metode wawancara agar data yang diteliti dan didapatkan dapat sesuai dengan fakta dan benar-benar akurat dan terjadi di lapangan.

2. Observasi

Observasi yaitu suatu pengamatan kepada objek yang diteliti, guna untuk memahami suatu pengetahuan tentang fenomena yang sedang diteliti. Sementara itu, peneliti menggunakan teknik pengumpulan data melalui observasi juga untuk mendapatkan informasi-informasi tambahan yang dapat digunakan sebagai salah satu kebutuhan penelitian.

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan data dari hasil analisis yang digunakan untuk membuktikan kebenaran dari suatu laporan yang nantinya akan memudahkan peneliti dalam mengambil dan menyusun penelitiannya yang terkait dengan sistem antrian dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi pada loket pelayanan kantor pos.

G. Uji Keabsahan Data

1. Uji kredibilitas

Ada berbagai macam teknik yang dapat digunakan untuk menguji kredibilitas data, yaitu dengan :

- a. Perpanjangan pengamatan, yaitu teknik yang dilakukan dengan melakukan pengamatan dan wawancara ulang selama beberapa waktu, tujuannya yaitu untuk membangun hubungan yang lebih dekat sehingga kedua belah pihak dapat saling mempercayai dan tidak ada lagi informasi yang dapat disembunyikan (Susan Stainback dalam Sugiyono (2017:515)).33

- b. Meningkatkan ketekunan, yaitu melakukan pengamatan dengan berhati-hati dan konsisten, dengan melakukan cara tersebut, maka data yang diperoleh dari lapangan dapat dicatat secara sistematis.
- c. Triangulasi, yaitu suatu teknik pengecekan data dari beberapa sumber dengan menggunakan berbagai macam cara dan beberapa waktu, dalam hal itu triangulasi terbagi menjadi triangulasi sumber, teknik, dan waktu.
- d. Triangulasi sumber, dilakukan untuk menguji kredibilitas suatu data dengan cara mengecek data yang telah didapatkan dari berbagai sumber.
- e. Triangulasi teknik, dilakukan untuk menguji kredibilitas suatu data dengan cara mengecek data dari sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Contohnya yaitu data yang didapatkan dengan wawancara, lalu di periksa melalui observasi, angket atau kuisisioner dan dokumentasi.
- f. Triangulasi waktu, dimana terkadang waktu juga dapat mempengaruhi kredibilitas suatu data, data yang telah didapatkan dengan menggunakan teknik wawancara di pagi hari saat narasumber masih dalam keadaan vit atau bugar, belum memikirkan banyak masalah, akan memberikan data yang lebih akurat sehingga data yang diperoleh lebih kredibel. Oleh sebab itu, dalam menguji kredibilitas suatu data dapat dilakukan melalui pengecekan dengan wawancara, observasi atau teknik lainnya dalam waktu atau situasi yang berbeda.
- g. Analisis kasus negatif, yaitu kasus yang memiliki perbedaan dengan hasil penelitian hingga waktu yang tidak dapat ditentukan. Dengan menganalisis kasus negatif, peneliti dapat menemukan dan mencari data yang tidak sesuai

dengan apa yang didapatkan, setelah tak ada lagi perbedaan pendapat, maka data yang telah dianalisis dapat dipercaya.

- h. Menggunakan Bahan Referensi, yaitu adanya pendukung yang didapatkan peneliti, untuk digunakan dalam membuktikan data yang telah didapatkan, contohnya yaitu data dari hasil wawancara sebaiknya didukung dengan adanya rekaman wawancara.
- i. Melakukan *Member Check*, yaitu suatu proses pemeriksaan data yang didapatkan oleh peneliti dari narasumber, tujuannya yaitu mengetahui keakuratan dari data yang diperoleh dengan data yang diberikan oleh narasumber.

2. Uji *Transferability*

Pengujian *transferability* yaitu merupakan validitas eksternal dalam penelitian kualitatif. Validitas eksternal menunjukkan derajat ketepatan atau dapat diterapkannya hasil penelitian kepopulasi dimana sampel tersebut diperoleh.

3. Uji *dependability*

Pengujian *dependability* didalam penelitian kualitatif dilakukan dengan cara memeriksa seluruh metode yang dijalankan dalam penelitian. Dalam melakukan penelitian, biasanya peneliti tidak melakukan penelitian di lapangan, tetapi dapat memberikan data. Penelitian seperti ini perlu diuji *dependability*nya.

4. Uji *confirmability*

Uji *confirmability* dalam penelitian ini hampir mirip dengan pengujian *dependability*, oleh karena itu, pengujiannya bisa dikerjakan beriringan. Menguji

confirmability artinya menguji kembali hasil penelitian. Jika hasil penelitian yang dilakukan sejalan dengan proses penelitiannya, berarti penelitian tersebut telah memenuhi kualifikasi uji *confirmability*.

H. Teknik Analisis Data

Berdasarkan teknik analisis data, Bogdan dalam Sugiyono (2017: 481)¹⁴, menyatakan analisis data merupakan sebuah metode pengambilan dan pengumpulan data yang dilakukan secara sistematis dari sebuah hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lainnya agar hasilnya lebih mudah dipahami dan dikomunikasikan kepada orang lain. Analisis data adalah proses pengorganisasian data, menguraikannya dalam satuan-satuan, mensintesiskannya, mengorganisasikannya ke dalam pola-pola, memilih apa yang penting dan apa yang akan dipelajari, serta menarik kesimpulan yang dapat dibagikan kepada orang lain. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif dan kualitatif. Data dalam penelitian deskriptif kualitatif diperoleh dengan menggunakan berbagai teknik pengumpulan data seperti wawancara, observasi, dan dokumentasi. Adapun teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini ada 3 yaitu :

1. Reduksi Data, yaitu menyederhanakan, menggolongkan, dan mengurangi data yang tidak diperlukan agar hasil laporan yang didapatkan dapat difahami dan mempermudah dalam menyusun hasil pembahasan. Besarnya jumlah dan kompleksitas data memerlukan tahapan reduksi data agar lebih mudah

¹⁴ Dr. Prof. Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, Edisi Ketiga. Bandung: Alfabeta, 2017.

menyeleksi data-data mana saja yang relevan dan dapat diambil dalam menyajikan data.

2. Penyajian Data, yaitu proses dalam mengklasifikasikan data-data yang telah didapatkan dengan teratur memiliki tujuan agar dapat memberikan kemudahan untuk peneliti dalam melakukan analisis data sehingga proses pengambilan datanya dapat lebih akurat dan mudah difahami.
3. Penarikan Kesimpulan, yaitu tahapan terakhir yang dilakukan dalam melakukan proses analisis data. Penarikan kesimpulan dapat dilakukan dengan memperhatikan yang dilakukan dengan memperhatikan hasil reduksi data dan tetap berfokus pada target analisis yang perlu digunakan. Pada Tahapan ini, peneliti memiliki tujuan untuk mengetahui maksud dari data yang telah didapatkan dengan mencari apa saja persamaan, hubungan, dan perbedaannya yang kemudian memilah inti dari hasil pembahasan yang akan dijadikan tanggapan atas masalah yang diteliti.

I. Definisi Istilah

1. Sistem Antrian

Sistem adalah sebuah wadah dengan beberapa komponen yang disatukan berdasarkan jenis, agar jalan selanjutnya dapat lebih mudah berdasarkan pengetahuan ataupun subjek dalam pencapaian suatu tujuan. Antrian adalah suatu keadaan dimana sejumlah besar orang mengunjungi suatu perusahaan untuk mendapatkan pelayanan dari fasilitas (pemberi pelayanan) yang lebih baik, sehingga mengharuskan sejumlah besar orang tersebut melakukan perjalanan atau menunggu beberapa jam agar dapat dilayani. Sistem Antrian adalah kumpulan

peristiwa acak yang terjadi selama proses operasional di fasilitas layanan. Di sisi lain, sistem antrian adalah seperangkat ketentuan yang menjadi aturan bagaimana pelanggan diperlakukan dan bagaimana masalah layanan antrian diselesaikan. Hal ini terdiri dari beberapa komponen, antara lain: pola kedatangan para nasabah, pola pelayanan, jumlah pelayanan, kapasitas fasilitas untuk membantu nasabah, dan aturan yang mengatur bagaimana nasabah diperlakukan.

