

STRATEGI PENGEMBANGAN LAYANAN PT. POS INDONESIA

(Studi pada PT. Pos Indonesia Kota Malang)

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan

Dalam Menyelesaikan Program Sarjana

Disusun Oleh :

Farrah An Nisa

19031000087



PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS MERDEKA MALANG

2023

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : **STRATEGI PENGEMBANGAN LAYANAN
PT. POS INDONESIA**
(Studi Pada PT. Pos Indonesia Kota Malang)

Disusun Oleh : **FARRAH AN NISA**

NIM : **19031000087**


Program Studi : **Administrasi Publik**

Fakultas : **ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

Universitas : **MERDEKA MALANG**

Disetujui pada tanggal : **10 Februari 2023**

Dosen Pembimbing I



Dr. Drs. Tommy Hariyanto, MS

Dosen Pembimbing II



Dr. Yustina Ndung, S.Pd. M.Si

Menyetujui,

Dekan,



Dr. Yuntawati Fristin, S.Sos., M.A.B.

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi oleh Farrah An Nisa ini telah dipresentasikan di hadapan Tim Penguji pada :

Hari : Rabu

Tanggal : 22 Februari 2023

Tempat : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Merdeka Malang

Susunan Tim Penguji

Ketua



Dr. Tommy Hariyanto, M.S.

Sekretaris,



Chandra Dinata, S.Sos.,MPA

Anggota,



Mayjen TNI (Purn) Drs. Wibisono Poespito Hadi, M.Sc.,M.Si.

Mengesahkan

Dekan FIS/IPS Unmer Malang,



Dr. Yuntawati Fristin, S.Sos., M.AB

PERNYATAAN ORISINALITAS NASKAH SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Farrah An Nisa
NPM : 19031000087
Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas : Merdeka Malang

Mengatakan dengan sebenar-benarnya, bahwa sepanjang pengetahuan mengenai skripsi telah saya susun sekarang ini:

1. Masih belum pernah diajukan oleh orang lain dalam rangka memperoleh gelar akademik Sarjana Strata I
2. Tidak memiliki kesamaan dengan karya-karya tulis ilmiah yang sudah ditulis dan diterbitkan orang lain
3. Setiap kutipan yang bersumber dari karya orang lain pada naskah ini, selalu disebutkan sumber referensinya dan tertulis secara resmi dalam daftar pustaka.

Atas dasar pernyataan tersebut, apabila di dalam naskah ini terbukti ada unsur-unsur plagiasi, maka saya bersedia menyatakan karya tulis ilmiah akademik skripsi ini digugurkan dan dengan segala konsekuensi yang mengertainya termasuk pembatalan gelar akademik yang diperoleh, bahkan bersedia untuk diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU Nomor 20 Tahun 2003 Tentang Sisdiknas pasal : 25 ayat 2 dan pasal 70) serta **Panduan Pencegahan Plagiasi** yang telah ditetapkan oleh Keputusan Dekan FISIP Unmer Malang Nomor; Kep.12.A/FISIP/UM/VII/2016 tanggal 7 Juli 2016.

Malang, Februari 2023

g menyatakan

Farrah An Nisa

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto :

Jangan bandingkan prosesmu dengan orang lain karena tidak semua bunga tumbuh mekar secara bersamaan.

“Skripsi tidak akan selesai apabila kamu hanya memikirkannya. Ayo take action!
Jangan menjadi pemalas dan penakut, karena ada harapan besar orangtua di atas pundakmu”

Persembahan

Untuk Kedua Orangtua, Keluarga Tercinta,

Semua orang yang aku sayangi,

dan Almamaterku tercinta

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur kehadirat Allah SWT atas segala limpah rahmat, karunia dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Strategi Pengembangan Layanan PT. Pos Indonesia (Studi pada PT. Pos Indonesia Kota Malang)” ini dengan sebaik-baiknya.

Penulisan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan studi di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Merdeka Malang yang merupakan tugas ahir sebagai persyaratan memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis telah banyak mendapatkan bimbingan dari berbagai pihak dan dukungan dalam menyelesaikan skripsi, secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu, penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada :

1. Ibu Dr. Yuntawati Fristin, S.Sos.,M.AB. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Merdeka Malang.
2. Bapak Chandra Dinata, S.Sos. MPA selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Merdeka Malang.
3. Bapak Dr. Drs. Tommy Hariyanto. MS selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, menyempatkan waktu menyimak, berdiskusi, memberi arahan, kritik dan saran terhadap proses penyusunan skripsi ini.

