



**ANALISIS PERBANDINGAN PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (Studi Pada Pelanggan
Pengiriman Paket PT. Pos Indonesia dan PT.
JNE Cabang Padangsidimpuan)**

SKRIPSI

*Diajukan Untuk Melengkapi Tugas dan Syarat-Syarat
Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Dalam Bidang Manajemen Bisnis*

Oleh

KHAIRANI

NIM : 16 402 00136

PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
PADANGSIDIMPUAN**

2021



**ANALISIS PERBANDINGAN PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (Studi Pada
Pelanggan Pengiriman Paket PT. Pos Indonesia dan PT.
JNE Cabang Padangsidimpuan)**

SKRIPSI

*Diajukan Untuk Melengkapi Tugas dan Syarat-Syarat
Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Dalam Bidang Manajemen Bisnis*

Oleh:

**KHAIRANI
NIM. 16 402 00136**

PEMBIMBING I

**Windari, SE., MA
NIP. 19830510 201503 2 003**

PEMBIMBING II

**Adanan MurrohNasution, M.A
NIDN. 2104118301**

PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
PADANGSIDIMPUAN
2021**



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl. H. Tengku Rizal Nurdin Km. 4,5Sihitang, Padangsidempuan22733
Telp. (0634) 22080Fax. (0634)24022

Hal : Lampiran Skripsi
a.n. **Khairani**
Lampiran : 4 (Empat) Eksemplar

Padangsidempuan, 28 Juni 2021
Kepada Yth:
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
IAIN Padangsidempuan
Di-
Padangsidempuan

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah membaca, menelaah dan memberikan saran-saran perbaikan seperlunya terhadap skripsi a.n. **Khairani** yang berjudul "**Analisis Perbandingan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Pelanggan Pengiriman Paket PT. Pos Indonesia dan PT. JNE Cabang Padangsidempuan)**". Maka kami berpendapat bahwa skripsi ini telah dapat diterima untuk melengkapi tugas dan syarat-syarat mencapai gelar sarjana Ekonomi (S.E) dalam bidang Ilmu Ekonomi Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidempuan.

Untuk itu, dalam waktu yang tidak berapa lama kami harapkan saudara tersebut dapat dipanggil untuk mempertanggungjawabkan skripsinya dalam sidang munaqasyah.

Demikianlah kami sampaikan atas perhatian dan kerja sama dari Bapak/Ibu, kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

PEMBIMBING I

Windari, SE., MA
NIP. 19830510 201503 2 003

PEMBIMBING II

Adanan Murroh Nasution, M.A

SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI

Dengan menyebut nama Allah Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, bahwa saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Khairani
NIM : 16 402 00136
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : Ekonomi Syariah
Judul Skripsi : **Analisis Perbandingan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Pelanggan Pengiriman Paket PT. Pos Indonesia dan PT. JNE Cabang Paddangsidimpuan)**

Dengan ini menyatakan bahwa saya telah menyusun skripsi ini sendiri tanpa meminta bantuan yang tidak sah dari pihak lain, kecuali arahan tim pembimbing dan tidak melakukan plagiasi sesuai dengan Kode Etik Mahasiswa IAIN Padangsidimpuan pasal 14 ayat 11 tahun 2014.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi sebagaimana tercantum dalam Pasal 19 Ayat 4 Tahun 2014 tentang Kode Etik Mahasiswa IAIN Padangsidimpuan yaitu pencabutan gelar akademik dengan tidak hormat dan sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan hukum yang berlaku.

Padangsidimpuan, 08 Juni 2021

Saya yang Menyatakan,



KHAIRANI

NIM. 16 402 00136

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK

Sebagai civitas akademika Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan, saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Khairani
NIM : 16 402 00136
Program Studi : Ekonomi Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan. Hak Bebas Royalti Noneklusif (*Non-Exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul **“Analisis Perbandingan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Pelanggan Pengiriman Paket PT. Pos Indonesia dan PT. JNE Cabang Padangsidempuan)”**. Dengan Hak Bebas Royalti Noneklusif ini Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir Saya selama tetap mencantumkan nama Saya sebagai peneliti dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini Saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Padangsidempuan

Pada tanggal 28 Juni 2021

 menyatakan,

KHAIRANI
NIM. 16 402 00136



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**


Jl. H. Tengku Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang Padangsidempuan, 22733
Telepon (0634) 22080 Faximile (0634) 24022

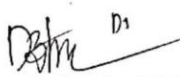
**DEWAN PENGUJI
SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI**

NAMA : KHAIRANI
NIM : 16 402 00136
FAKULTAS/PROGRAM STUDI : Ekonomi dan Bisnis Islam/Ekonomi Syariah MB-1
JUDUL SKRIPSI : Analisis Perbandingan Pelayanan Terhadap
Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Pelanggan
Pengiriman Paket PT. Pos Indonesia dan PT. JNE
Cabang Padangsidempuan)

Ketua

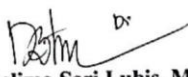
Sekretaris



Dr. H. Arbanur Rasyid, M.A
NIP. 19730725 199903 1 002

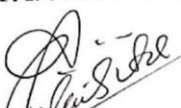

Delima Sari Lubis, M.A.
NIP. 19840512 201403 2 002

Anggota


Dr. H. Arbanur Rasyid, M.A
NIP. 19730725 199903 1 002


Delima Sari Lubis, M.A.
NIP. 19840512 201403 2 002


Windari, S.E., M.A.
NIP. 19830510 201503 2 003


Zulaika Matondang, S.Pd., M.Si
NIDN. 2017058302

Pelaksanaan Sidang Munaqasyah

Di : Padangsidempuan
Hari/Tanggal : Rabu/ 07 Juli 2021
Pukul : 14.00wib – 16.00wib
Hasil/Nilai : Lulus / 73,75 (B)
Index Prestasi Kumulatif : 3,31
Predikat : SANGAT MEMUASKAN



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl. H.Tengku Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang 22733
Telepon (0634) 22080 Faximile (0634) 24022

PENGESAHAN

**JUDUL SKRIPSI : ANALISIS PERBANDINGAN PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN (Studi Pada Pelanggan Pengiriman
Paket PT. Pos Indonesia dan PT. JNE Cabang
Padangsidimpuan)**

NAMA : KHAIRANI
NIM : 16 402 00136

Telah Dapat Diterima untuk Memenuhi Salah Satu Tugas
dan Syarat-Syarat dalam Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi (S.E)
dalam Bidang Ekonomi Syariah

Padangsidimpuan, 13 September 2021

Dekan



Dr. Darwis Harahap, S.H., M.Si.
NIP. 19780818 200901 1 015

ABSTRAK

Nama : Khairani
NIM : 16 402 00136
Judul Skripsi : Analisis Perbandingan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Pelanggan Pengiriman Paket PT. Pos Indonesia Padangsidimpuan dan PT. JNE Cabang Padangsidimpuan)

Permasalahan penelitian ini adalah dari observasi awal peneliti kepada beberapa pelanggan menyatakan bahwa di kedua perusahaan yang sering sekali terjadi dalam pengiriman paket. Paket yang dikirim dari perusahaan sering tidak sampai kepada pelanggan. Rumusan masalah dalam penelitian adalah bagaimana pelayanan PT. Pos Indonesia dan PT. JNE Cabang Padangsidimpuan terhadap kepuasan pelanggan pengiriman paket. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pelayanan PT. Pos Indonesia dan PT. JNE Cabang Padangsidimpuan terhadap kepuasan pelanggan pengiriman paket.

Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori tentang kepuasan pelanggan yang terdiri dari pengertian kepuasan pelanggan, konsep kepuasan pelanggan, faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pelanggan, teknik pengukuran kepuasan pelanggan, pengertian pelayanan, dasar-dasar pelayanan, sikap-sikap untuk melayani.

Jenis penelitian yang digunakan penelitian kualitatif dan sumber data Primer dan sekunder. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data penelitian ini yaitu mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, dokumentasi dan observasi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pengiriman paket pada PT. Indonesia didapat kurang puas dan pelanggan PT. JNE didapat puas, oleh karena itu yang artinya kedua perusahaan memiliki perbedaan pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada pengiriman paket di PT. Pos Indonesia dan PT. JNE Cabang Padangsidimpuan.

Kata Kunci : Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Paket

Abstrack

The problem of this research is from the researcher's initial observations to several customers that in both companies that often happens in package delivery. Packages sent from companies often do not reach the customer. The formulation of the problem in the research is how the service of PT. Pos Indonesia and PT. JNE Padangsidimpuan Branch on customer satisfaction for package delivery. The purpose of this study was to determine the services of PT. Pos Indonesia and PT. JNE Padangsidimpuan Branch on customer satisfaction for package delivery.

The theory used in this study is the theory of customer satisfaction which consists of the notion of customer satisfaction, the concept of customer satisfaction, the factors that influence customer satisfaction, customer satisfaction measurement techniques, understanding of service, the basics of service, attitudes to serve.

The type of research used is qualitative research and primary and secondary data sources. Data collection techniques used in this study were observation, interviews, and documentation. The data analysis technique of this research is to systematically search and compile the data obtained from the results of interviews, documentation and observation.

The results of this study indicate that the service to customer satisfaction package delivery at PT. Indonesia was found to be less satisfied and customers of PT. JNE was satisfied, therefore, it means that the two companies have different services to customer satisfaction on package delivery at PT. Pos Indonesia and PT. JNE Padangsidimpuan Branch.

Keywords : **Service, Customer Satisfaction, Package**

KATA PENGANTAR



Alhamdulillah, segala puji syukur ke hadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat serta hidayah-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Untaian *Shalawat* serta Salam senantiasa tercurahkan kepada insan mulia Nabi Besar Muhammad SAW, figur seorang pemimpin yang patut dicontoh dan diteladani, *madinatul`ilmi*, pencerah dunia dari kegelapan beserta keluarga dan para sahabatnya.

Skripsi Ini Berjudul: **“Analisis Perbandingan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Pelanggan Pengiriman Paket PT. Pos Indonesia dan PT. JNE Cabang Padangsidempuan)”**, ditulis untuk melengkapi tugas dan memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi (S.E) Pada Bidang Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Padangsidempuan.