2. Efektivitas dan Indikator Efektivitas

Efektivitas adalah tercapainya tujuan yang sudah ditentukan sebelumnya. Sebuah program dikatakan efektif jika ketentuan-ketentuan yang menjadi tujuannya sebelumnya telah berhasil dicapai, namun dikatakan tidak efektif jika tujuan dan sasarannya tidak mencukupi. Efektivitas mengacu pada kemampuan untuk memilih dan mencapai tujuan yang tepat. Oleh karena itu, efektivitas diartikan jika apa yang sebelumnya direncanakan dapat berjalan seperti yang diinginkan. Suatu perusahaan dapat dikatakan efektif apabila kinerja yang dicapai sesuai dengan tujuan yang diinginkan. Ada beberapa poin indikator efektivitas yang dapat dijadikan tolak ukur menurut pendapat Admosoeprpto (2016:55) yaitu :

a. Pencapaian Tujuan

Berdasarkan hal ini pencapaian tujuan dapat dilihat dari keterampilan dalam pencapaian tujuan seperti meningkatkan keuntungan, kualitas, dan kuantitas layanan. Para karyawan harus bisa mengelola pekerjaannya sesuai dengan tujuan yang dipercayakan kepadanya agar dapat efisiensi kerja dapat dicapai dengan maksimal.

b. Kualitas Kerja

Kualitas kerja mengacu pada kualitas kinerja yang diberikan pekerja kepada pemberi kerja. Kualitas kerja sangat berhubungan terhadap suatu sikap yang diberikan atau ditampilkan karyawan pada saat melakukan pekerjaan dalam suatu perusahaan.

c. Kuantitas Kerja

Kuantitas Kerja atau Volume pekerjaan mengacu pada jumlah pekerjaan yang diselesaikan dalam kondisi tertentu. Hal ini bermula dari berbagai permasalahan dan tantangan terkait pekerjaan yang muncul sepanjang hari.

d. Tepat Waktu

Mempertahankan jadwal kerja dan memenuhi tenggat waktu. peristiwa digunakan untuk meminimalisir jumlah uang yang dikeluarkan oleh perusahaan. Para tenaga kerja diharuskan untuk memanfaatkan waktunya dengan bijak dan berkomitmen dalam mengatasi perintah yang sudah diputuskan oleh perusahaan.

e. Kepuasan Kerja

Kepuasan Kerja atau Prestasi kerja merupakan salah satu poin yang erat kaitannya dengan SDM (Sumber Daya Manusia). Kepuasan kerja merupakan sebuah kenikmatan dan prestasi tersendiri yang diperoleh seorang karyawan atas pekerjaannya dalam suatu perusahaan. Tingkat kepuasan individu dapat menandakan jika mereka mendapatkan keseimbangan atau ketidakseimbangan yang tetap, dari berbagai situasi kerja dalam perusahaan yang mereka tempati.

3. Efisiensi dan Indikator Efisiensi

Efisiensi adalah sebuah metode untuk membandingkan proses jalannya suatu perusahaan dengan hasil yang di dapatkan. Efisiensi merupakan kemampuan seseorang dalam melaksanakan tugas secara efisien dan efektif, yaitu tanpa membuang waktu, tenaga, atau uang. Berdasarkan pengetahuan luas, suatu keadaan dapat tergolong efisien jika prosesnya tidak memakan waktu atau tidak ada pemborosan dalam prosesnya. Di beberapa tempat, efisiensi diterapkan sebagai salah satu bentuk yang dapat mengoptimalkan jalannya sebuah perusahaan.

Efisiensi merupakan sebuah arahan digunakan untuk mengatur keseimbangan antara besaran anggaran yang di dapatkan dengan besaran tenaga kerja yang dipakai (Yudith, 2016). Berdasarkan pendapat dari Syamsi dalam Regita, dkk, (2021:414)¹⁵ ada beberapa macam poin indikator efisiensi yaitu :

- a. Latar Belakang dan Tujuan Pekerjaan, yakni mengetahui apa tujuan dari pekerjaan yang sedang dilakukan,
- b. Perencanaan, yakni terlebih dahulu sebelum melakukan pekerjaan, hendaklah membuat sebuah perencanaan agar jalan selanjutnya dapat lebih teratur,
- c. Pemanfaatan Sumber Daya, yakni menggunakan tenaga kerja sesuai dengan kemampuannya,
- d. Kemampuan, yakni melakukan suatu pekerjaan sesuai dengan keahlian, mempelajari proses hingga berhasil juga merupakan suatu kemampuan, dan

¹⁵ Regita Christa Tesselonika dkk “Pengaruh Efisiensi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Aneka Gas Industri Bitung”, *Jurnal Productivity 2*, No.5 (2021) : 414

- e. Semangat Kerja, yakni melakukan pekerjaan dengan sungguh-sungguh dan pantang menyerah. Melakukan pekerjaan dengan baik, menyikapi pekerjaannya dengan semangat, disiplin, dan keinginan untuk melakukan pekerjaannya dengan sebaik-baiknya.

4. Loker Pelayanan

Loker adalah tempat dimana sejumlah orang dapat menerima pelayanan dari suatu perusahaan. Sedangkan Pelayanan adalah sebuah jasa yang diberikan seseorang kepada orang lain, yang sifatnya tidak berwujud atau *intangibile*. Pelayanan tidak memiliki bentuk dasar, pelayanan hanya berupa perilaku atau perbuatan yang dilakukan seseorang berupa jasa nonfisik. Definisi jasa yang paling mendasar adalah produk, pekerjaan, atau bisnis, yang menunjukkan pentingnya partisipasi aktif dalam produksi atau pelaksanaan jasa itu sendiri. Warella dalam Christine dkk, (2023:81). Jadi berdasarkan definisi diatas, dapat diketahui bahwa loker pelayanan yaitu tempat dimana seseorang dapat menerima suatu pelayanan dari perusahaan, baik dari pelayanan untuk melakukan pembayaran, pengiriman barang, pelayanan atas jasa dan lain sebagainya.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Perusahaan

1. Sejarah Singkat PT. Pos Indonesia (Persero) Palopo

PT. Pos Indonesia adalah Badan Usaha Nasional (BUMN) yang menyediakan berbagai fasilitas POS. Pada tahun 1746, pemerintah Indonesia mendirikan saham Pos Indonesia. Saat ini Pos di Indonesia sudah tersebar hampir di seluruh Indonesia, total sudah ada sekitar 4.000 kantor dengan 28.000 Agen dari PT. Pos Indonesia (Persero). Saat ini fasilitas yang diberikan oleh PT. Pos tidak lagi hanya sekedar pengantaran paket atau barang, melainkan sudah meningkat dengan pelayanan jasa keuangan, antar jemput paket, pelayanan hukum Pelayanan properti, dan masih banyak lagi.

Kantor Pos cabang Palopo adalah bagian dari PT. Pos Indonesia yang terletak di Jl. Ahmad Yani No.15, Batupasi, Wara Utara, Kota Palopo, Sulawesi Selatan. Sejak tahun 1995 PT. Pos Indonesia di dirikan.¹⁶

Adapun fasilitas pelayanan yang di sediakan oleh Kantor Pos Cabang Palopo ada 3 poin, yaitu Layanan Pengiriman, Layanan Jasa Keuangan, dan Layanan Penjualan Benda Pos.

¹⁶ Dini bastari, "Laporan Int rp rship I PT Pos In on sia (P rs ro) Cabang Palopo Pa a Bagian Korporat, Kantor Pos Palopo."(2021) h 14-16

- a. Layanan Pengiriman meliputi : Menerima surat dan paket, mengirim surat, paket, uang, dokumen, dan barang, membayar tagihan, mengirim dokumen perbankan, ekspedisi muatan, logistik proyek, dan remitansi.
- b. Layanan Jasa Keuangan meliputi : Layanan Giro pos yakni layanan keuangan berbasis rekening yang dapat melakukan penyetoran, penyimpanan, pemindah bukuan, pembayaran dan transaksi lainnya; Layanan Tabungan, seperti e-batara pos; Layanan Kredit, seperti penyaluran kredit untuk pensiunan; dan layanan Wesel pos, seperti WeselPOS PIN (Bank BNI).
- c. Layanan Penjualan Benda Pos meliputi : Penjualan perangko, penjualan kartu Pos, Penjualan Amplop, penjualan perlengkapan untuk membungkus paket, penjualan kemasan, penjualan alat tulis.

PT. Pos Indonesia (Persero) pertama kali didirikan di Batavia (sekarang Jakarta) pada tanggal 26 Agustus 1746 oleh Gubernur Jenderal G. W. Baron Van Imhoff dengan tujuan untuk menjamin keselamatan warga negara, khususnya mereka yang bepergian dari provinsi lain dan berkunjung ke Amerika Serikat. Sejak awal berdirinya, Pos telah memperluas layanan dan fungsinya untuk memberikan manfaat kepada masyarakat. Setelah lulus dari kantor Pos Batavia, siswa menghabiskan dua tahun di kantor Pos Semarang untuk menjalin hubungan formal antara kedua lokasi dan memastikan pengiriman yang tepat.

PT. Pos Indonesia telah mengalami sejumlah perubahan status sepanjang sejarahnya. Awalnya, perusahaan ini dikenal sebagai Jawatan PTT (Pos, Telegraf, dan Telepon), yang dipimpin oleh seorang kepala jawatan dan berfokus pada

pelayanan publik. Seiring berjalannya waktu, perusahaan ini terus berkembang hingga pada tahun 1965 diakui sebagai Perusahaan Negara Pos dan Telekomunikasi. Melihat pertumbuhan pesat dalam sektor telekomunikasi global, pada tahun yang sama, namanya diubah menjadi Perusahaan Negara Pos dan Giro (PN Pos dan Giro). Kemudian, pada tahun 1978, berubah lagi menjadi Perum Pos dan Giro, yang sampai saat itu diakui sebagai unit bisnis utama dalam penyediaan layanan telekomunikasi berkualitas tinggi.

Setelah 17 tahun beroperasi dengan status Perseroan Terbatas, pada bulan Juni 1995, perusahaan ini resmi berganti nama menjadi PT Pos Indonesia (Persero). Bersamaan atas perkembangan zaman, Pos Indonesia memperlihatkan kreativitas berdasarkan peningkatan industri pariwisata di Tanah Air dengan menggunakan prasarana yang ada. Berdasarkan waktu ini perusahaan sudah mempunyai kira-kira 24 triliun titik pelayanan yang mengacu hampir seluruh provinsi, kota madya, 42 persen dari kabupaten, serta menjangkau 940 kilometer wilayah.