4. Ibu Dr. Yustina Ndung. S.Pd. M.Si selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, menyempatkan waktu menyimak, berdiskusi, memberi arahan, kritik dan saran terhadap proses penyusunan skripsi ini.
5. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Merdeka Malang yang telah memberikan ilmu pengetahuan yang tak ternilai selama penulis menempuh pendidikan.
6. Seluruh staf TU (Tata Usaha) Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Merdeka Malang yang telah banyak membantu dalam segala urusan administrasi maupun birokrasi.
7. Seluruh Pegawai Kantor Pos Cabang Utama Kota Malang yang sudah membantu memberikan informasi data sehingga memudahkan penulis dalam melengkapi data yang diperlukan dalam penulisan skripsi.
8. Kepada Masyarakat Kota Malang sebagai Pengguna Layanan Kantor Pos yang sudah membantu memberikan informasi data sehingga memudahkan penulis dalam melengkapi data yang diperlukan dalam penulisan skripsi.
9. Kedua orangtua, Djoko Joedomiatmo dan Tumini Sri Wahyuti yang selalu memberikan dukungan, doa, motivasi, semangat dan membiayai kebutuhanku dalam menuntut ilmu hingga jenjang perkuliahan.
10. Kakak Mohamad Yusuf Arrahman yang selalu memberikan motivasi, dukungan, semangat, doa dan berbagi pengalaman dalam menempuh perkuliahan.

11. Seluruh keluarga besarku yang selalu memberikan nasehat, semangat, dukungan, kasih sayang dan mendoakan, terutama keluarga besar di Malang sebagai pengganti orangtua selama jauh dari Papa dan Ibu selama menempuh perkuliahan.
12. Kakak Ridwan yang selalu memberikan semangat, dukungan, doa dan nilai positif di hidup penulis dan membantu dalam menyusun skripsi ini
13. Dendy Bangga beserta keluarga yang sudah banyak membantu selama masa kuliah saya, memberikan dukungan, semangat, mendoakan dan nilai positif di hidup penulis
14. Meilia Choirunissa yang sudah bekerja sama dengan baik, selalu menemani dalam berbagai hal, dan banyak membantu di segala urusanku sejak awal kuliah, selalu memberikan semangat, dukungan dan doanya.
15. Teman-temanku Chotimatun Zahra, Anindita F R, Dinny Annissya Wardani, Putri Rahmadasari, Vina Angelia Mumu, Novia Wahyu Syamita, Rosanda Triexy A, Fransisca Diyah Ayu W yang sudah banyak membantu, selalu memberikan semangat, dukungan dan doa dari awal kuliah sampai dengan selesai.
16. Temanku Purwa Alicia Ozika, Levia Vega, Nur Hidayah, Ayu Wahyuningrum yang sudah menjadi teman dirumah, penyembuh rasa jenuhku, memberikan semangat dan doa, menjadi pendengar dan saran yang baik.

17. Teman-teman seperjuangan Administrasi Publik Angkatan 2019 yang sudah memberikan bantuan, semangat, mendoakan dan memberikan nilai positif dalam hidup saya.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, oleh karena itu sangat diharapkan kritik dan saran demi kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua orang yang membaca dan bagi pengembangan ilmu pengetahuan.

Malang, Februari 2023

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS NASKAH SKRIPSI	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
ABSTRAKSI	xiv
ABSTRACTION	xv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	5
BAB II KERANGKA DASAR TEORI	
A. Strategi Pengembangan.....	7
1. Pengertian Strategi	7
2. Ciri-ciri Strategi.....	9
3. Jenis-jenis Strategi	11
4. Strategi Pengembangan.....	15
B. Pelayanan	16
1. Teori Pelayanan.....	16
2. Konsep Layanan Perusahaan Jasa.....	18
3. Pengertian Perusahaan Jasa.....	19

4. Promosi Layanan.....	20
C. Pos Indonesia	20
D. Penelitian Terdahulu	25

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian.....	28
B. Fokus Penelitian	29
C. Sumber Informasi.....	29
D. Teknik Pengumpulan Data.....	30
E. Teknik Analisis Data.....	33
F. Lokasi Penelitian.....	36

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	37
1. Gambaran Umum Perusahaan.....	37
2. Visi, Misi dan Motto PT. Pos Indonesia.. ..	40
3. Budaya Perusahaan.....	41
4. Profil PT.Pos Indonesia Kota Malang.....	42
5. Struktur Organisasi dan Pembagian Tugas.....	47
6. Ruang Lingkup Kegiatan/ Usaha PT. Pos Indonesia.....	52
B. Penyajian Data.....	63
C. Pembahasan Hasil Penelitian.....	86

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan.....	95
B. Saran.....	97

DAFTAR PUSTAKA	99
-----------------------------	-----------

LAMPIRAN.....	102
----------------------	------------

DAFTAR TABEL

Tabel

1	: Daftar Informan Penelitian.....	30
2	: Jumlah Kantor Pos Cabang di Malang Raya.....	42
3	: Jadwal Pelayanan Kantor Pos Cabang Utama Kota Malang.....	46
4	: Data Top Brand Award Jasa Ekspedisi 2022.....	66
5	: Layanan Tambahan PT. Pos Indonesia Kota Malang.....	75