Skripsi ini disusun dengan bekal ilmu pengetahuan yang sangat terbatas dan amat jauh dari kesempurnaan, sehingga tanpa bantuan, bimbingan dan petunjuk dari berbagai pihak, maka sulit bagi peneliti untuk menyelesaikannya. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati dan penuh rasa syukur, peneliti mengucapkan banyak terimakasih utamanya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Ibrahim Siregar, MCL selaku Rektor IAIN Padangsidempuan, serta Bapak Dr. H. Muhammad Darwis Dasopang, M.Ag selaku Wakil Rektor Bidang Akademik dan pengembangan Lembaga, Bapak Dr. Anhar, M.A selaku

Wakil Rektor Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan dan Bapak Dr.H. Sumper Mulia Harahap, M.Ag selaku Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama.

2. Bapak Dr. Darwis Harahap, S.HI, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidempuan, Bapak Dr. Abdul Nasser Hasibuan, M.Si selaku Wakil Dekan Bidang Akademik dan Pengembangan Lembaga, Drs. Kamaluddin, M.Ag selaku Wakil Dekan Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangandan, Bapak Dr. H. Arbanur Rasyid, M.A. selaku Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama.
3. Ibu Delima Sari Lubis, M.A, selaku Ketua Prodi Ekonomi Syariah dan selaku Sekretaris Prodi Ekonomi Syariah Ibu Nurul Izzah, M.Si serta seluruh civitas akademika IAIN Padangsidempuan yang telah banyak memberikan ilmu pengetahuan dan bimbingan dalam proses perkuliahan di IAIN Padangsidempuan.
4. Ibu Windari, SE.,M.A selaku Pembimbing I dan Bapak Adanan Murroh Nasution, M.A selaku Pembimbing II yang telah menyediakan waktunya untuk memberikan pengarahan, bimbingan dan ilmu yang sangat berharga bagi peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak Yusri Fahmi, SS., S.Ag., M.Hum selaku Kepala Perpustakaan serta pegawai perpustakaan IAIN Padangsidempuan yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas bagi peneliti untuk memperoleh buku-buku dalam menyelesaikan skripsi ini.

6. Bapak serta Ibu dosen IAIN Padangsidimpuan yang dengan ikhlas telah memberikan ilmu pengetahuan dan dorongan yang sangat bermanfaat bagi peneliti dalam proses perkuliahan di IAIN Padangsidimpuan.
7. Teristimewa saya ucapkan terima kasih kepada keluarga tercinta (Ibunda Tetty Rohayati Ayahanda Khairuddin) yang telah mendidik dan selalu berdoa tiada hentinya, yang paling berjasa dalam hidup peneliti yang telah banyak berkorban serta memberi dukungan moral dan material, serta berjuang tanpa mengenal lelah dan putus asa demi kesuksesan dan masa depan cerah putra-putrinya, semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan rahmat dan kasih sayang-Nya kepada kedua orang tua tercinta dan diberi balasan atas perjuangan mereka dengan surga firdaus-Nya, serta kepada abang dan adik tercinta (Abdullah Sumantri, Ardiansyah, Kholizah) yang senantiasa memberi bantuan doa dan dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Serta sahabat-sahabat seperjuangan di Ekonomi Syariah 2 Manajemen Bisnis 1 Mahasiswa Angkatan 2016 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Terutama untuk sahabat-sahabat saya, Fitri Siregar, Ulmi Sri Indah Nasution, Ade Z. Lestari, Wahyu Arianto Harahap, yang telah memberikan dukungan, semangat, dan bantuan doa kepada peneliti agar tidak putus asa dalam menyelesaikan skripsi ini sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
9. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah banyak membantu peneliti dalam menyelesaikan studi dan melakukan penelitian sejak awal hingga selesainya skripsi ini.

Akhirnya peneliti mengucapkan rasa syukur yang tak terhingga kepada Allah SWT, karena atas rahmat dan karunia-Nya peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Peneliti menyadari sepenuhnya akan keterbatasan kemampuan dan pengalaman yang ada pada peneliti sehingga tidak menutup kemungkinan bila skripsi ini masih banyak kekurangan. Akhir kata, dengan segala kerendahan hati peneliti mempersembahkan karya ini, semoga bermanfaat bagi pembaca dan peneliti.

Padangsidempuan, Agustus 2021

Peneliti,

KHAIRANI
NIM. 16 402 00136

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

1. Konsonan

Fonem konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan arab dilambangkan dengan huruf dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf, sebagian dilambangkan dengan tanda dan sebagian lain dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus. Berikut ini daftar huruf arab dan translitasinya dengan huruf latin.

Huruf Arab	Nama Huruf Latin	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	ša	š	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	ħa	ħ	ha(dengan titik di bawah)
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
ص	šad	š	esdan ye
ض	ḍad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	ṭa	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	ẓa	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	‘ain	‘	komaterbalik di atas
غ	Gain	G	Ge
ف	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
ه	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	..'	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

2. Vokal

Vokal bahasa Arab seperti vocal 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 harkat transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
	<i>Fathah</i>	A	A
	<i>Kasrah</i>	I	I
	<i>Dommah</i>	U	U

b. Vokal Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harkat dan huruf, transliterasinya gabungan huruf.

TandadanHuruf	Nama	Gabungan	Nama
	<i>fathah dan ya</i>	Ai	a dan i
	<i>fathah dan wau</i>	Au	a dan u

c. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harkat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda.

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf Tanda	Nama
ا.....	<i>fathahdanalifatauya</i>	ā	a dan garis atas
ا.....	<i>Kasrahjanya</i>	ī	i dan garis di bawah
ا.....	<i>ḍommahdanwau</i>	ū	u dan garis di atas

3. *Ta Marbutah*

Transliterasi untuk ta marbutah ada dua.

a. *Ta marbutah* hidup

Ta marbutah yang hidup atau mendapat harkat fathah, kasrah, dan ḍommah, transliterasinya adalah /t/.

b. *Ta marbutah* mati

Ta marbutah yang mati atau mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah /h/.

Kalau pada suatu kata yang akhir katanya ta marbutah diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang al, serta bacaan kedua kata itu terpisah maka *ta marbutah* itu ditransliterasikan dengan ha (h).

4. *Syaddah (Tsaydid)*

Syaddah atau tasydid yang dalam system tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, tanda *syaddah* atau tanda *tasydid*. Dalam transliterasi ini tanda *syaddah* tersebut dilambangkan dengan huruf, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda *syaddah* itu.

5. Kata Sandang

Kata sandang dalam system tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu:

ل . Namun dalam tulisan transliterasinya kata sandang itu dibedakan antara kata sandang yang diikuti oleh huruf *syamsiah* dengan kata sandang yang diikuti oleh huruf *qamariah*.

a. Kata sandang yang diikuti huruf *syamsiah*

Kata sandang yang diikuti oleh huruf *syamsiah* ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf /l/ diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung diikuti kata sandang itu.

b. Kata sandang yang diikuti huruf *qamariah*

Kata sandang yang diikuti oleh huruf *qamariah* ditransliterasikan sesuai dengan aturan yang digariskan didepan dan sesuai dengan bunyinya.

6. Hamzah

Dinyatakan didepan Daftar Transliterasi Arab-Latin bahwa *hamzah* ditransliterasikan dengan apostrof. Namun, itu hanya terletak di tengah dan diakhir kata. Bila *hamzah* itu diletakkan diawal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif.

7. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik *fi'il*, *isim*, maupun huruf, ditulis terpisah. Bagi kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab yang sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau *harakat* yang dihilangkan maka

dalam transliterasi ini penulisan kata tersebut bias dilakukan dengan dua cara: bisa dipisah per kata dan bisa pula dirangkaikan.

8. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem kata sandang yang diikuti huruf tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital seperti apa yang berlaku dalam EYD, diantaranya huruf kapital digunakan untuk menuliskan huruf awal, nama diri dan permulaan kalimat. Bila nama diri itu dilalui oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

Penggunaan huruf awal kapital untuk Allah hanya berlaku dalam tulisan Arabnya memang lengkap demikian dan kalau penulisan itu disatukan dengan kata lain sehingga ada huruf atau harakat yang dihilangkan, huruf kapital tidak dipergunakan.

9. Tajwid

Bagi mereka yang menginginkan kefasihan dalam bacaan, pedoman transliterasi ini merupakan bagian takterpisahkan dengan ilmu *tajwid*. Karena itu keresmian pedoman transliterasi ini perlu disertai dengan pedoman *tajwid*.