Sejalan dengan kemajuan dalam bidang informasi, komunikasi, dan teknologi, jaringan Pos Indonesia kini dilengkapi dengan sekitar 3.800 Kantor Pos online, serta layanan pos keliling di berbagai kota besar. Setiap titik layanan tersebut membentuk sebuah jaringan yang kuat dan terintegrasi. Untuk memperlancar proses pengiriman, sistem kode pos diimplementasikan agar setiap jengkal wilayah di Indonesia dapat diidentifikasi dengan akurat.

- a. Kantor Pos Pertama, 1746

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 lebih 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 42 Belanda. Sejak awal berdirinya, layanan POS telah memperluas cakupan dan fungsinya hingga ke masyarakat.

b. Posten Telegrafdienst, 1875

Dinas pos disatukan dengan dinas telegraf dengan status Posten Telegrafdienst tepat pada tahun 1875.

c. Union Postale Universelle, 1877

Sejak zaman pemerintahan colonial, kantor pos pemerintahan Belanda sudah terjun ke dalam pengiriman surat dan barang secara internasional, sehingga pada saat itu kantor pos sudah tercatat sebagai anggota Union Postate Universelle (UPU).

d. Hari Bakti POSTEL, 1945

Jawatan PTT dikuasai oleh militer Jepang saat pendudukan Jepang di Indonesia. Pada tanggal 27 September 1945, Angkatan Muda PTT mengambil alih kekuasaan PTT dan secara resmi berubah menjadi Jawatan PTT Republik Indonesia. Peristiwa ini diubah menjadi hari PTT atau POSTEL.

e. PN Pos dan Giro, 1965

Menyadari pesatnya pertumbuhan sektor POS dan telekomunikasi, pada tahun 1965 perusahaan pun berganti nama menjadi PN (Perusahaan Negara) Pos dan Giro.

f. Perusahaan Umum Pos dan Giro, 1978

Sejak tahun 1978, perusahaan ini telah diakui sebagai pemain kunci dalam menyediakan pos dan giropos berkualitas tinggi baik untuk sambungan domestik maupun internasional.

g. PT. Pos Indonesia (Persero), 1995

Setelah 17 tahun menyandang nama Perusahaan Umum dan Giro, tepat pada tanggal 20 Juni 1995, perusahaan tersebut pun resmi mengubah namanya menjadi PT. Pos Indonesia (Persero) hingga sampai saat ini.

2. Visi dan Misi

Adapun visi dan misi PT. POS Indonesia Cabang Palopo, yaitu sebagai berikut:

a. Visi

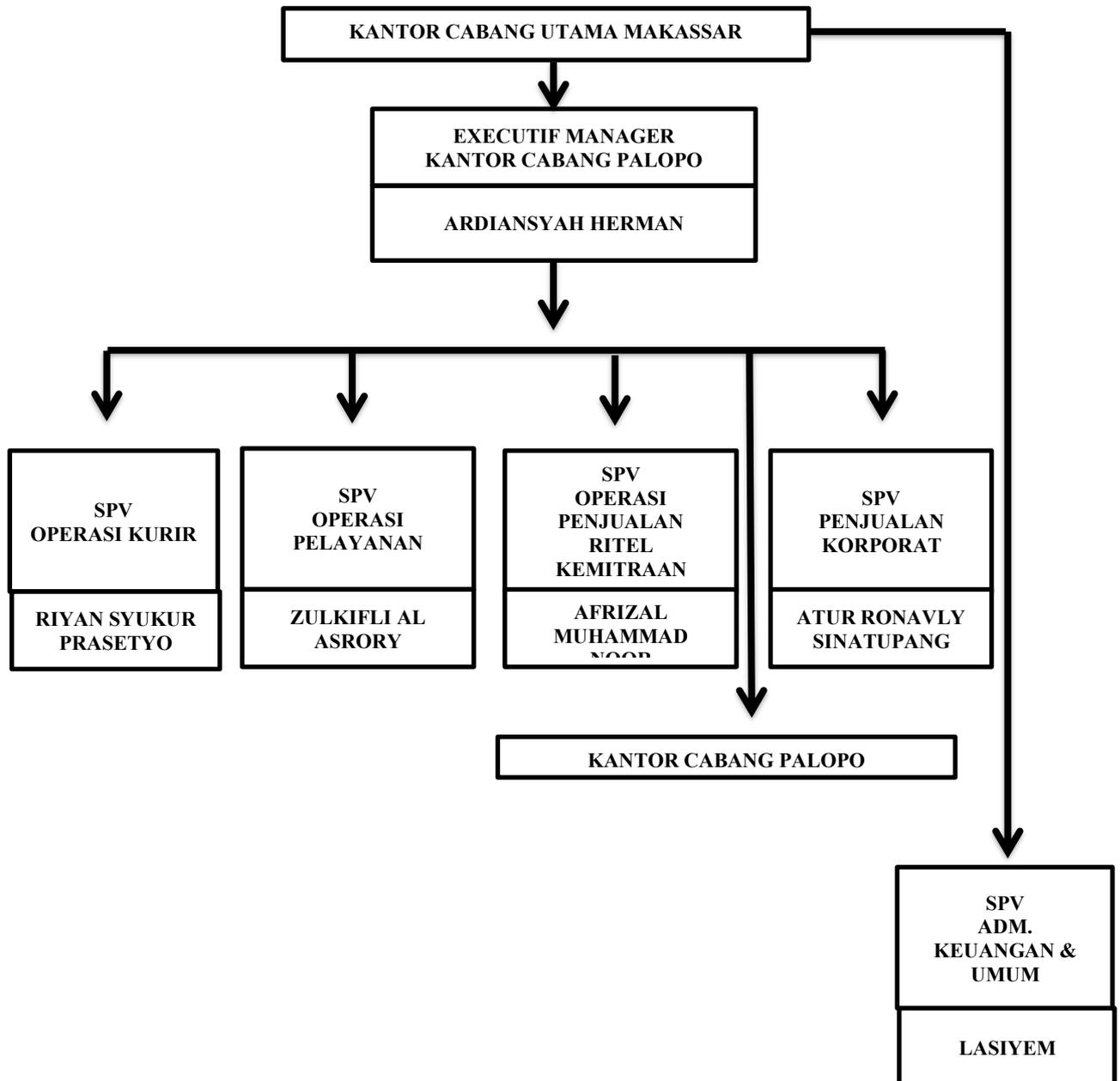
Menjadi pilihan utama layanan logistik dan jasa keuangan.

b. Misi

1. Memberikan solusi layanan logistik yang kompetitif.
2. Menjalankan fungsi designated operator secara profesional dan kompetitif.
3. Memberikan solusi jasa layanan keuangan terintegrasi yang kompetitif dalam rangka mendukung financial inclusion berbasis digital.
4. Memberikan solusi layanan dokumentasi dan otentikasi digital yang kompetitif.

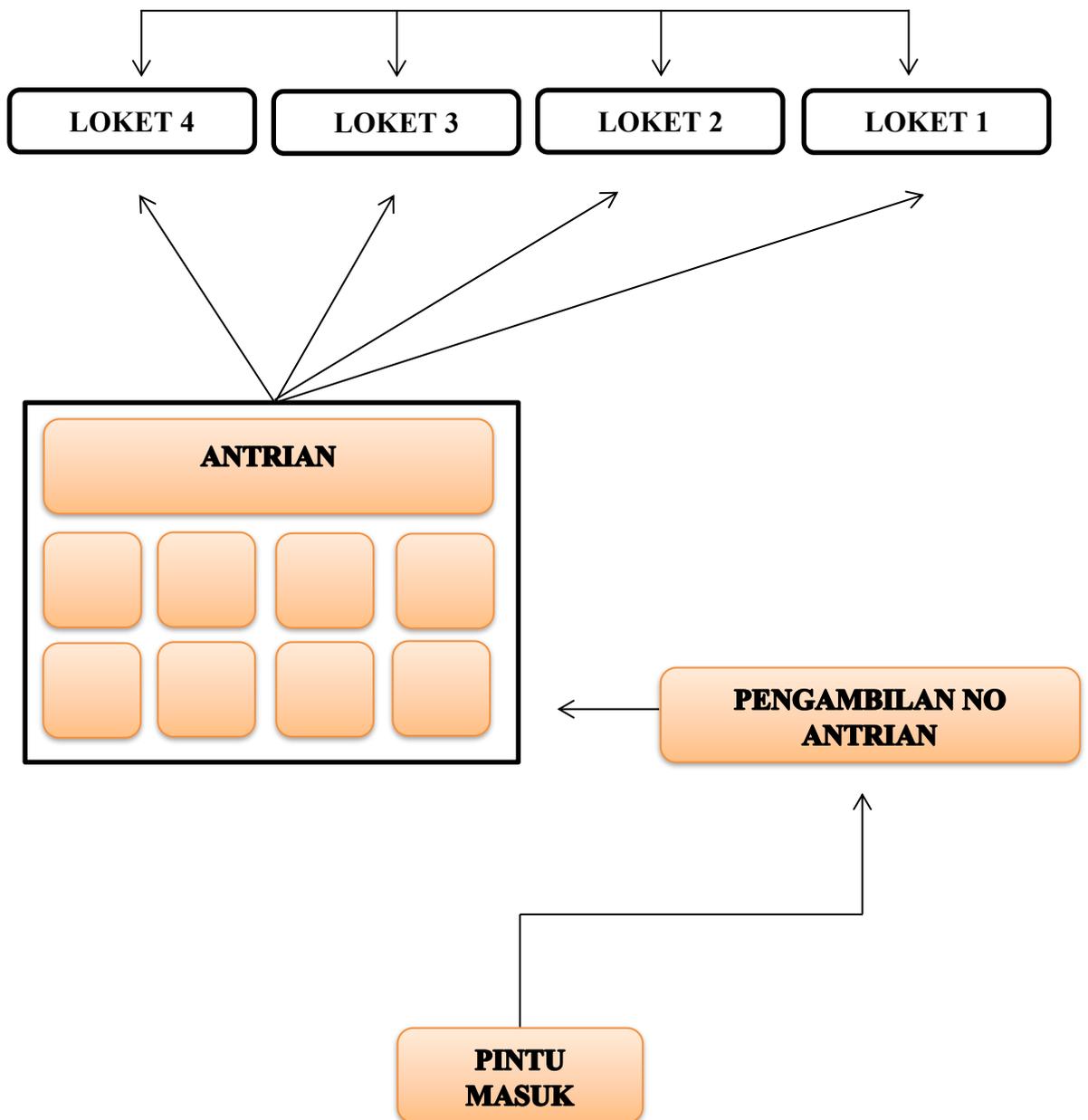
3. Struktur Organisasi

Pada bagian ini penulis akan mengemukakan struktur organisasi PT. POS Indonesia Cabang Palopo hal tersebut dapat terlihat pada gambar di bawah ini¹⁷