DAFTAR GAMBAR

Gambar

1	: Logo Pos Indonesia.....	24
2	: Komponen Analisis Data Model Interaktif.....	35
3	: Kantor Pos Kota Malang.....	42
4	: Struktur Organisasi PT. Pos Indonesia Kota Malang.....	47
5	: Fasilitas Kantor Pos Kota Malang.....	78
6	: Aplikasi PosAja dan PosPay.....	80
7	: Media Promosi PT. Pos Indonesia Kota Malang.....	84

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran

1	: Surat Penunjukan Dosen Pembimbing.....	102
2	: Berita Acara Bimbingan Skripsi.....	103
3	: Surat Ijin Penelitian.....	105
4	: Dokumentasi Peneliti.....	106
5	: Hasil Cek Plagiasi.....	108

ABSTRAKSI

Skripsi ini disusun oleh Farrah An Nisa, 19031000087, Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Merdeka Malang. Skripsi ini membahas tentang Strategi Pengembangan Layanan PT. Pos Indonesia Kota Malang, dibawah bimbingan Bapak Tommy Hariyanto sebagai Pembimbing I dan Ibu Yustina Ndung sebagai Pembimbing II.

Persaingan di dunia usaha semakin ketat, sehingga menuntut setiap perusahaan untuk melakukan inovasi agar tidak tenggelam dalam persaingan usaha. Dengan adanya persaingan menjadikan tantangan besar bagi sebagian perusahaan supaya tetap dapat menarik perhatian pelanggan dan mempertahankan loyalitas pelanggan terhadap perusahaannya. Kualitas pelayanan dan jasa merupakan salah satu indikator penilaian masyarakat terhadap perusahaan tersebut. Salah satu indikator kualitas pelayanan adalah *client satisfaction and perception* misalnya ditunjukkan dengan ada tidaknya keluhan dari pengguna jasa pelayanan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi pengembangan layanan PT. Pos Indonesia Kota Malang melalui fokus yaitu melihat bagaimana cara pengembangan layanan, bentuk pelayanan, fasilitas pelayanan, kendala dan upaya dalam pengembangan layanan, bentuk kegiatan promosi dan menganalisa faktor pendukung maupun faktor penghambat.

Jenis Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif. Sumber informan dalam penelitian ini adalah Bagian Pelayanan (2 orang), Bagian Pemasaran (2 orang), Manajer SDM (1 orang), Asisten Manajer Aset (1 orang) dan Pengguna Layanan (3 orang). Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan model Miles dan Huberman.

Hasil penelitian mengenai strategi pengembangan layanan PT. Pos Indonesia Kota Malang dilihat dari cara pengembangan layanan yang sudah cukup baik, bentuk pelayanan yang diberikan juga cukup baik namun masih terdapat oknum pegawai yang belum memberikan pelayanan dengan baik, fasilitas sudah cukup lengkap meskipun ada yang berfungsi dengan baik diharapkan segera adanya perbaikan. Dalam pengembangan layanan tentu ada kendala yang dihadapi seperti anggapan kantor pos yang masih bersifat kuno masyarakat belum tau kegunaan dan layanan terbaru, namun Kantor Pos Kota Malang dapat memberikan upaya mengatasi dengan menciptakan inovasi baru mengencarkan kegiatan promosi.

Kata Kunci : Strategi, Pengembangan, Pos, Layanan

ABSTRACTION

This thesis was prepared by Farrah An Nisa, 19031000087, Department of Public Administration, Faculty of Social and Political Sciences, Merdeka University Malang. This thesis discusses the Service Development Strategy of PT. Pos Indonesia Malang City, under the guidance of Mr. Tommy Hariyanto as Supervisor I and Mrs. Yustina Ndung as Advisor II.

Competition in the business world is getting tighter, thus requiring every company to innovate so as not to drown in business competition. The existence of competition makes it a big challenge for some companies to still be able to attract customer attention and maintain customer loyalty to their company. The quality of services and services is one of the indicators of public assessment of the company. One indicator of service quality is client satisfaction and perception, for example shown by the presence or absence of complaints from service users.

This research aims to determine the service development strategy of PT. Pos Indonesia Malang City focuses on seeing how to develop services, forms of service, service facilities, constraints and efforts in developing services, forms of promotional activities and analyzing supporting and inhibiting factors.

This type of research uses qualitative research. Sources of informants in this study were Service Department (2 people), Marketing Department (2 people), HR Manager (1 person), Assistant Asset Manager (1 person) and Service Users (3 people). Data collection techniques using observation, interviews and documentation. Data analysis techniques use the Miles and Huberman models.

The results of the research regarding the service development strategy of PT. Pos Indonesia Malang City seen from the way the service is developed which is quite good, the form of service provided is also quite good but there are still unscrupulous employees who have not provided good service, the facilities are quite complete although some are functioning properly it is hoped that there will be repairs soon. In the development of services, of course there are obstacles to be faced, such as the opinion that the post office is still old-fashioned, people do not know about the latest uses and services, but the Malang City Post Office can provide efforts to overcome them by creating new innovations to intensify promotional activities.

Keyword : Strategy, Development, Post, Service