Sumber: Tim Puslitbang Lektur Keagamaan. Pedoman *Transliterasi Arab-Latin*. Cetakan Kelima. 2003. Jakarta: Proyek Pengkajian dan Pengembangan Lektur Pendidikan Agama.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING	
SURAT PERNYATAAN PEMBIMBING	
SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI	
SURAT KETERANGAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	
ABSTRAK.....	i
KATA PENGANTAR	iii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN	vii
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Batasan Masalah	3
C. Batasan Istilah	4
D. Rumusan Masalah	4
E. Tujuan Penelitian.....	5
F. Kegunaan Penelitian	5
G. Sistematika Pembahasan	6
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Kerangka Teori.....	8
1. Kepuasan Pelanggan.....	8
a. Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	8
b. Konsep Kepuasan Pelanggan.....	8
c. Faktor-faktor yang Mempengaruhi.....	8
d. Teknik Pengukuran Kepuasan Pelanggan	14
2. Pelayanan	14
a. Pengertian Pelayanan.....	14
b. Dasar-dasar Pelayanan.....	16
c. Sikap-sikap untuk Melayani	17
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	21
B. Jenis dan Metode Penelitian	21
C. Subjek Penelitian	22
D. Sumber Data	23
E. Instrument Pengumpulan Data	24
F. Teknik Analisis Data	25
G. Teknik Uji Keabsahan Data.....	26

BAB IV HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	27
B. Perbandingan PT. Pos Indonesia Padangsidempuan dengan PT. JNE Cabang Padangsidempuan.....	54
C. Pembahasan	59

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan.....	62
B. Saran - Saran.....	62

DAFTAR PUSTKA

LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DAFTAR TABEL

Tabel. 1 Data Pengunjung dan Keluhan Pelanggan PT. Pos Indonesia dan PT. JNE..2

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Berdasarkan tuntutan akan kebutuhan dan harapan kepada kemampuan sumber daya manusia (SDM) dalam melaksanakan tugas secara profesional, yang menjadi masalah adalah rendahnya tingkat kualitas pelayanan bagi para penyelenggara jasa pelayanan yang telah menjadi keluhan sebagian besar masyarakat pelanggannya. Perusahaan mampu memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan bukan suatu yang datang begitu saja, yang dapat dilakukan secara otomatis, walaupun dalam hal ini staf pelayanan tersebut telah mempunyai masa kerja yang cukup lama serta pekerjaan dibidang pelayanan bukan suatu yang asing baginya.¹

Dahulu PT. Pos hanya dikenal pengantar surat saja tetapi PT. Pos sekarang sudah mulai berkembang tidak hanya mengirim surat saja tetapi sudah bisa mengirim barang dari luar negeri atau dalam negeri, tidak hanya itu saja untuk berwirausaha juga bisa seperti jual pulsa, di PT. Pos sudah banyak produk-produk seperti PDAM, angsuran TV dan kendaraan, membayar BPJS kesehatan juga bisa, membeli materai, meleges suratcerai nikah, mengisi token dan pulsa, mengisi wifi, pengiriman uang dari luar negeri, PT. Pos juga bergabung dengan BPTN jadi yang ingin mengambil gaji PNS (Taspen) sudah bisa mengambil di PT. Pos Indonesia, dan lainnya.²

¹ Bahrul Kirom, *Mengukur Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan* (Bandung:Pustaka Reka Cipta, 2015), hal. 5.

² www.PT.PosIndonesiago.id

PT. Jalur Nugraha Ekakurir(JNE Express) didirikan oleh Bapak H. Soeprapto, pada tahun 1990. PT. Jalur Nugraha Ekakurir memulai kegiatan usahanya berpusat pada kegiatan kebapean (instansi yang mengatur bea masuk dan keluar) atau impor kiriman barang atau dokumen serta pengantarnya dari luar negeri atau ke Indonesia.³Lingkup bisnis yang dijalani oleh PT. JNE Express adalah pengiriman (*courier*), penyimpanan dan pendistribusian (*logistic dan distribution*), transportasi (*moving, trucking, air sea cargo*), kebapean (*custom clereane*), penjemputan bandara(*escort service*), pengiriman uang(*money transfer*).

Berikut ini merupakan data keluhan pelanggan PT. Pos Indonesia dan PT. JNE Express Cabang Padangsidimpuan.

Tabel I
Data Pengunjung dan Keluhan Pelanggan
PT. Pos Indonesia Tahun 2020 **PT. JNE Cabang Padangsidimpuan**

No	Bulan	Jumlah Pelanggan	Keluhan Pelanggan	No	Bulan	Jumlah Pelanggan	Keluhan Pelanggan
1	Januari	8 orang	4 orang	1	Februari	654 orang	2 orang
2	Februari	5 orang	6 orang	2	Maret	725 orang	-
3	Maret	7 orang	3 orang	3	April	810 orang	1 orang
4	April	11 orang	8 orang	4	Mei	964 orang	3 orang
5	Mei	30 orang	12 orang	5	Juni	1027orang	1 orang
6	Juni	29 orang	10 orang	6	Juli	1112 orang	-
7	Juli	39 orang	14 orang				

Sumber: PT. Pos Indonesia dan PT. JNE Cabang Padangsidimpuan

³ <http://JNEregulerepress.blogspot.com>

Dapat kita lihat dari kedua perusahaan terdapat perbandingan dari data pengunjung dan keluhan pelanggan, dari data pengunjung di kedua perusahaan sering mengalami penurunan dan peningkatan dalam pengiriman paket. Hal ini dapat dilihat bahwa PT. Pos Indonesia bulan Juli sejumlah 39 orang, sedangkan di PT. JNE Cabang Padangsidimpuan bulan Juli 1112 orang, saat ini PT. Pos Indonesia mengalami penurunan pengunjung pengiriman paket. Dan dapat juga kita lihat dari kedua perusahaan pelanggan yang sering mengeluh pada saat pengiriman paket yang tidak sampai. Dari beberapa pelanggan tidak puas dengan salah satu perusahaan karena paket yang dikirim tidak sampai kepada pelanggan.

Fenomena mengenai pengiriman paket, ada beberapa masyarakat yang kecewa atas paket yang dikirim dari salah satu perusahaan sering terjadi barang yang dikirim mengalami tidak sampai kepada pelanggan, hilang, dan salah alamat.

Berdasarkan permasalahan di atas peneliti tertarik untuk menelitinya dalam bentuk skripsi dengan judul “Analisis Perbandingan Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Pelanggan Pengiriman Paket PT. Pos Indonesia dan PT. JNE Cabang Padangsidimpuan)”.

B. Batasan Masalah

Agar penelitian ini lebih terfokus pada permasalahan yang dikaji perlu dilakukan pembatasan masalah. Pembatasan masalah dalam penelitiannya itu pelayanan PT. Pos Indonesia dengan PT. JNE Cabang Padangsidimpuan terhadap kepuasan pelanggan pengiriman paket.

C. Batasan Istilah

Untuk menghindari adanya kesalahan dalam memahami judul penelitian, maka perlu adanya penjelasan istilah yang digunakan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Pelayanan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah pelayanan yang diberikan oleh PT. Pos Indonesia dan PT. JNE Cabang Padangsidempuan kepada pelanggan.
2. Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (hasil) terhadap ekspektasi mereka. Kepuasan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah kepuasan pelanggan atas pelayanan yang diberikan oleh PT. Pos Indonesia dan PT. JNE Cabang Padangsidempuan.
3. Pelanggan adalah seseorang yang menjadi terbiasa

D. Rumusan Masalah

Rumusan masalah pada penelitian ini adalah:

1. Bagaimana pelayanan PT. Pos Indonesia dan PT. JNE Cabang Padangsidempuan terhadap kepuasan pelanggan dalam pengiriman paket?
2. Seperti apa kualitas pelayanan yang diberikan PT. Pos Indonesia dan PT. JNE Cabang Padangsidempuan kepada pelanggannya?
3. Bagaimana kepuasan pelanggan akan layanan yang diberikan PT. Pos Indonesia dan PT. JNE Cabang Padangsidempuan?

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian yaitu:

1. Untuk mengetahui pelayanan PT. Pos Indonesia dan PT. JNE Cabang Padangsidempuan terhadap kepuasan pelanggan pengiriman paket.
2. Untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan di PT. Pos Indonesia dan PT. JNE Cabang Padangsidempuan
3. Untuk mengukur kepuasan pelanggan melalui kualitas pelayanan yang ada di PT. Pos Indonesia dan PT. JNE Cabang Padangsidempuan.

F. Kegunaan Penelitian

1. Bagi Peneliti
 - a. Menambah wawasan dan untuk mengembangkan ilmu pengetahuan dibangku kuliah.
 - b. Menambah pengetahuan peneliti khususnya di bidang ekonomi.
 - c. Menyelesaikan tugas akhir perkuliahan pada Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan (IAIN).
2. Bagi IAIN Padangsidempuan

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pihak kampus sebagai pengembangan keilmuan, khususnya di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam sebagai referensi tambahan bagi peneliti berikutnya.
3. Bagi PT. Pos Indonesia dan PT. JNE Cabang Padangsidempuan

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi masukan positif bagi kedua perusahaan PT. Pos Indonesia dan PT. JNE Cabang Padangsidempuan.

4. Bagi Masyarakat

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan masyarakat terkait dengan pelayanan pengiriman paket PT. Pos Indonesia dan PT. JNE Cabang Padangsidempuan.

G. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan digunakan untuk memudahkan penyusunan proposal dan skripsi ini, maka diklasifikasikan pembahasan untuk menghindari kekeliruan, sistematika pembahasan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Bab I Pendahuluan di dalamnya memuat tentang latar belakang masalah, batasan masalah, batasan istilah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian dan sistematika pembahasan. Secara umum, seluruh sub bab yang ada dalam pendahuluan dibahas tentang yang melatar belakangi suatu masalah untuk diteliti. Masalah yang muncul tersebut akan diidentifikasi masalah yang ada. Batasan yang telah ditentukan akan dibahas mengenai definisi, skala pengukuran yang berkaitan dengan variabelnya. Kemudian dari identifikasi dan batasan masalah yang ada, maka masalah akan di rumuskan sesuai dengan tujuan dari penelitian.

Bab II Landasan Teori yang terdiri dari kerangka teori, penelitian terdahulu, kerangka pikir dan hipotesis. Secara umum seluruh sub bab bahasan yang ada, dalam landasan teori membahas tentang penjelasan-penjelasan mengenai variabel penelitian secara teori yang dijelaskan dalam kerangka teori. Teori yang ada tentang variabel penelitian akan di gambarkan bagaimana hubungan antar variabel dalam bentuk kerangka pikir kemudian membuat hipotesis yang merupakan jawaban sementara.

Bab III Metodologi Penelitian yang terdiri dari lokasi dan waktu penelitian, jenis penelitian, subjek penelitian, sumber data, teknik penelitian dan teknik analisis data. Secara umum seluruh sub bab bahasan yang ada dalam metode penelitian membahas tentang lokasi dan waktu penelitian serta jenis penelitian. Setelah itu akan ditentukan populasi dan sampel, data-data yang dibutuhkan akan dikumpulkan maka langkah selanjutnya adalah melakukan analisis data sesuai dengan berbagai wawancara yang di perlukan dalam penelitian.