¹⁷ Dini bastari, "Laporan Interprenship I PT Pos Indonsia (Persero) Cabang Palopo Pada Bagian Korporat, Kantor Pos Palopo."(2021) h 14-16

4. Alur antrian PT. Pos Indonesia Cabang Palopo



B. Hasil Penelitian

Penelitian ini berfokus pada efektivitas pemberian layanan pada PT. Pos Indonesia (persero) Palopo. Rincian lebih lanjut tentang sistem akan diberikan di bawah ini. Pelatihan yang diberikan oleh PT. Pos Indonesia (Persero) Palopo berlangsung selama 6 (enam) hari kerja untuk setiap pegawai. Dari pukul 08.00 hingga 21.00, layanan disediakan untuk dua shift. Shift 1 (pertama) melayani mulai pukul 08.00 hingga 16.00, disusul shift 2 (kedua) mulai pukul 16.00 hingga 21.00. Selanjutnya, layanan diberikan mulai pukul 08:00 hingga 12:00. Waktu istirahat karyawan selama 6 hari kerja tersebut adalah 1 (satu) jam, yakni pukul 12:00 sampai pukul 13:00.

Salah satu kekurangan yang perlu ditingkatkan dalam sistem antrian pos adalah penggunaan sistem antrian secara Online, hal itu di karenakan pada saat ini, kantor pos hanya menyediakan sistem pelayanan Offline berbasis FIFO (*First In First Out*) yang artinya siapa yang lebih dahulu datang, maka ia lah yang akan dilayani lebih dulu.

Tabel 4.1 Data Informan berdasarkan usia, gender dan jenis pelayanan

No.	Nama	Usia	Jenins Kelamin	Lama bertransaksi di PT. Pos	Pelayanan yang sering di terima
1.	Syarif	47	Laki-laki	1 Tahun	Jasa Keuangan
2.	Suci Ramdhani	25	Perempuan	2 Tahun	Jasa Pengiriman / Paket Surat
3.	Fatimah	51	Perempuan	7 Tahun	Jasa Keuangan
4.	Muh. Sadat	24	Laki-laki	5 Tahun	Jasa Pengiriman / Paket Surat

1. Efektivitas

Efektivitas adalah tercapainya tujuan yang sudah ditentukan sebelumnya. Sebuah program dikatakan efektif jika ketentuan-ketentuan yang menjadi tujuannya sebelumnya telah berhasil dicapai, namun dikatakan tidak efektif jika tujuan dan sasarannya tidak mencukupi. Efektivitas mengacu pada kemampuan untuk memilih dan mencapai tujuan yang tepat. Oleh karena itu, efektivitas diartikan jika apa yang sebelumnya direncanakan dapat berjalan seperti yang di harapkan.¹⁸

2. Pelayanan

Pelayanan adalah konsep yang meliputi tindakan atau upaya untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan orang lain. Bisnis ini tidak hanya menyediakan layanan atau produk, tetapi juga mencakup aspek-aspek seperti kepercayaan, ambisi, dan empati.¹⁹

3. Efektivitas pelayanan

Efektivitas pelayanan adalah salah satu bentuk yang menyatakan bahwa perusahaan sudah berjalan dengan baik jika para karyawannya telah melayani nasabahnya dengan baik sebagaimana yang telah ditetapkan oleh perusahaan itu sendiri. Dari hasil wawancara yang telah di lakukan oleh peneliti terkait dengan indikator-indikator efektifitas dan efisien serta kepuasan nasabah. Dibawah ini tabel

¹⁸ Wiwit Rizqi Fauziah, dkk, “Efektivitas Program Wirausaha Pemuda Dalam Upaya Penurunan Angka Pengangguran Terbuka Di Kabupaten Tegal Pada Masa Pandemi Covid-19”, *Jurnal Manajemen 14*, No.2 (2022) : 369.

<https://journal.feb.unmul.ac.id/index.php/JURNALMANAJEMEN/article/view/11001/0>

¹⁹ Pengertian dan Istilah, “Pengertian Pelayanan Dan Perannya Dalam Berbagai Bidang”, <https://kumparan.com/pengertian-dan-istilah/pengertian-pelayanan-dan-perannya-dalam-berbagai-bidang-21BiYwSgL49>

yang telah dirangkum beberapa hasil wawancara yang dilakukan pada nasabah kantor pos cabang Palopo.

No.	Nama Nasabah	Indikator Efektivitas				
		Tercapainya Tujuan	Kualitas Kerja	Kuantitas Kerja	Tepat Waktu	Kepuasan Kerja
1.	Syarif	Ya, biaya pengirimannya saja yang hamper mirip dengan kantor lain.	Sudah cukup baik	Semua orang tetap dilayani dengan baik, walau ada banyak yang mengantri	Ya, berdasarkan waktu yang telah ditetapkan oleh pihak perusahaan.	Ya, Pelayanan dan cara menyampaikan informasi juga cukup jelas.
2.	Suci R.	Cukup baik, dapat membantu saat nasabah memiliki kendala, pelayanan juga cukup cepat.	Sudah baik, dengan pelayanannya yang cukup cepat	Kuantitas Kerja tidak menghambat jalannya pelayanan yang diberikan oleh kantor pos. lebih mengutamakan kepuasan nasabah.	Ya, sesuai shift yang berlaku.	Pelayanan yang diberikan kantor pos sudah memuaskan, apalagi orangnya juga ramah-ramah
3.	Fatimah	Ya, apalagi saat ini kantor pos sudah melayani pengiriman paket atau pesanan antar jemput tanpa dipungut biaya.	Cukup baik, para karyawan cepat tanggap untuk membantu nasabahnya.	Mereka tetap melayani nasabahnya dengan baik, walau kadang ada beberapa nasabah yang pulang karena antrian yang sangat padat.	Ya	Sudah cukup puas.
4.	Muh. Sadat	Ya, pelayanannya dan fasilitas yang diberikan sudah cukup bagus.	Kualitas pelayanan yang diberikan sudah cukup baik.	Pelayanan kantor pos tetap berjalan dengan baik, tidak terburu-buru walau dengan antrian yang cukup padat.	Ya, sesuai peraturan kantor	Sudah cukup memuaskan, responnya baik dengan pelayanannya yang cepat tanggap

No.	Nama Nasabah	Indikator Efisiensi				
		Tujuan Pekerjaan	Perencanaan	Pemanfaatan Sumber Daya	Kemampuan	Semangat Kerja
1.	Syarif	Sudah tercapai	Cukup baik	Baik	Baik	Ya
2.	Suci R.	Tercapai	Baik	Baik	Baik	Ya
3.	Fatimah	Sudah tercapai	Baik	Cukup Baik	Baik	Ya
4.	Muh. Sadat	Sudah tercapai	Cukup Efektif	Baik	Baik	Ya

Tabel 4.2 Hasil Efektivitas dan Efisiensi Pelayanan

C. Pembahasan

Berikut ini adalah keseluruhan hasil Wawancara yang di lakukan peneliti pada beberapa nasabah di kantor Pos.

1. Nasabah pertama (jasa paket surat)

Hasil wawancara peneliti dilakukan pada Narasumber yang berstatus nasabah Kantor Pos Palopo terkait *Tangible* atau fasilitas. Menurut anda bagaimana fasilitas pelayanan yang di sediakan oleh kantor pos cabang Palopo ?

Nasabah menjawab : Fasilitas pelayanan yang diberikan kantor pos menurut saya sudah cukup baik, hanya biaya pengirimannya saja hampir sama dengan kantor lain” (wawancara pada hari Senin, 14 Oktober 2024).²⁰

Setelah itu peneliti menanyakan lebih lanjut tentang *reability* atau reabilitas pelayanan, yaitu tentang bagaimana seorang karyawan bekerja dalam memberikan pelayanan pada nasabah di kantor cabang cabang Palopo.?

Nasabah menjawab : “kalau untuk kinerja atau realibilitas karyawan menurut saya sudah cukup baik” (wawancara pada hari Senin, 14 Oktober 2024).²¹

²⁰ Muh. Sadat, Wawancara terkait penilaian/pelayanan jasa pengiriman di PT. Pos Indonesia Cabang Palopo, 2024

²¹ Muh. Sadat, Wawancara terkait penilaian/pelayanan jasa pengiriman di PT. Pos Indonesia Cabang Palopo, 2024

Setelah itu peneliti melakukan wawancara terkait (*Responsiveness*) atau bagaimana tanggapan karyawan dalam memberikan pelayanan kepada para nasabah ?