Bab IV Hasil Penelitian yang terdiri dari gambaran umum kantor PT. Pos Indonesia Padangsidimpuan dan kantor PT. JNE cabang Padangsidimpuan, hasil analisis dan pembahasan penelitian. Secara umum, mulai dari pendeskripsian data yang akan diteliti secara rinci, kemudian melakukan analisis data menggunakan teknik analisis data yang sudah dicantumkan dalam metode penelitian sehingga memperoleh hasil analisis yang akan dilakukan dan membahas tentang hasil yang telah diperoleh.

Bab V Penutup yang terdiri dari kesimpulan dan saran-saran. Secara umum, seluruh sub bahasan yang ada dalam penutup adalah membahas tentang kesimpulan yang diperoleh dari penelitian ini setelah menganalisis data dari penelitian. Hal ini merupakan langkah akhir dari penelitian dengan membuat kesimpulan dari penelitian.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Kerangka Teori

1. Kepuasan Pelanggan

a. Pengertian Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan adalah pengukuran pelanggan atau pengguna produk perusahaan atau jasa sangat senang dengan produk-produk atau jasa yang diterima.⁴ Menurut Kotler dan Armstrong, kepuasan konsumen adalah sejauh anggapan kinerja produk memenuhi harapan pembeli. Bila kinerja produk lebih rendah dari pada harapan pelanggan, maka pembelinya merasa puas atau amat gembira. Menurut Zeithaml dan Bitner, definisi kepuasan adalah respon atau tanggapan konsumen mengenai pemenuhan kebutuhan. Kepuasan merupakan penilaian mengenai ciri atau keistimewaan produk atau jasa, atau produk itu sendiri, yang menyediakan tingkat kesenangan konsumen berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan konsumsi konsumen.

Menurut Pasuraman, Zeithaml, dan Berry, mengemukakan bahwa kepuasan pelanggan adalah perasaan pelanggan terhadap satu jenis pelayanan yang didapatkannya. Sedangkan menurut Philip Kotler dan Kelvin Lane Keller yang dikutip dari buku Manajemen Pemasaran mengatakan bahwa kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau

⁴Anang Firmansyah, *Perilaku Konsumen (Sikap dan Pemasaran)* (Yogyakarta: CV. Budi Utama, 2019), hal. 132

kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan.

Kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan antara apa yang dia terima dan harapannya. Seseorang pelanggan, jika merasa puas dengan nilai yang diberikan oleh produk atau jasa, sangat besar kemungkinannya menjadi pelanggan dalam waktu yang lama. Menurut Kotler, kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (hasil) suatu produk dan harapan-harapannya.

Kepuasan pelanggan merupakan hal penting yang harus dipertahankan perusahaan. Kotler dan Armstrong, mengemukakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan tingkat dimana kinerja anggapan produk sesuai dengan ekspektasi pembeli. Jika kinerja melebihi ekspektasi maka pelanggan dikatakan sangat puas, jika kinerja produk sesuai dengan ekspektasi maka pelanggan dikatakan puas, jika kinerja produk tidak memenuhi ekspektasi maka pelanggan dikatakan kecewa.⁵

Pelanggan adalah sesuatu orang yang menuntut kita atau perusahaan untuk memenuhi suatu standar kualitas tertentu yang akan memberikan pengaruh pada performansi kita atau perusahaan

⁵ Anang Firmansyah, hal. 133.

manajemen perusahaan L.L. Bean Freeport, Maine memberikan beberapa defenisi tentang pelanggan.⁶

- 1) Pelanggan adalah orang yang tidak tergantung pada kita, tetapi kita yang tergantung padanya.
- 2) Pelanggan adalah orang yang membawa kita kepada apa keinginannya.
- 3) Tidak ada seorang pun yang pernah menang beradu argumentasi dengan pelanggan.
- 4) Pelanggan adalah orang teramat penting yang harus dihapuskan.

Untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, terlebih dahulu diidentifikasi jenis-jenis pelanggan itu. Pada dasarnya, dikenal tiga jenis golongan pelanggan dalam sistem kualitas modern.⁷

a) Pelanggan Internal

Pelanggan internal adalah orang yang berada dalam perusahaan dan memiliki pengaruh pada performansi pekerjaan (perusahaan).

b) Pelanggan Antara

Pelanggan antara adalah mereka yang bertindak atau berperan sebagai perantara, bukan sebagai pemakai akhir produk.

c) Pelanggan Eksternal

Pelanggan eksternal adalah pembeli atau pemakai akhir produk, yang sering disebut sebagai pelanggan nyata. Pelanggan eksternal

⁶ M. Nur Nasution, *Manajemen Jasa Terpadu (Total Service Management)* (Bogor Selatan: Ghalia Indonesia, 2004), hal. 101

⁷ M. Nur Nasution, hal. 102.

merupakan orang yang membayar untuk menggunakan produk yang dihasilkan.

Sebagaimana tertuang dalam surat Al-Imran ayat 159 berikut:

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

Artinya: “Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhi diri dari sekelilingmu, karena itu maafkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaralah dengan mereka dalam urusan itu, kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertawakallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya.

Ayat diatas menjelaskan dalam memberikan kualitas pelayanan harus lemah lembut agar pelanggan puas dengan yang kita berkait. Bila pelaku bisnis tidak mampu memberikan rasa aman dengan lemah lembutnya maka pelanggan akan berpindah keperusahaan lain. Pelaku bisnis memberikan pelayanan harus menghilangkan jauh-jauh sikap keras hati dan harus memiliki sifat pemaaf kepada pelanggan terhindar dari rasa takut, tidak percaya dan perasaan adanya bahaya pelayanan yang diterima.⁸

Dalam Tafsir Al-Kasysyaf disebutkan bahwa “maafkanlah mereka” berkaitan dengan sesuatu yang berhubungan dengan hak hamba,

⁸ M. Quraish Shihab *Tafsir Al-Misbah* (Jakarta: Lentera Hati, 2002), hal. 241

sementara “mohonkanlah ampunan untuk mereka” berkaitan dengan sesuatu yang berhubungan dengan hak Allah.⁹

Pelanggan adalah seseorang yang menjadi terbiasa untuk membeli dari anda. Kebiasaan itu terbentuk melalui pembelian dan interaksi yang sering selama periode waktu tertentu. Tanpa adanya *track record* hubungan yang kuat dan pembelian berulang, orang tersebut bukanlah pelanggan, ia adalah pembeli. Pelanggan yang sejati tumbuh seiring dengan waktu.

Pelanggan itu ibarat raja yang harus dilayani dengan sepenuh hati dan layanan yang diterima oleh pelanggan harus puas. Maka dari itu perusahaan harus menyediakan fasilitas yang cukup untuk pelanggan, agar pelanggan tersebut nyaman dengan perusahaan tersebut. Pelanggan secara langsung atau tidak langsung memberikan penilaian terhadap jasa yang dibeli atau pernah dikonsumsinya. Evaluasi dilakukan berdasarkan penilaian keseluruhan antara apa yang diterima dan dialami dibandingkan dengan yang diharapkan.

Pelanggan ingin agar harapannya sama dengan layanan seperti apakah seharusnya diberikan oleh perusahaan kepada pelanggan. Harapan para pelanggan ini didasarkan pada informasi dari mulut ke mulut, kebutuhan pribadi, pengalaman dimasa lampau, dan komunikasi eksternal.

b. Konsep Kepuasan Pelanggan

⁹ Syaikh Ash-Shafuri *Nasihat Langit Penentram Jiwa* (Tangerang Selatan: Ciputat Mas Plaza, 2019), hal. 172

Dalam konsep manajemen pelayanan, kepuasan pelanggan dapat dicapai apabila produk pelayanan yang diberikan oleh penyedia pelayanan memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Oleh karena itu, survei kepuasan pelanggan memiliki arti penting dalam upaya peningkatan pelayanan publik.¹⁰

c. Faktor-faktor yang Memengaruhi Kepuasan Pelanggan

Adapun faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pelanggan yaitu:

- 1) Kualitas produk, pelanggan puas apabila setelah membeli dan menggunakan produk ternyata kualitas produknya baik.
- 2) Harga, untuk pelanggan yang sensitif, biasanya harganya murah adalah sumber kepuasan yang penting karena pelanggan akan mendapatkan *value for money* yang tinggi.
- 3) Kualitas pelayanan, kepuasan terhadap kualitas pelayanan biasanya sulit ditiru.
- 4) *Emotional Factor*, pelanggan akan merasa puas (bangga) karena adanya emosional *value* yang diberikan oleh *brand* dari produk tersebut.
- 5) Biaya dan kemudahan, pelanggan akan semakin puas apabila relatif muda, nyaman dan efisien dalam mendapatkan produk atau pelayanan.¹¹

¹⁰ I Ketut Widana, *Technopreneurship Panduan Bisnis Berbasis Teknologi* (Bandung:Jl. Imam Bonjol, No.40, 2020), hal. 79.

¹¹ Anang Firmansyah, hal. 134.

d. Teknik Pengukuran Kepuasan Pelanggan

Ada beberapa metode yang dapat dipergunakan setiap perusahaan untuk mengukur dan memantau kepuasan pelanggan. Kotler mengemukakan 4 metode untuk mengukur kepuasan pelanggan.¹²

- 1) Sistem keluhan dan saran
- 2) Survei kepuasan pelanggan
- 3) Analisa problem
- 4) *Impotence-performance analysis*
- 5) *Ghost shopping*
- 6) *Lost customer analysis*

2. Pelayanan

a. Pengertian Pelayanan

Pelayanan atau service dapat diartikan sebagai sebuah kegiatan atau keuntungan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak lain. Pelayanan pada dasarnya bersifat *intangibile* (tak teraba) dan tidak berujung pada kepemilikan.¹³

Pelayanan juga dapat diklasifikasikan menjadi dua bagian, yaitu didasarkan dari orang yang memberikan pelayanan atau didasarkan atas peralatannya. Pelayanan dapat diberikan oleh seseorang yang tidak terampil atau oleh seseorang profesional. Pelayanan yang didasarkan atau

¹² M. Nur Nasution, *Manajemen Jasa Terpadu (Total Service Management)* (Bogor Selatan: Ghalia Indonesia, 2004), hal. 120.

¹³ Wira Sutedia, *Konsumen Panduan Layanan Konsumen* (Jabodetabek: Grasindo, 2007), hal. 5.

peralatan, sangat tergantung pada alat tersebut ditangani oleh seseorang yang terampil atau tidak terampil.¹⁴

Pada saat kita melayani pelanggan wajah kita terlihat cerah/bersinar agar pelanggan pengiriman barang tersebut senang, apabila petugas PT. Pos Indonesia melayani dengan wajah yang kurang enak dipandang maka pelanggan pun tidak suka mengirm barang/paket di perusahaan tersebut, maka pelanggan pun akan pergi meninggalkan perusahaan tersebut. Jadi pada saat kita melayani pelanggan itu, kita harus ramah, senyum kepada pelanggan.

Di dalam melayani pelanggan itu, layanilah mereka dengan puas agar pelanggan tertarik dengan perusahaan tersebut, kalau bisa di perusahaan itu dibuat promosi harga pengiriman untuk menarik pelanggan, agar pelanggan tersebut berulang-ulang ke perusahaan tersebut. Buatlah pelanggan itu senang dengan pelayanan kita agar pelanggan itu tidak lari/pergi dari perusahaan tersebut.

Pengertian jasa menurut Kotler adalah setiap rindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang ada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun, produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan pada satu produk fisik. Salah satu sifat dari jasa atau pelayanan adalah diproduksi dan dikonsumsi pada saat yang bersamaan.¹⁵

¹⁴Wira Sutedja, hal. 5.

¹⁵ Didin Fatahuddin dan Anang Firmansyah, *Pemasaran Jasa Strategi, Mengukur Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan* (Yogyakarta:CV. Budi Utama, 2019), hal. 194.

Pelayanan publik yang tercantum dalam Undang-undang No. 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atau barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan.¹⁶

Menurut saya pelayanan adalah suatu kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan.

b. Dasar-dasar Pelayanan

Customer service dalam kesehariannya akan berhadapan dengan pelanggan dengan latar belakang beragam, baik tempat, suku bangsa dan agama.¹⁷ Perbedaan yang ada akan membentuk perilaku pelanggan yang berbeda antara yang satu dengan lainnya. Kompleksnya permasalahan akibat adanya keragaman menuntut seorang Customer service harus selalu meningkatkan kemampuan dan dasar-dasar pelayanan karena di tuntut untuk selalu memberikan pelayanan yang prima. Dasar-dasar pelayanan yang harus dipahami oleh seorang Customer Service adalah:

- 1) Pakaian dan penampilan yang menarik
- 2) Percaya diri
- 3) Akrab dan murah senyum
- 4) Menyapa dengan lembut

¹⁶ Muhammad Alfisyahrin, *Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Indonesia* (Jakarta: Hak Cipta, 2017), hal. 14.

¹⁷I Ketut Widana, hal. 59.

- 5) Tenang
- 6) Sopan
- 7) Hormat dan tekun
- 8) Bahasa yang baik dan benar
- 9) Bergairah dan antusias
- 10) Tidak menyela atau memotong pembicaraan
- 11) Memberikan kepuasan kepada pelanggan

c. Sikap-sikap Untuk Melayani

Melayani pelanggan dengan sikap hormat, ramah, dan dengan tutur bahasa yang baik disertai senyum, merupakan penghargaan yang tidak ternilai bagi pelanggan dan akan mendatangkan manfaat yang besar bagi bisnis.¹⁸

Melayani masyarakat itu dengan sepenuh hati, agar pelanggan yang pengirim barang itu senang dengan perusahaan tersebut. Pada saat kita melayani masyarakat jangan membuat masyarakat itu tidak senang atau tidak puas dengan pelayanannya. Apabila ada pelanggan yang ingin mengirim barang kita buat pelanggan itu puas dengan cara, apabila pelanggan itu mengirim barang melebihi 1kg maka setiap pelanggan dikasih diskon setengah harga dari harga sebelumnya.

Apabila kita melayani pelanggan dengan baik maka pelanggan tersebut akan berulang-ulang ke perusahaan itu untuk mengirim

¹⁸ Dini Hertita, *Setiap Pebisnis Harus Punya Buku Ini* (Jakarta: PT. Elex Media Komputindo, 2018), hal. 83.

barang/paket. Dan kebalikannya jika kita melayani pelanggan kurang baik maka pelanggan tersebut akan tidak pernah lagi mengirim barang ke perusahaan tersebut baik itu PT. Pos Indonesia maupun PT. JNE.

2. Penelitian Terdahulu

Untuk memperkuat, bahwa pengamatan mengambil penelitian terdahulu yang berhubungan dengan kepuasan pelanggan, yaitu:

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul	Hasil Penelitian
1	Cut Putri Fahrina, T. Makmur, Indra. Jurnal Ilmiah Mahasiswa Pertanian Vol.4,No.4 November 2019	Analisis Perbandingan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pasar Modern dan Pasar Tradisional di Kota Banda Aceh	Hasil penelitian menunjukkan dari 15 atribut kualitas pelayanan yang dianalisis, terdapat 5 atribut yang sudah memenuhi kepuasan konsumen pada pasar modern dan 4 atribut pada pasar tradisional.
2	Heru Andika, Shinta Wahyu Hati. Jurnal Akuntansi, Ekonomi dan Manajemen Bisnis Vol.6,No.2 Desember 2018	Analisis Perbandingan Kepuasan Pelanggan Antara Minimarket Indomaret dengan Alfamart di Kota Batam	Hasil perbedaan tersebut ditunjukkan dengan adanya nilai probabilitas berada dibawah <i>level of significance</i> dengan parameter sebesar 0,05 sehingga H_0 ditolak yang artinya terdapat perbedaan kepuasan pelanggan terhadap kualitas layanan minimarket indomaret dan minimarket alfamart.
3	Antonius R. Resusun, Altje L. Tumbel Yunita Mandagie Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen dan Akuntansi Vol. 7, No. 4, 2019	Analisis Perbandingan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Transportasi Online Gojek dan Grab Pada Mahasiswa Fakultas Teknik Mesin UNSRAT	Hasil penelitian ini menunjukkan tidak ada pengaruh yang signifikan antara Tangibles Gojek dan Grab, tidak berpengaruh signifikan yang artinya tidak ada perbedaan kehandalan, jaminan dan empati.

4	Fajar Agus Susanto, Yudi Rafani, Yenfi Jurnal Progresif Manajemen Bisnis Vol. 1, No. 1, 2014	Analisis Perbandingan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Konsumen KFC dan MFC di Kota Pangkalpinang)	Hasil ini menunjukkan bahwa kualitas layanan memiliki sebuah positif dan signifikan dampak kepuasan konsumen di KFC dan MFC di Pangkalpinang.
5	Ahda Nurjanah Skripsi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (UIN) Mataram 2018	Analisis Perbandingan Tingkat Kepuasan Pelanggan Antara Pelanggan Listrik Konvensional (<i>Pascaprabayar</i>) dan pelanggan Listrik Pintar (<i>prabayar</i>)	Hasil yang didapatkan yaitu, adanya perbedaan tingkat kepuasan, namun masih dikategorikan puas, dan hasil penelitian menggunakan komparatif dua sampel <i>independent</i> menunjukkan tidak adanya perbandingan kepuasan pelanggan listrik antara pelanggan listrik konvensional (<i>pascabayar</i>) dan pelanggan listrik pintar (<i>prabayar</i>)

Berdasarkan uraian tabel diatas, dapat diketahui persamaan dan perbedaan penelitian ini dengan enam penelitian terdahulu sebagai berikut:

Persamaan peneliti dengan penelitian Cut Putri Fahrina, T. Makmur, Indra, sama-sama membahas pelayanan, sedangkan perbedaannya penelitian ini membahas pelayanan PT. Pos Indonesia Padangsidimpuan dan PT. JNE Cabang Padangsidimpuan, dan penelitian Cut Putri Fahrina, T. Makmur,

Indra membahas pelayanan Pasar Modern dan Pasar Tradisional di Kota Banda Aceh.

Persamaan peneliti dengan penelitian Heru Andika, Shinta Wahyu Hati, sama-sama membahas tentang kepuasan pelanggan, sedangkan perbedaannya peneliti ini membahas kepuasan pelanggan di PT. Pos Indonesia Padangsidimpuan dan PT. JNE Cabang Padangsidimpuan, dan penelitian Heru Andika, Shinta Wahyu Hati membahas kepuasan pelayanan antara Minimarket Indomaret dengan Alfamart di Kota Batam.

Persamaan peneliti dengan penelitian Antonius R Resusun, Altje L. Tumbel, Yunita Mandagie, sama-sama membahas tentang kepuasan konsumen, sedangkan perbedaannya peneliti ini membahas kepuasan pelanggan di PT. Pos Indonesia Padangsidimpuan dan PT. JNE Cabang Padangsidimpuan, dan penelitian Antonius R Resusun, Altje L. Tumbel, Yunita Mandagie, membahas kepuasan konsumen pada pengguna Transportasi Online Gojek dan Grab.

Persamaan peneliti dengan penelitian Fajar Agus Susanto, Yudi Rafani, Yenfi, sama-sama membahas tentang kepuasan pelanggan, sedangkan perbedaannya peneliti ini membahas kepuasan pelanggan PT. Pos Indonesia Padangsidimpuan dan PT. JNE Cabang Padangsidimpuan, dan penelitian Fajar Agus Susanto, Yudi Rafani, Yenfi, membahas kepuasan konsumen KFC dan MFC di Pangkalpinang.