Nasabah menjawab : “Cukup baik, karena pelayanannya yang cukup tanggap pada nasabahnya” (wawancara pada hari Senin, 14 Oktober 2024).

Setelah itu peneliti bertanya lebih lanjut tentang *Empaty* atau tanggapan nasabah terkait perhatian karyawan dalam memberikan pelayanan pada nasabah kantor pos cabang Palopo ?

Nasabah menjawab : “ Empaty dari para karyawannya sudah cukup baik pada nasabahnya” (wawancara pada hari Senin, 14 Oktober 2024).²²

Lalu menurut anda, bagaimana pelayanan dari sistem kerja kantor pos Cabang Palopo, apakah telah memberikan kepuasan bagi anda sebagai nasabah.?

Nasabah menjawab : "Menurut saya, Kinerja atas pelayanan kantor pos ini cukup baik yah, cukup memuaskan juga untuk cara pelayanannya, caranya menyampaikan informasi juga cukup jelas." (wawancara pada hari Rabu, 20 November 2024)

Menurut anda, apakah banyaknya jumlah antrian (kuantitas) mempengaruhi pelayanan yang diberikan.?

Nasabah menjawab : "Tidak, semua orang tetap dilayani dengan baik walaupun ada banyak yang mengantri." (wawancara pada hari Rabu, 20 November 2024)

²² Fatimah, Wawancara terkait penilaian/pelayanan jasa keuangan/pembayaran payment di PT. Pos Indonesia Cabang Palopo, 2024

2. Nasabah kedua (Jasa Keuangan)

Hasil wawancara peneliti dilakukan pada Narasumber yang berstatus nasabah Kantor Pos Palopo terkait *Tangible* atau fasilitas, yakni bagaimana tanggapan narasumber tentang pelayanan yang disediakan oleh kantor pos cabang Palopo?

Nasabah menjawab : Pelayanan yang diberikan kantor pos pada nasabahnya sudah cukup baik, itu di karenakan banyaknya pelayanan yang di sediakan terutama berkaitan dengan keuangan, sehingga kita tidak perlu ke kantor PLN, PDAM, dan kantor pusat lainnya untuk melakukan pembayaran (wawancara pada hari Senin, 14 Oktober 2024).²³

Setelah itu peneliti menanyakan lebih lanjut tentang *reability* atau reabilitas pelayanan, yaitu tentang bagaimana seorang karyawan bekerja dalam melayani nasabah di kantor pos cabang Palopo.

Nasabah menjawab: " menurut saya reabilitas karyawannya sudah cukup baik" (wawancara pada Senin, 14 Oktober 2024).

Pertanyaan setelahnya yang ditanyakan oleh peneliti yaitu mengenai *Responsiveness* atau tanggapan karyawan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah.

Nasabah menjawab : “ Bagi saya, respon yang diberikan karyawan pos sudah cukup baik, mereka dapat membantu kita sebagai nasabah jika ada kendala, selain itu pelayanan yang diberikan juga cukup cepat.” (wawancara pada hari Senin, 14 Oktober 2024).

²³ Fatimah, Wawancara terkait penilaian/pelayanan jasa keuangan/pembayaran payment di PT. Pos Indonesia Cabang Palopo, 2024

Setelah itu, peneliti bertanya tentang *Empaty* pelayanan karyawan kantor pos, dimana pertanyaannya ialah bagaimana tanggapan nasabah tentang solidaritas karyawan dalam melayani nasabah ?

Nasabah menjawab : pelayanan yang diberikan oleh kantor pos selalu memberikan perhatiannya kepada nasabah yang memiliki sebuah kendala” (wawancara pada hari Senin, 14 Oktober 2024).

Lalu menurut anda, bagaimana pelayanan dari sistem kerja kantor pos Cabang Palopo, apa sudah memberikan kepuasan untuk anda sebagai nasabah.?

Nasabah menjawab : "Sudah menurut saya, pelayanan yang diberikan Kantor pos sudah memuaskan, apalagi orangnya juga ramah-ramah" (wawancara pada hari Rabu, 20 November 2024) ²⁴

Menurut anda, apakah banyaknya jumlah antrian (kuantitas) mempengaruhi pelayanan yang diberikan.?

Nasabah menjawab : "menurut saya tidak, karena saya pernah datang saat antrian sedang padat, kalau pelayanan dari kantor pos tetap berjalan semestinya, lebih mengutamakan kepuasan nasabah, kalau terburu-buru melayani nasabah karena antrian padat itu tidak pernah." (wawancara pada hari Rabu, 20 November 2024)

²⁴ Fatimah, Wawancara terkait penilaian/pelayanan jasa keuangan/pembayaran payment di PT. Pos Indonesia Cabang Palopo, 2024

3. Nasabah ketiga (Jasa Paket dan Surat)

Berdasarkan hasil wawancara peneliti pada narasumber yang berstatus nasabah kantor pos cabang Palopo. pertanyaan tentang *Tangible*, yakni apa tanggapan narasumber tentang pelayanan yang diberikan oleh kantor pos cabang Palopo?

Nasabah menjawab : Sudah cukup baik, apalagi kantor pos saat ini juga sudah melayani pengiriman paket atau pesanan antar jemput tanpa di pungut biaya (wawancara pada hari Senin, 14 Oktober 2024)

Setelah itu peneliti menanyakan lebih lanjut tentang *reability* atau reabilitas pelayanan, yaitu tentang bagaimana keterampilan karyawan dalam melayani nasabahnya di kantor pos cabang Palopo.

Nasabah menjawab : Reabilitas pelayanan dari para karyawannya sudah baik, mereka cukup terampil dalam melayani nasaba (wawancara pada hari Senin, 14 Oktober 2024)²⁵

Pertanyaan setelahnya yang ditanyakan oleh peneliti yaitu mengenai *Responsiveness* atau tanggapan karyawan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah.

Nasabah menjawab : “ Menurut saya respon dari para karyawan kantor pos selalu cukup baik, para karyawan kantor pos akan cepat tanggap untuk membantu

²⁵ Fatimah, Wawancara terkait penilaian/pelayanan jasa keuangan/pembayaran payment di PT. Pos Indonesia Cabang Palopo, 2024

nasabahnya dalam memberikan pelayanan” (Wawancara pada hari Senin, 14 Oktober 2024)

Setelah itu peneliti bertanya lebih lanjut tentang *Empaty* atau tanggapan nasabah terkait perhatian karyawan dalam memberikan pelayanan pada nasabah kantor pos cabang Palopo ?

Nasabah menjawab : “ menurut saya, para karyawan kantor pos selalu memperhatikan keluhan dan ketidak tahuan nasabahnya dalam mendapatkan sebuah pelayanan” (wawancara pada hari Senin, 14 Oktober 2024).

Lalu menurut anda, bagaimana pelayanan dari sistem kerja kantor pos cabang Palopo, apa sudah memberikan kepuasan untuk anda sebagai nasabah.?

Nasabah menjawab : "kalau untuk kepuasan pelayanannya sudah cukup baik menurut saya,(wawancara pada hari Rabu, 20 November 2024)

Menurut anda, apakah banyaknya jumlah antrian (kuantitas) mempengaruhi pelayanan yang diberikan.?

Nasabah menjawab : "Menurut saya tidak, mereka tetap melayani kami semua para nasabah dengan baik, hanya saja beberapa orang kadang pulang karena antrian yang sangat padat" (wawancara pada hari Rabu, 20 November 2024)

4. Nasabah ke empat (jasa Keuangan dan Paket)

Berdasarkan hasil wawancara peneliti yang dilakukan terhadap narasumber yang berstatus nasabah kantor pos cabang Palopo. pertanyaan tentang *Tangible*, yakni apa tanggapan narasumber tentang fasilitas yang disediakan oleh kantor pos cabang Palopo?

Nasabah menjawab : “pelayanan dan fasilitas yang di berikan para karyawannya telah cukup bagus menurut saya” (wawancara pada hari Selasa, 15 Oktober 2024).²⁶

Setelah itu peneliti menanyakan lebih lanjut tentang *reability* atau reabilitas pelayanan, yaitu tentang bagaimana seorang karyawan bekerja dalam memberikan pelayanan untuk nasabah kantor pos cabang Palopo.

Nasabah menjawab : “Cara kerja pelayanan menurut saya telah cukup memuaskan” (Wawancara pada hari Selasa, 15 Oktober 2024)

Pertanyaan setelahnya yang ditanyakan oleh peneliti yaitu mengenai *Responsiveness* atau tanggapan karyawan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah.

Nasabah menjawab : “Respon yang diberi para karyawan di kantor pos sudah cukup baik, mereka melayani para nasabah dengan cepat dan tepat, walaupun terkadang ada nasabah yang emosional, mereka tetap akan menanggapi dengan ramah.” (wawancara pada hari Selasa, 15 Oktober 2024).

Setelah itu peneliti mempertanyakan tentang *empaty* para karyawan dalam melayani nasabah di kantor pos cabang Palopo ?

Nasabah menjawab : “ Empaty yang diberikan karyawan pos dengan pelayanannya pada nasabahnya telah cukup bagus.” (wawancara pada hari Selasa, 15 Oktober 2024).

²⁶ Suci Ramadhani, Wawancara terkait jasa pengiriman di PT. Pos Indonesia Cabang Palopo, 2024

Lalu menurut anda, bagaimana pelayanan dari sistem kerja kantor pos Cabang Palopo, apa sudah memberikan kepuasan untuk anda sebagai nasabah.?

Nasabah menjawab : "Sudah, saya sudah cukup puas dengan pelayanannya yang cepat tanggap dan tanpa memperlakukan yang diberikan oleh Kantor pos sudah memuaskan, apalagi orangnya juga ramah-ramah" (wawancara pada hari Rabu, 20 November 2024)

Menurut anda, apakah banyaknya jumlah antrian (kuantitas) mempengaruhi pelayanan yang diberikan.?

Nasabah menjawab : "menurut saya tidak sama sekali, mereka tetap melayani kami semua dengan baik, tidak terburu-buru dalam melayani nasabahnya walau dengan antrian yang padat." (wawancara pada hari Rabu, 20 November 2024)

Berdasarkan analisis yang didapatkan dengan mengacu pada skema yang ada, peneliti akhirnya mendapatkan kesimpulan bahwa Efektivitas dan Efisiensi pelayanan pada Kantor Pos cabang Palopo sudah cukup sesuai dengan informasi yang di dapatkan , hal tersebut dapat di lihat dari beberapa poin-poin berikut ini.

a. Indikator Efektivitas

1) Tercapainya Tujuan

Berdasarkan Wawancara dari keempat Narasumber di atas, dapat di simpulkan jika para nasabah yang datang di kantor pos akan selalu mendapatkan apa yang mereka butuhkan, hal itu dapat dilihat dari jawaban para narasumber yang cukup puas dengan pelayanan dari kantor pos cabang Palopo.

Berikut adalah jawaban dari narasumber terkait dengan poin indikator efektivitas tercapainya tujuan :

Jawaban dari nasabah pertama (Jasa Paket Surat) : Menurut saya, Kinerja atas pelayanan kantor pos ini cukup baik yah, cukup memuaskan juga untuk cara pelayanannya, caranya menyampaikan informasi juga cukup jelas. (wawancara pada hari Rabu, 20 November 2024)

Jawaban dari nasabah kedua (Jasa Keuangan) : Menurut saya sudah, pelayanan yang diberikan oleh Kantor pos sudah memuaskan, apalagi orangnya juga ramah-ramah (wawancara pada hari Rabu, 20 November 2024)

Jawaban dari nasabah ketiga (Jasa Paket dan Surat) : Nasabah menjawab : kalau untuk kepuasan pelayanannya sudah cukup baik menurut saya,(wawancara pada hari Rabu, 20 November 2024)

Jawaban dari Nasabah Keempat (Jasa Keuangan dan Paket) : Nasabah menjawab : Sudah, saya sudah cukup puas dengan pelayanannya yang cepat tanggap dan tanpa memperlakukan yang diberikan oleh Kantor pos sudah memuaskan, apalagi orangnya juga ramah-ramah (wawancara pada hari Rabu, 20 November 2024)

2) Kualitas kerja

Berdasarkan wawancara sebelumnya, kualitas kerja dari kantor Pos cabang Palopo sudah terbilang cukup efektif dilihat dari jawaban pertanyaan yang diberikan seputar kinerja karyawan dalam melayani nasabah. Hampir semua

nasabah setuju jika kinerja karyawan di kantor pos sudah cukup baik, ramah dalam melayani, juga bekerja dengan serius dalam melayani para nasabahnya.

Berikut adalah jawaban dari narasumber terkait dengan poin indikator efektivitas kualitas kerja :

Nasabah pertama (Jasa Paket Surat) : Nasabah menjawab menjawab : kalau untuk kinerja karyawan dalam memberikan pelayanan pada nasabahnya menurut saya sudah cukup baik, hal itu karena sebelumnya mereka memang sudah di berikan pelatihan pada perusahaan (wawancara pada hari Senin, 14 Oktober 2024).

Nasabah Kedua (Jasa Keuangan) : Nasabah menjawab: menurut saya reabilitas para karyawannya sudah cukup baik (wawancara pada Senin, 14 Oktober 2024).

Nasabah Ketiga (Jasa Paket dan Surat) : Nasabah menjawab : Reabilitas pelayanan dari para karyawannya sudah baik, mereka cukup terampil dalam melayani nasabah (wawancara pada hari Senin, 14 Oktober 2024)

Nasabah Keempat (Jasa Keuangan dan Paket) : Nasabah menjawab : Menurut saya, cara kerja para karyawan kantor pos telah cukup bagus (Wawancara pada hari Selasa, 15 Oktober 2024)

3) Kuantitas kerja

Berdasarkan wawancara sebelumnya, pelayanan atas jumlah nasabah yang cukup padat masih tetap berjalan dengan semestinya, hal itu dapat di ketahui dengan data wawancara di atas yang menunjukkan jika pelayanan kantor pos tetap berjalan dengan baik, tidak terburu-buru dalam melayani nasabah walau dalam keadaan padat sekalipun.

Berikut adalah jawaban dari narasumber terkait dengan poin indikator efektivitas kuantitas kerja :

Nasabah Pertama (Jasa Paket Surat) : Nasabah menjawab : "Tidak, semua orang tetap dilayani dengan baik walaupun ada banyak yang mengantri." (wawancara pada hari Rabu, 20 November 2024)

Nasabah Kedua (Jasa Keuangan) : Nasabah menjawab : "menurut saya tidak, karena saya pernah datang saat antrian sedang padat, kalau pelayanan dari kantor pos tetap berjalan semestinya, lebih mengutamakan kepuasan nasabah, kalau terburu-buru melayani nasabah karena antrian padat itu tidak pernah." (wawancara pada hari Rabu, 20 November 2024)

Nasabah Ketiga (Jasa Paket dan Surat) : Nasabah menjawab : Menurut saya tidak, mereka tetap melayani kami semua para nasabah dengan baik, hanya saja beberapa orang kadang pulang karena antrian yang sangat padat (wawancara pada hari Rabu, 20 November 2024)

Nasabah Keempat (Jasa Keuangan dan Paket) : Nasabah menjawab : menurut saya tidak sama sekali, mereka tetap melayani kami semua dengan baik, tidak terburu-buru dalam melayani nasabahnya walau dengan antrian yang padat. (wawancara pada hari Rabu, 20 November 2024)

4) Tepat waktu

Berdasarkan waktunya, hasil survei yang dilakukan oleh peneliti, Kantor Pos akan dibuka lebih awal dari waktu yang di tentukan, hanya saja, untuk bagian pelayanannya memang terbuka jika waktu jam kerja sudah tiba.

5) Kepuasan kerja

Berdasarkan hasil wawancara sebelumnya, dapat disimpulkan jika para Nasabah sudah termasuk mendapatkan kepuasan pada pelayanan dan kinerja yang diberikan oleh para karyawan kantor Pos. Berikut adalah jawaban dari narasumber terkait dengan poin indikator efektivitas kepuasan kerja :

Nasabah Pertama (Jasa Paket Surat) : Nasabah menjawab : Menurut saya, Kinerja atas pelayanan kantor pos ini cukup baik yah, cukup memuaskan juga untuk cara pelayanannya, caranya menyampaikan informasi juga cukup jelas."(wawancara pada hari Rabu, 20 November 2024)

Nasabah Kedua (Jasa Keuangan) : Nasabah menjawab : Sudah jika menurut saya, pelayanan yang tersedia di Kantor pos memang telah memuaskan, apalagi orangnya juga ramah-ramah (wawancara pada hari Rabu, 20 November 2024)

Nasabah Ketiga (Jasa Paket dan Surat) : Nasabah menjawab : kalau untuk kepuasan pelayanannya, ya. sudah cukup puas menurut saya,(wawancara pada hari Rabu, 20 November 2024)

Nasabah Keempat (Jasa Keuangan dan Paket) : Nasabah menjawab : Sudah, saya sudah cukup puas dengan pelayanannya yang cepat tanggap dan tanpa memperlakukan yang diberikan oleh Kantor pos sudah memuaskan, apalagi orangnya juga ramah-ramah (wawancara pada hari Rabu, 20 November 2024).

b. Indikator Efisiensi

1) Tujuan Pekerjaan

Berdasarkan simpulan hasil wawancara sebelumnya, Kantor Pos cabang Palopo sudah berjalan sesuai dengan tujuannya, melayani Nasabah seperti ketentuan yang telah ditetapkan perusahaan.

2) Perencanaan

Perencanaan yang diberikan oleh kantor pos pada para karyawannya sudah cukup Efektif, ditandai dengan responsibility dari nasabah yang cukup puas dengan pelayanan dari Kantor Pos

3) Pemanfaatan Sumber Daya

Sumber Daya yang diberikan perusahaan pada Kantor pos cabang Palopo sudah memadai dan sudah dimanfaatkan sebaik mungkin, seperti kipas angin untuk karyawan, kursi tunggu, dan pelayanan yang baik dari SDM di Kantor Pos Cabang Palopo.

4) Kemampuan

Berdasarkan hasil wawancara, Kemampuan dalam Melayani para nasabah sudah diakui cukup baik oleh para nasabah, hal itu dapat di lihat dari kepuasan nasabah, *tangible*, *realibility*, *responsiveness*, dan *empaty* dari nasabah yang sudah cukup puas.

5) Semangat Kerja

Dengan memberikan dukungan, fasilitas, motivasi, dan gaji yang sesuai adalah suatu bentuk semangat kerja yang diberikan perusahaan pada karyawannya, salah

satu bentuk dukungan dan motivasi yang diberikan lainnya adalah melakukan pertemuan di meja bundar atau *briefing* seperti yang diamati oleh Peneliti.