Persamaan peneliti dengan penelitian Ahda Nurjanah, sama-sama membahas tentang kepuasan pelanggan, sedangkan perbedaannya peneliti ini

membahas kepuasan pelanggan PT. Pos Indonesia Padangsidempuan dan PT. JNE Cabang Padangsidempuan, dan penelitian Ahda Nurjanah, membahas kepuasan pelanggan antara Listrik Konvensional (*Pascabayar*) dan Listrik Pintar (*Prabayar*) di Lombok Barat.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian dilakukan bersama masyarakat Kota Padangsidimpuan yang pernah mengirim barang/paket di PT. Pos Indonesia beralamat Jl. Sudirman No.5 Kota Padangsidimpuan 22700 dan PT. JNE Cabang Padangsidimpuan beralamat Jl. Abdul Jalil Lubis (Sihoring Koring) Kecamatan Batunadua. Alasan peneliti memilih judul bahwa pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pengiriman paket pada PT. Pos Indonesia didapat kurang puas dan PT. JNE didapat puas, oleh karena itu yang artinya kedua perusahaan memiliki perbedaan pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada pengiriman paket di PT. Pos Indonesia dan PT. JNE Cabang Padangsidimpua. Waktu penelitian dimulai dari bulan Maret 2020 sampai Juni 2021.

B. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif merupakan metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci, pengambilan sampel sumber data dilakukan secara purposive dan snowball, teknik pengumpulan dengan triangulasi (gabungan), analisis data bersifat kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna.¹⁹

¹⁹Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis* (Bandung: Alfabeta, 2016), hal. 13.

Adapun alasan peneliti menggunakan pendekatan kualitatif karena data lebih banyak bersifat teoritis dari pada angka yang ditemukan dilapangan, meskipun angka dan tabel yang dapat dihitung menjadi pelengkap dalam pengolahan data.

C. Subjek Penelitian

Penelitian ini menggunakan sumber data primer. Adapun pengertian data primer adalah data yang diperoleh langsung dari subjek penelitian, dalam hal ini peneliti memperoleh data atau informasi langsung dengan menggunakan instrument-instrument yang telah ditetapkan. Adapun sumber data dalam penelitian ini yaitu pengiriman paket PT. Pos Indonesia dan PT. JNE Cabang Padangsidempuan sebanyak 4 orang. Untuk teknik pengambilan sumber data dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik bola salju atau rantai (*snow ball or chain sampling*) yaitu mengidentifikasi kasus-kasus yang menarik dari orang-orang yang mengetahui kasus-kasus apa yang mengandung informasi yang kaya atau mengetahui informasi-informasi yang tepat untuk di wawancarai.²⁰

Cara pelaksanaan teknik *sampling snowball* pada penelitian ini ditunjukkan pada penelitian terhadap pengiriman paket PT. Pos Indonesia dan PT. JNE Cabang Padangsidempuan. Pada awalnya peneliti hanya menemukan dua pengiriman paket, namun setelah ditemukan dua pengiriman, maka dengan mudah dapat ditemukan pengiriman-pengiriman lain sebagai sampel melalui teknik *sampling*.

²⁰Agus Bandur, *Peneliti Kualitatif Metodologi, Desain dan Teknik Analisis Data Dengan Nvivo11 Plus* (Jakarta: MitraWacana Media, 2016), hal. 299.

D. Sumber Data

Sumber data didalam penelitian merupakan faktor yang sangat penting karena sumber data akan menyangkut kualitas dari hasil penelitian.²¹

1. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari subjek penelitian, dalam hal ini peneliti memperoleh data atau informasi langsung dengan menggunakan instrument-instrumen yang telah ditetapkan. Data primer dikumpulkan oleh peneliti untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan penelitian. Pengumpulan data primer merupakan bagian integral dari proses penelitian bisnis dan yang seringkali diperlukan untuk tujuan pengambilan keputusan. Data primer dapat berupa opini subjek, hasil observasi terhadap suatu perilaku atau kejadian, dan hasil pengujian. Data primer dianggap lebih akurat, karena data isi disajikan secara terperinci.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data atau informasi yang diperoleh secara langsung dari objek penelitian yang bersifat publik, yang terdiri atas: struktur organisasi data kearsipan, dokumen, laporan-laporanserta buku-buku dan lain sebagainya yang berkenaan dengan penelitian ini. Dengan kata lain data sekunder diperoleh penelitian secara tidak langsung, melalui perantara atau diperoleh dan dicatat. Data sekunder dapat diperoleh dari studi kepustakaan berupa buku, jurnal, artikel, yang terkait dengan judul penelitian.

²¹ Wahyu Purhantara, *Metode Penelitian Kualitatif untuk Bisnis*(Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010), hal. 79.

E. Instrumen Pengumpulan Data

Instrumen pengumpulan data merupakan suatu cara yang dapat digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data. Agar data yang diperoleh relevan, maka peneliti menggunakan teknik pengumpulan data primer. Teknik pengumpulan data primer adalah teknik pengumpulan data yang secara langsung diperoleh dari pihak yang menjadi sumber penelitian di lapangan. Adapun instrumen pengumpulan yang dapat dilakukan adalah:²²

1. Observasi

Observasi secara metode pengumpulan informasi memiliki bukti yang special jika dicocokkan melalui informasi yang lain. Sutrisno Hadi menyampaikan maka observasi adalah suatu teknik yang simpel, suatu teknik yang sistematis mulai berupa metode ilmu hayat dan ilmu jiwa. Diantara yang terutama yaitu metode-metode observasi serta pengetahuan. Observasi yang saya lakukan adalah mencatat data yang diperlukan, melakukan survei tempat, menemui narasumber untuk wawancara dan mencatat hasil obeservasi. Saya oberservasi di PT. Pos Indonesia dan PT. JNE Cabang Padangsidipuan pada tanggal 16 Maret 2020.

2. Wawancara

Wawancara merupakan salah satu teknik pengumpulan data, dimana pelaksanaannya dapat dilakukan secara langsung berhadapan dengan subjek penelitian atau responden.²³Wawancara adalah proses percakapan dengan maksud untuk mengontruksi mengenai orang,

²²Burhan Bungin, *Metode Penelitian Ekonomi* (Jakarta: Kencana, 2013), hal. 13.

²³Sugiyono, hal. 194,

kejadian, kegiatan, organisasi, motivasi, perasaan dan sebagainya yang dilakukan dua pihak, yaitu pewawancara (*interviewer*) yang mengajukan pertanyaan kepada orang lain yang diwawancarai (*interviewee*), wawancara yang digunakan pada penelitian ini dengan metode wawancara terstruktur peneliti terlebih dahulu menyiapkan berupa pertanyaan yang harus dijawab oleh responden.

3. Dokumentasi

Dokumentasi berasal dari kata dokumen, yang artinya barang-barang tertulis. Dalam melaksanakan metode dokumentasi peneliti menyelidiki benda-benda diambil peneliti tertulis seperti buku-buku, majalah, dokumen, sebagainya. Dokumen yang diambil peneliti adalah mengenai data jumlah pelanggan yang ada di PT. Pos Indonesia dan PT. JNE Cabang Padangsidempuan.

F. Teknik Analisis Data

Analisis metode data yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis SWOT. SWOT merupakan suatu bentuk analisis di dalam perusahaan manajemen atau di dalam organisasi yang secara sistematis akan dapat membantu dalam usaha penyusunan suatu rencana yang matang untuk mencapai tujuan, baik dalam jangka tujuan pendek maupun dalam jangka tujuan panjang.²⁴

²⁴ Lexy J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2013), hal. 138.

G. Teknik Uji Keabsahan Data

Untuk menjamin keabsahan data dalam penelitian ini diperlukan teknik pemeriksaan dan pelaksanaan, teknik pelaksanaan didasarkan atas sejumlah kriteria tertentu. Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain diluar data itu untuk keperluan pengecek atau sebagai pembanding terhadap data itu. Triangulasi yang dilakukan penelitian dengan cara:²⁵

1. Membandingkan data hasil wawancara hasil pengamatan dengan hasil wawancara.
2. Membandingkan apa yang disampaikan pelanggan
3. Membandingkan hasil penelitian dengan fakta dilapangan. Setelah diperoleh dari penelitian, maka untuk menjamin keabsahan data dilakukan diskusi dengan pembimbing. Peneliti membandingkan data hasil wawancara dan dokumentasi. Jika keabsahan data yang diperoleh sudah terjamin, selanjutnya data yang dituangkan dalam pembahasan skripsi.

²⁵ Lexy J. Moleong, hal. 178

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian

1. Sejarah Singkat PT. Pos Indonesia

Sejarah mencatat keberadaan Pos Indonesia begitu panjang, kantor Pos pertama didirikan di Batavia (sekarang Jakarta) oleh Gubernur Jenderal 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 diluar Jawa dan bagi mereka yang datang dan pergi ke Negeri Belanda. Sejak itulah pelayanan pos telah lahir mengemban peran dan fungsi pelayanan kepada publik.²⁶

Dengan berjalannya waktu, Pos Indonesia telah mampu mewujudkan kreatifitasnya dalam pengembangan bidang perposan Indonesia dengan memanfaatkan infrastruktur jejaring yang dimilikinya yang mencapai sekitar 24ribu titik layanan yang menjangkau 100 persen kota/kabupaten, hampir 100 persen kecamatan dan 42 persen kelurahan/desa, dan 940 persen transmigrasi terpencil di Indonesia.

Dahulu PT. Pos dikenal hanya mengirim paket yang dari luar kota, apabila keluarganya merantau kesuatu daerah, maka saudaranya mengirim surat ke PT. Pos untuk mengabari keluarganya dirumah, petugas PT. Pos yang setiap hari menghantarkan surat ke alamat tujuan tersebut. Dahulu untuk mengabari keluarganya dirumah tidak ada *handphone*, tetapi lambat

²⁶www.PT.PosIndonesiago.id, (Diakses pada tanggal 27-11-2020, pukul 02.00 wib).

waktu sekarang masyarakat tidak lagi mengirim surat untuk mengabari keluarganya, tetapi zamannya sekarang sudah canggih jadi masyarakat sekarang sudah menggunakan HP (*handphone*), tetapi sekarang PT. Pos masih diperlukan mengantar surat, tetapi sekarang surat berharga seperti, surat pindah, lamaran kerja atau masuk universitas, sekarang PT. Pos tidak hanya mengirim surat saja tetapi bisa juga mengirim berbagai macam barang, seperti makanan ringan, barang *electronic*, barang *olshop*, dan lainnya, ada juga barang yang tidak bisa dikirim oleh PT. Pos seperti, tanaman, hewan peliharaan, tembak, panah, gas elpiji, makanan berminyak, cairan, dan lainnya. Apabila barang masuk petugas PT. Pos yang mempackingnya maka biaya akan bertambah Rp 5.000/paket.