BAB V

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Kesimpulan sesuai dengan hasil penelitian yang telah dijabarkan sebelumnya menunjukkan jika nasabah dari kantor pos cabang Palopo telah mendapatkan pelayanan yang baik dan merasa nyaman dan terlayani. Hal itu dapat dilihat dari kedua poin indikator dibawah ini :

1. Indikator Efektivitas,

meliputi Tercapainya tujuan, dapat dilihat dari para jawaban narasumber yang cukup puas dengan pelayanan dari kantor pos cabang Palopo; Kualitas kerja, dilihat dari pelayanan para karyawan kantor pos yang sudah cukup baik dalam melayani, ramah dan sopan, juga serius dalam bekerja; Kuantitas kerja, efektif karena para narasumber setuju jika pelayanan kantor pos tetap berjalan dengan baik dan tidak terburu-buru walaupun sedang padat antrian; Tepat waktu, di lihat berdasarkan hasil survei yang di jalankan peneliti selama beberapa waktu; dan Kepuasan kerja, dapat dilihat dari jawaban penilaian yang diberikan para narasumber, yakni sudah cukup puas dengan layanan yang diberikan kantor pos.

2. Indikator Efisiensi,

meliputi Tujuan Pekerjaan, telah dijalankan berdasarkan ketetapan yang diatur oleh perusahaan; perencanaan, ditandai dengan *Responsibility* dari nasabah yang cukup puas dengan pelayanan dari kantor pos; Pemanfaatan Sumber Daya, telah di laksanakan dengan cukup baik ditandai dengan memberikan fasilitas yang

cukup baik untuk karyawan dan nasabah seperti tunjangan gaji, kipas angin ,kursi tunggu, serta pelayanan yang diberikan oleh para karyawan kantor pos; Kemampuan, dilihat dari kepuasan Nasabah atas *tangible*, *realibility*,*responsiveness*, dan *empaty*; dan Semangat kerja dari perusahaan pada karyawannya dalam bentuk *briefing*, atau peningkatan gaji.

B. Saran

Dari hasil penelitian yang sudah dikerjakan, peneliti sadar jika mungkin masih ada beberapa kesalahan penulisan atau apapun itu yang sekiranya tidak diketahui oleh peneliti, dan karenanya, peneliti berharap untuk mendapatkan kritikan dan saran lainnya agar hasil penelitian ini dapat berguna bagi siapapun. Saran peneliti untuk Kantor pos cabang palopo yaitu peneliti berharap pelayanan kantor pos dapat mempertahankan kepuasan pelanggan, meningkatkan efektivitas pelayanan, Efisiensi pelayanan, serta meningkatkan pelayanan menjadi lebih baik lagi.

DAFTAR PUSTAKA

- Aseha Putri, Depriwana Rahmi, dkk, "Analisis Sistem Antrian untuk Meningkatkan Efektifitas Pelayanan pada Rumah Sakit Pekanbaru", *Jurnal Matematika Sains I*, No.2 (2023) : 35. <https://uia.e-journal.id/matematika/article/view/3170>
- Dairu Yuniyati L, Markus Bunga, dkk, "Analisis Sistem Antrian dan Optimalisasi Layanan Teller pada Koperasi Kredit Swasti Sari Kupang", *Jurnal Ekonomi dan Ilmu Sosial* 4, No.3 (Juni 24, 2023) : 762, <https://ejournal.undana.ac.id/index.php/glory/article/download/10491/5361/>
- Damayanti Annatia Kristin (dkk.), "Analisis Metode Terhadap Peningkatan Efisiensi dan Efektivitas Pelayanan Laboratorium Klinik Kesehatan Pada PT.Prodia Widyahusada," *Jurnal Of Industrial and Manufaktur Engineering*, 2 November 2018. <https://ojs.uma.ac.id/index.php/jime/article/view/24/35/pdf1>
- Fauziah Wiwit Rizqi dkk, "Efektivitas Program Wirausaha Pemuda dalam Upaya Penurunan Angka Pengangguran Terbuka di Kabupaten Tegal pada Masa Covid-19", *Jurnal Manajemen* 14, No. 2 (2022) : 369 – 370. <https://journal.feb.unmul.ac.id/index.php/JURNALMANAJEMEN/article/view/11001/0>
- Fiska, "Teori Efektivitas : Definisi, Faktor, dan Aspek Pemicunya", diakses pada Februari 21, 2024. <https://www.gramedia.com/literasi/teori-efektivitas/>
- Maghfirah dkk, "Analisis Penerapan Sistem Antrian Pada Pt. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Unit Pallangga Kabupaten Gowa", *Jurnal Profitability Fakultas Ekonomi dan Bisnis* 3, No.2 (2019) : 34-35. <https://journal.unismuh.ac.id/index.php/profitability/article/view/2542>
- Mokoginta Christine, dkk, "Peningkatan Kualitas Pelayanan untuk Kepuasan Publik pada Pengadilan Tata Usaha Negara Manado", *Jurnal MABP* 5, No.1 (April, 2023) : 81 <https://jurnal.polimdo.ac.id/index.php/mabp/article/download/593/454>
- Pratami Tjokorda Rania, Nyoman Indah Kusuma Dewi dkk, "Efektivitas dan Efisiensi Penerapan Sistem Antrian Berbasis Online (SpeedID) Dalam Mengoptimalkan Kualitas Pelayanan di Masa Pandemi Covid-19 Pada PT Bank Pembangunan Daerah Bali Cabang Klungkung", Diakses pada Februari 2, 2024. https://repository.pnb.ac.id/1766/5/RAMA_93308_1815744008_Artikel.pdf
- Salma, "Pendekatan Penelitian : Pengertian, Jenis-Jenis, dan Contoh Lengkapnya", Diakses pada 11 Maret 2024. <https://penerbitdeepublish.com/pendekatan-penelitian/>

- Sevilla, “Efisiensi : Pengertian, Konsep, Jenis, Manfaat, dan Tolak Ukurnya”, Diakses pada Februari 22, 2024. <https://www.gramedia.com/bestseller/efisiensi/>
- Sugiyono, Dr. Prof, *Metode Penelitian Bisnis*, Edisi Ketiga. Bandung: Alfabeta, 2017.
- Tafsirweb.com, Diakses pada Januari 23, 2024. <https://tafsirweb.com/1332-surat-ali-imran-ayat-200.html>
- Tessalonika Regita Christa dkk, “Pengaruh Efisiensi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Aneka Gas Industri Bitung”, *Jurnal Productivity* 2, No.5 (2021) : 414
- Wardani Agraini Susanti Kusuma dkk, “Analisis sistem Antrean Pelayanan di PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos II Semarang,” *Jurnal Gaussian*, Vol 3, No 4, 2014 <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/Gaussian/article/download/8066/7846>

LAMPIRAN

Lampiran 1 : Surat Izin Meneliti



PEMERINTAH KOTA PALOPO
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Jl. K. H. M. Hasyim, No. 5, Kota Palopo, Kode Pos: 91921
Telp/Fax. : (0471) 326048, Email : dpmpstpp@palopokota.go.id, Website : http://dpmpstpp.palopokota.go.id

SURAT KETERANGAN PENELITIAN

NOMOR : 500.16.7.2/2024.0713/IP/DPMPSTP

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 2008 tentang Penerbitan Surat Keterangan Penelitian;
4. Peraturan Wali Kota Palopo Nomor 23 Tahun 2016 tentang Penyederhanaan Perizinan dan Non Perizinan di Kota Palopo;
5. Peraturan Wali Kota Palopo Nomor 31 Tahun 2023 tentang Pelimpahan Kewenangan Perizinan dan Nonperizinan Yang Diberikan Wali Kota Palopo Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palopo.

MEMBERIKAN IZIN KEPADA

Nama : **HAMZAN WADI**
Jenis Kelamin : **L**
Alamat : **Dsn. Muhajirin, Kec. Tomoni Timur, Kab. Luwu Timur**
Pekerjaan : **Pelajar/Mahasiswa**
NIM : **18 0403 0035**

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

SISTEM ANTRIAN OFFLINE DALAM MENINGKATKAN EFEKTIVITAS DAN EFISIENSI PADA LOKET PELAYANAN PT.POS INDONESIA (PERSERO) CABANG PALOPO

Lokasi Penelitian : **PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Palopo**
Lamanya Penelitian : **5 Agustus 2024 s.d. 5 November 2024**

DENGAN KETENTUAN SEBAGAI BERIKUT :

1. Sebelum dan sesudah melaksanakan kegiatan penelitian kiranya melapor kepada Wali Kota Palopo cq. **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 Keterangan Penelitian ini diterbitkan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Diterbitkan di Kota Palopo
Pada tanggal : 5 Agustus 2024



Ditandatangani secara elektronik oleh :
Kepala DPMPSTP Kota Palopo
SYAMSURIADI NUR, S.STP
Pangkat : Pembina IV/a
NIP : 19850211 200312 1 002

Tembusan, Kepada Yth.:

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

Dokumen ini ditandatangani secara elektronik menggunakan Sertifikat Elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN)



Lampiran 2 : Pedoman Wawancara

No	Pertanyaan Wawancara
1.	Menurut anda bagaimana fasilitas pelayanan yang di sediakan oleh kantor pos cabang Palopo ?
2.	Bagaimana reabilitas atau kinerja seorang karyawan dalam memberikan pelayanan pada nasabah di kantor cabang cabang Palopo.?
3.	Bagaimana Respon atau tanggapan karyawan dalam memberikan pelayanan kepada para nasabah ?
4.	Apa tanggapan anda terkait empathy yang diberikan karyawan kantor pos dalam memberikan pelayanannya.?
5.	Bagaimana pelayanan dari sistem kerja kantor pos Cabang Palopo, apakah telah memberikan kepuasan bagi anda sebagai nasabah.?
6.	Menurut anda, apakah banyaknya jumlah antrian (kuantitas) mempengaruhi pelayanan yang diberikan.?

Lampiran 3 Hasil Wawancara

1. Nasabah Jasa Paket Surat

Nama : Suci Ramdhani
 Umur : 25
 Lama Bertransaksi di Kantor Pos : 2 Tahun
 Pelayanan yang sering diterima : Jasa Paket Surat

No	Pertanyaan Wawancara
1.	Menurut anda bagaimana fasilitas pelayanan yang di sediakan oleh kantor pos cabang Palopo ?
	Fasilitas pelayanan yang diberikan kantor pos menurut saya sudah cukup baik, hanya biaya pengirimannya saja hampir sama dengan kantor lain”
2.	Bagaimana reabilitas atau kinerja seorang karyawan dalam memberikan pelayanan pada nasabah di kantor cabang Palopo.?
	kalau untuk kinerja atau realibilitas karyawan menurut saya sudah cukup baik”
3.	Bagaimana Respon atau tanggapan karyawan dalam memberikan pelayanan kepada para nasabah ?
	“Cukup baik, karena pelayanannya yang cukup tanggap pada nasabahnya”
4.	Apa tanggapan anda terkait empathy yang diberikan karyawan kantor pos dalam memberikan pelayanannya.?
	“ Empaty dari para karyawannya sudah cukup baik pada nasabahnya”
5.	Bagaimana pelayanan dari sistem kerja kantor pos Cabang Palopo, apakah telah memberikan kepuasan bagi anda sebagai nasabah.?

	"Menurut saya, Kinerja atas pelayanan kantor pos ini cukup baik yah, cukup memuaskan juga untuk cara pelayanannya, caranya menyampaikan informasi juga cukup jelas."
6.	Menurut anda, apakah banyaknya jumlah antrian (kuantitas) mempengaruhi pelayanan yang diberikan.?
	"Tidak, semua orang tetap dilayani dengan baik walaupun ada banyak yang mengantri."

2. Nasabah Jasa Keuangan

Nama : Syarif
 Umur : 47
 Lama Bertransaksi di kantor Pos : 1 Tahun
 Pelayanan yang Sering Diterima : Jasa Keuangan

No	Pertanyaan Wawancara
1.	Menurut anda bagaimana fasilitas pelayanan yang di sediakan oleh kantor pos cabang Palopo ?
	“Pelayanan yang diberikan kantor pos pada nasabahnya sudah cukup baik, itu di karenakan banyaknya pelayanan yang di sediakan terutama berkaitan dengan keuangan, sehingga kita tidak perlu ke kantor PLN, PDAM, dan kantor pusat lainnya untuk melakukan pembayaran”
2.	Bagaimana reabilitas atau kinerja seorang karyawan dalam memberikan pelayanan pada nasabah di kantor cabang cabang Palopo.?
	" menurut saya reabilitas karyawannya sudah cukup baik"
3.	Bagaimana Respon atau tanggapan karyawan dalam memberikan pelayanan kepada para nasabah ?
	“ Bagi saya, respon yang diberikan karyawan pos sudah cukup baik, mereka dapat membantu kita sebagai nasabah jika ada kendala, selain itu pelayanan yang diberikan juga cukup cepat.”
4.	Apa tanggapan anda terkait empathy yang diberikan karyawan kantor pos dalam memberikan pelayanannya.?
	“Pelayanan yang diberikan oleh kantor pos selalu memberikan perhatiannya kepada nasabah yang memiliki sebuah kendala”

5.	Bagaimana pelayanan dari sistem kerja kantor pos Cabang Palopo, apakah telah memberikan kepuasan bagi anda sebagai nasabah.?
	"Sudah menurut saya, pelayanan yang diberikan Kantor pos sudah memuaskan, apalagi orangnya juga ramah-ramah"
6.	Menurut anda, apakah banyaknya jumlah antrian (kuantitas) mempengaruhi pelayanan yang diberikan.?
	"Menurut saya tidak, karena saya pernah datang saat antrian sedang padat, kalau pelayanan dari kantor pos tetap berjalan semestinya, lebih mengutamakan kepuasan nasabah, kalau terburu-buru melayani nasabah karena antrian padat itu tidak pernah."

3. Nasabah Jasa Paket dan Surat

Nama : Muh. Sadat
 Umur : 24 Tahun
 Lama Bertransaksi di Kantor Pos : 5 Tahun
 Pelayanan yang Sering di Terima : Jasa Paket dan Surat

No	Pertanyaan Wawancara
1.	Menurut anda bagaimana fasilitas pelayanan yang di sediakan oleh kantor pos cabang Palopo ?
	“ Sudah cukup baik, apalagi kantor pos saat ini juga sudah melayani pengiriman paket atau pesanan antar jemput tanpa di pungut biaya”
2.	Bagaimana reabilitas atau kinerja seorang karyawan dalam memberikan pelayanan pada nasabah di kantor cabang Palopo.?
	“Reabilitas pelayanan dari para karyawannya sudah baik, mereka cukup terampil dalam melayani nasabah”
3.	Bagaimana Respon atau tanggapan karyawan dalam memberikan pelayanan kepada para nasabah ?
	“ Menurut saya respon dari para karyawan kantor pos selalu cukup baik, para karyawan kantor pos akan cepat tanggap untuk membantu nasabahnya dalam memberikan pelayanan”
4.	Apa tanggapan anda terkait empathy yang diberikan karyawan kantor pos dalam memberikan pelayanannya.?
	“Menurut saya, Empatynya baik, para karyawan kantor pos selalu memperhatikan keluhan dan ketidak tahuan nasabahnya dalam mendapatkan sebuah pelayanan”

5.	Bagaimana pelayanan dari sistem kerja kantor pos Cabang Palopo, apakah telah memberikan kepuasan bagi anda sebagai nasabah.?
	"Kalau untuk kepuasan pelayanannya sudah cukup baik menurut saya."
6.	Menurut anda, apakah banyaknya jumlah antrian (kuantitas) mempengaruhi pelayanan yang diberikan.?
	"Menurut saya tidak, mereka tetap melayani kami semua para nasabah dengan baik, hanya saja beberapa orang kadang pulang karena antrian yang sangat padat"

4. Nasabah Jasa Keuangan dan Paket

Nama : Fatimah
 Umur : 51 Tahun
 Lama Bertransaksi di Kantor Pos : 7 Tahun
 Pelayanan yang Sering di Terima : Jasa Keuangan dan Paket

No	Pertanyaan Wawancara
1.	Menurut anda bagaimana fasilitas pelayanan yang di sediakan oleh kantor pos cabang Palopo ?
	“Pelayanan dan fasilitas yang di berikan para karyawannya telah cukup bagus menurut saya”
2.	Bagaimana reabilitas atau kinerja seorang karyawan dalam memberikan pelayanan pada nasabah di kantor cabang cabang Palopo.?
	“Cara kerja pelayanan menurut saya telah cukup memuaskan”
3.	Bagaimana Respon atau tanggapan karyawan dalam memberikan pelayanan kepada para nasabah ?
	“Respon yang diberi para karyawan di kantor pos sudah cukup baik, mereka melayani para nasabah dengan cepat dan tepat, walaupun terkadang ada nasabah yang emosional, mereka tetap akan menanggapi dengan ramah.”
4.	Apa tanggapan anda terkait empathy yang diberikan karyawan kantor pos dalam memberikan pelayanannya.?
	“ Empaty yang diberikan karyawan pos dengan pelayanannya pada nasabahnya telah cukup bagus.”

5.	Bagaimana pelayanan dari sistem kerja kantor pos Cabang Palopo, apakah telah memberikan kepuasan bagi anda sebagai nasabah.?
	"Sudah, saya sudah cukup puas dengan pelayanannya yang cepat tanggap dan tanpa memperlakukan yang diberikan oleh Kantor pos sudah memuaskan, apalagi orangnya juga ramah-ramah"
6.	Menurut anda, apakah banyaknya jumlah antrian (kuantitas) mempengaruhi pelayanan yang diberikan.?
	"Menurut saya tidak sama sekali, mereka tetap melayani kami semua dengan baik, tidak terburu-buru dalam melayani nasabahnya walau dengan antrian yang padat."

Lampiran 4 Dokumentasi





Lampiran 5 Riwayat Hidup

Hamzan Wadi, lahir pada tanggal 26 November 2000, di dusun Muhajirin, Desa Cendana Hitam Timur, Kec. Tomoni Timur, Kabupaten Luwu Timur. Penulis merupakan anak ke-3 dari empat bersaudara dari pasangan ayah yang bernama Bukran dan ibu bernama Hapsah . Saat ini penulis tinggal di Jl. Dr. Ratulangi , Kelurahan salobulo ,Kecamatan Wara Utara ,Kota Palopo. Pendidikan yang

pertama kali penulis dapatkan yaitu di Madrasah ibtidaiyah (MI) Cendana Hitam Timur pada, tahun 2006 dan lulus pada tahun 2012. Setelah itu, penulis melanjutkan pendidikannya di Madrasah Tsanawiyah (MTS) Cendana Hitam Timur dan lulus 2015, kemudian melanjutkan pendidikannya di SMA Negeri 10 Luwu Timur dan selesai pada tahun 2018. Ditahun yang sama penulis melanjutkan pendidikannya di perguruan tinggi Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo, dan memilih Program Studi Manajemen Bisnis Syariah, pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.