Seiring dengan perkembangan informasi, komunikasi dan teknologi, jejaring Pos Indonesia sudah memiliki lebih dari 3.800 kantor Pos *online*, serta dilengkapi *electronicmobile*, pos dibeberapakota besar. Semua titik merupakan rantai yang terhubung satu sama lain secara solid dan terintegrasi. Sistem kode Pos diciptakan untuk mempermudah *processing* kiriman pos, dimana tiap jngkal daerah di Indonesia mampu diidentifikasi dengan akurat. Pada tahun 1875-POSTEN TELEGRAFDIENST pada tahun ini dinas Pos disatukan dengan dinas telegraph dengan status jawatan dengan nama POSTEN TELEGRAFDIENST, pada tahun 1877-Union Postale Universelle ejak pemerintahan colonial dinas pos pemerintahan Belanda sudah

berhubungan dalam pengiriman surat dan barang secara internasional, sehingga tercatat sebagai anggota Union Postale Universelle (UPU).

2. Logo dan Arti Pos Indonesia

Berikut ini adalah logo dan arti logo PT. Pos Indonesia:



Gambar Logo Pos Indonesia Lama

Perum Pos dan Giro, logo lama perusahaan ini terdiri dari unsure padi kapas yang bersambung dengan banner diatas dengan tulisan RI, banner sibawah tulisan POS & GIRO, mengelilingi unsur segilima yang mengurung bola dunia dan burung. Ide utama pada logo ini adalah burung, sebagai simbol atau tanda yang mewakili merpati pos, konsep pengantaran surat jaman dahulu. Bola dunia sebagai simbol dari perputaran dunia dan kekekalan.²⁷

Unsur padi kapas seperti telah diuraikan sebelumnya adalah mewakili simbol keadilan sosial dari Pancasila. Untuk kelompok tertentu padi melambangkan pangan dan kapas melambangkan sandang, banner yang bertulis RI diatas segilima merupakan ujung dari padi kapas yang menlingkari segilima merupakan singkatan dari Republik Indonesia.

²⁷www.PT.PosIndonesiago.id, (Diakses pada tanggal 27-11-2020, pukul 02.45 wib).

Bisnis pos adalah bisnis yang berlingkup internasional, menghubungkan antar negara didunia, sehingga kesan yang timbul dari logo lama PT. Pos ini adalah profesionalitas pos bersifat internasional dilambangkan dengan burung merpati bola dunia masih terkurung oleh hal-hal yang bersifat nasional burung tidak terlepas dan bebas.

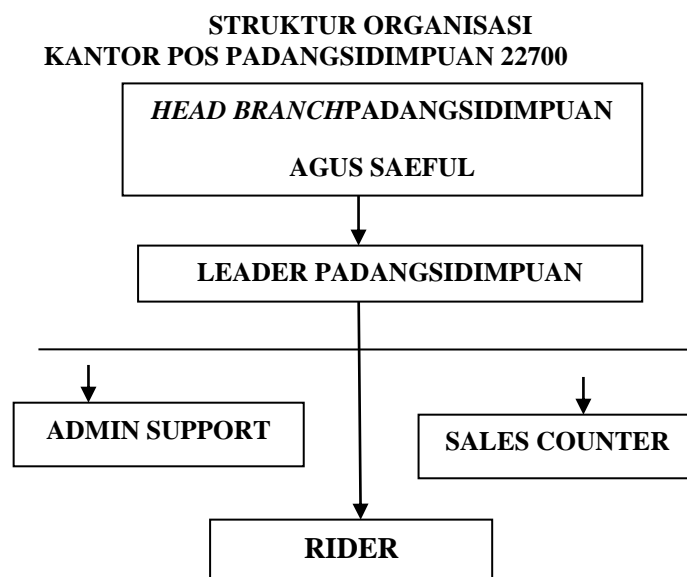


Gambar Logo Pos Indonesia Baru

Pada logo PT. Pos burung merpati pos yang siap terbang mengelilingi dunia telah bebas tak terkurung oleh segilima dan padi kapas, berjalan semakin cepat divisualisasikan dengan sayap yang bergaris-garis horizontal dan proporsi burung yang lebih memanjang dan mengecil diujung, usaha untuk divisualisasikan kecepatan. Ukuran burung lebih besar dibandingkan dengan bola dunia. Dapat terbaca bahwa burung dapat menguasai dunia. Warna jingga digunakan untuk menandakan sesuatu yang penting. Tulisan dengan tipografi bold: POS INDONESIA, adalah nama perusahaan dengan identitas negara berada dibawah gambar burung dan bola dunia, disini terbaca bahwa yang utama adalah profesionalitas dibidang usaha, dengan slogan “Tepat Waktu Setiap Waktu” untuk menambah kesan mengutamakan.

3. Struktur Organisasi

Struktur Organisasi Kantor Pos Indonesia Padangsidempuan 2700 dibuat berdasarkan keputusan Direksi No. KD 34/DIRUT/0914 tanggal 01 April 2019 tentang organisasi dan tata kerja unit pelaksana untuk tipe D, sebagai berikut



Sumber: PT. Pos Indonesia Padangsidempuan

4. Tugas dan Tanggungjawab Setiap Bagian

a. Head Branch Padangsidempuan

Head branch/seorang pemimpin cabang tugas dan tanggungjawabnya untuk mengoordinasi dan mengawasi semua operasi cabang, termasuk perekrutan staf, pelatihan dan pengawasan.

b. Leader Cabang Padangsidempuan

Leader/ pemimpin tugas dan tanggungjawabnya untuk memantau pekerjaan yang dilakukan karyawan JNE, dan bertanggung jawab

dalam melaksanakan koordinasi dalam membina kerja sama tim yang solid.

c. *Admin Support*

Admin support tugas dan tanggungjawabnya adalah kelancaran serta keakuratan data kiriman pelanggan.

d. *Sales Counter*

Sales counter tugas dan tanggungjawabnya adalah melayani pelanggan serta memproses dokumen atau paket yang akan dikirim.

e. *Rider Delivery*

Rider delivery tugas dan tanggungjawabnya adalah mengirimkan barang tepat waktu, memastikan barang tersebut diterima pelanggan dalam keadaan baik dan tidak rusak, dan menjaga kerahasiaan barang dan juga dokumen yang akan dikirim.

5. Produk PT. Pos Indonesia

a. *Reguler*

Paket standar dengan harga terjangkau. Estimasi waktu sampai maksimal H+14hari.

b. *Express*

Layanan pengiriman yang memberikan pengiriman lebih cepat dan lebih nyamann dalam rangka memenuhi permintaan pelanggan, dengan perkiraan waktu penyampaian dokumen 1hari.

c. Kilat khusus

Layanan pengiriman aman dan cepat dengan jangkauan luas ke seluruh wilayah Indonesia. Layanan ini dapat menjadi pilihan tepat dan terpercaya untuk mengirimkan paket, dokumen, surat dan barang online, dengan perkiraan waktu penyampaian barang 5-6hari.²⁸

d. Jumbo ekonomi

Layanan dengan tarif tingkat berat awal dimulai dari 3kg dan setiap 1kg sampai dengan tingkat berat 30kg, dengan perkiraan waktu penyampaian barang 2 minggu. Estimasi waktu sampai maksimal H+14 hari.

e. Q9 Samedy

Paket kirim barang dihari yang sama (maksimal 9 jam jarak dan waktu pengantaran). Bisa COD maksimal sampai pukul 4 sore.

f. QComm

Paket premium dengan estimasi waktu sampai maksimal H+2hari. Berat maksimal 5kg.

6. Syarat dan Ketentuan Layanan

a. Syarat dan Ketentuan Jenis Pelayanan

- a) setiap pengiriman berhak mendapatkan bukti pengiriman berupa resi atau struk pengiriman.
- b) PT. Pos Indonesia (Persero) bertanggungjawab terhadap kiriman yang dikirim bila pengiriman telah lunas semuanya biaya

²⁸Hasil wawancara bersama Bapak Ilham Gultom, Rabu 11 November 2020, pukul 11.00-01.00wib.

pengiriman dan biaya lainnya (kecuali bila kesepakatan tertentu, termasuk pembayaran kredit bagi pelanggan dengan perjanjian kerja sama).

- c) Selama belum diserahkan kepada penerima, hak atas kiriman masih berada ditangan pengirim, oleh karena itu tuntutan ganti rugi atas kehilangan/kerusakan kiriman hanya dapat diajukan oleh pengirim.
- d) Pernyataan tertulis pengirim tentang isi kiriman pada formulir pengiriman, harus sama dengan isi kiriman sebenarnya. Bila tidak sesuai, maka pengirim akan bertanggungjawab sepenuhnya atas segala dampak yang timbul akibat pelanggaran hukum yang dilakukan.
- e) PT. Pos Indonesia (Persero) berhak membuka dan/atau memeriksa kiriman dihadapan pengirim untuk meyakini kebenaran informasi terkait isi kiriman.
- f) PT. Pos Indonesia (Persero) hanya bertanggungjawab terhadap kerusakan fisik isi kiriman, dan tidak bertanggungjawab serta tidak memberikan ganti rugi atas kiriman.
- g) Kerugian arau kerusakan yang disebabkan unsur kesengajaan oleh pengirim.
- h) Pelanggaran terhadap aturan *Dangerous Good, Prohibited Items, dan Restricted Items*.
- i) Isi kiriman yang tidak sesuai dengan pernyataan tertulis pada bukti/formulir pengiriman.

- j) Semua risiko teknis yang terjadi selama dalam pengangkutan, yang menyebabkan barang yang dikirim tidak berfungsi, atau berubah fungsinya, baik yang menyangkut mesin atau sejenisnya maupun barang elektronik seperti halnya: *handphone*, kamera, radio/tape, dan lain-lain yang sejenisnya.
 - k) Kerugian atau kerusakan sebagai akibat oksidasi kontaminasi populasi dan reaksi nuklir.
 - l) Kerugian tidak langsung atau keuntungan yang tidak jadi diperoleh, yang disebabkan oleh kekeliruan dalam penyelenggaraan pos (UU No.38 tahun 2009).
- b. Ketentuan Jaminan Ganti Rugi
- 1) Layanan jaminan ganti Rugi berlaku untuk kiriman dengan identifikasi barcode produk Express Mail Service (EMS). Paket Internasional, layanan tercatat ® Internasional dan e-PACET.
 - 2) Layanan jaminan ganti rugi ada 2 yaitu: a. layanan tambahan yang ditawarkan kepada pengguna jasa pos untuk kiriman Internasional dengan nilai barang sampai dengan US \$100, b. layanan yang diwajibkan untuk kiriman dengan nilai diatas US \$100 dan kiriman dokumen berharga.
 - 3) Jaminan ganti rugi diberikan terhadap kerugian yang diderita oleh pengirim, sebagai akibat resiko keterlambatan untuk kiriman EMS, dan resiko kehilangan dan kerusakan untuk kiriman EMS, paket Internasional dan surat tercatat Internasional.

- 4) Jaminan ganti rugi tidak dimaksudkan untuk kerugian tidak langsung yang timbul akibat resiko keterlambatan penyerahan, kehilangan ataupun kerusakan kiriman yang diderita oleh pengirim.

c. Syarat Jaminan Ganti Rugi

- 1) Kiriman Internasional yang pengirimannya tidak dilarang sesuai dengan peraturan yang berlaku.
- 2) Memenuhi persyaratan layanan yang telah ditetapkan oleh Pos Indonesia.
- 3) Pengirim telah membayar biaya pengiriman dan bea jaminan ganti rugi.
- 4) Pengirim menuliskan nilai barang pada formulir pengiriman pada saat transaksi di loket.
- 5) Apabila ganti rugi kehilangan telah dibayarkan kepada pengirim, tetapi ternyata kiriman telah diterima oleh penerima di negara tujuan, maka pengirim harus mengembalikan ganti rugi yang telah diteriima.
- 6) Apabila ganti rugi kehilangan telah dibayarkan kepada pengirim, tetapi ternyata ditemukan kembali oleh Pos Indonesia, maka kiriman tersebut menjadi milik Pos Indonesia.

d. Hak Atas Tuntutan Ganti Rugi

- 1) Tuntutan ganti Rugi merupakan hak pengirim.
- 2) Tuntutan ganti rugi hanya dapat diajukan terhadap kondisi terlambat, rusak dan hilang.

- 3) Tuntutan ganti rugi atas kerusakan dan kehilangan kiriman Internasional dapat diajukan paling lambat: 2 bulan untuk EMS, dihitung sejak tanggal pengiriman, 3 bulan untuk paket cepat Internasional dan surat tercatat Internasional, dihitung sejak tanggal pengiriman, 4 bulan untuk paket biasa, dihitung sejak tanggal pengiriman.
 - 4) Tuntutan ganti rugi atas keterlambatan kiriman EMS outgoing dapat diajukan paling lambat 7 hari sejak kiriman diterima oleh penerima di Negara Tujuan.
- e. BEA Layanan Jaminan Ganti Rugi
- 1) Bea jaminan ganti rugi ditetapkan sebesar 0,5% (nol koma lima persen) dari nilai jaminan ganti rugi.
 - 2) Minimal bea layanan jaminan ganti rugi adalah Rp 5.000 (lima ribu rupiah).
- f. Nilai Jaminan Ganti Rugi
- 1) Nilai jaminan ganti rugi ditetapkan sebagai berikut:
 - a) Barang baru menurut harga faktur/kuintasi pembelian dengan maksimal yang dapat dipertanggungjawabkan adalah Rp 20.000.000
 - b) Barang bekas, ditetapkan nilainya oleh pengirim, dengan persetujuan kantor Pos kirim Rp 20.000.000
 - c) Barang berisi barang seni/budaya, barang koleksi yang bersifat pribadi lainnya dan Akta Otentik yang diterbitkan oleh suatu

instansi atau institusi atau lembaga tertentu, antara lain berupa ijazah, SIM, BPKB, STNK, atau dokumen lainnya yang berdasarkan biaya pengurusan atau pembuatannya maksimum sebesar Rp 6.000.000..

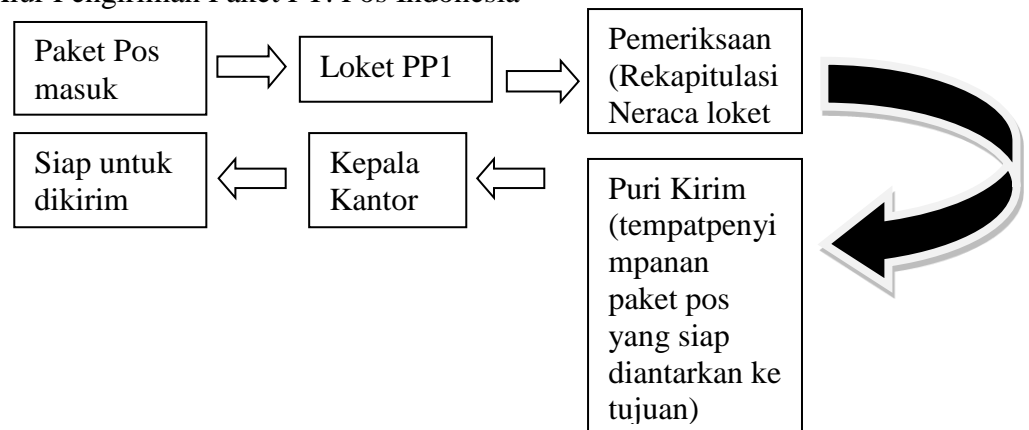
g. Kantor Cabang PT. Pos Indonesia

Tabel 4.1
Kantor Cabang PT. Pos Indonesia Padangsidimpuan

No	Kode Pos	Kantor Cabang	Alamat
1	22733	Pargarutan	Jl. Marisi, Angkola Timur
2	22773	Sigalangan	Jl. Trans Sumut Bukittinggi-Padangsidimpuan No.16, Sigalangan, Batang Angkola
3	22774	Sayurmatiggi	Jl. Raya Mandailing Km. 37 Sayurmatiggi
4	22747	Hutapadang	Jl. Simangambat No. 1, Aek Torup
5	22742	Sipirok	Jl. Ps. Sipirok
6	22758	Simangambat	Jl. Pasar Simangambat
7	22753	Gunung Tua	Jl. Perwira No. 93, Pasar Gunung Tua, Padang Bolak
8	22763	Sibuhuan	Jl. Sultan Hasanuddin, Psr Sibuhuan, Barumon
9	22764	Pasar Ujung Batu	Jl. Sudirman Pasar No. 17. Simarancar, Sosa
10	22756	Sipiongot	Jl. Ps. Sipiongot, Dolok, Kab. Padang Lawas Utara
11	22755	Binanga	Jl. Merpati, Pasar Binanga, Barumon Tengah, Kab. Padang Lawas
12	22919	Panyabungan	Jl. Ade Irma Suryani Nasution No.7 kel. Kayu jati, kec, panyabungan Kota
13	22976	Siabu	Jl. Imam Bonjol No.76 kel. Pasar Siabu, kec. Siabu
14	22735	Sitinjak	Jl. Sibolga Km. 15 Sigumuru, Angkola Barat
15	22738	Batang Toru	Jl. Merdeka, kel. Pasar Batang Toru, kec. Batang Toru
16	22994	Kotanopan	Jl. Perintis Kemerdekaan No. 110,

			pasar Kotanopan, kab. Mandailing Natal
17	22952	Kayu Laut	Jl. Aek Banir, Panyabungan kab. Mandailing Natal
18	22983	Muarasoma	Jl. Lintas Natal No. 141, Muarasoma, Batang Natal
19	22998	Muarasipongi	Jl. Kemerdekaan, pasar Muarasipongi kec. Muarasipongi, Mandailing Natal
20	22987	Natal	Kel. Bonda Kase, kec. Natal, kab. Mandailing Natal
21	22998	Sinunukan	Sisinukan II B kel. Sinunukan, kec. Sinunukan Kota
22	22762	Sosopan	Jl. Merdeka, kel. Pasar Sosopan, kec. Sosopan

h. Alur Pengiriman Paket PT. Pos Indonesia



Gambar 4.2 Alur Pengiriman Paket PT. Pos Indonesia

i. Hari Kerja dan Jam Pengiriman Paket

Hari Pengiriman	Jam Pengiriman
Senin – Kamis	07.30 – 19.00 WIB
Jumat	07.30 – 19.00 WIB
Sabtu	07.30 – 19.00 WIB
Minggu	07.30 – 13.00 WIB
Libur Nasional	Tutup

a. jadwal Pengiriman Layanan PT. Pos Expres

Hari Pengiriman	Jam Pengiriman
Senin – sabtu	08.00 – 16.00 WIB
Minggu	Libur
Libur Nasional	Libur

e. Penyebab Keterlambatan Kiriman Paket di PT. Pos Indonesia

Kiriman paket yang pelanggan kirim melalui pos terkadang mengalami keterlambatan.

1. Terlambat dalam proses transportasi, ini adalah penyebab umum terjadinya keterlambatan, misalnya karena adanya pesawat delay berangkat, perubahan jadwal, kemacetan, kerusakan kendaraan, faktor cuaca, dan lain-lain.
2. Terlambat karena alamat salah atau tidak lengkap dan tidak jelas, bayangkan disaat perkembangan penduduk yang semakin banyak, sistem pengalamatan dan nomor rumah yang tidak tertib dari pemerintah. Maka ini juga menjadi penyebab terlambatnya kiriman paket pelanggan.
3. Salah salur, biasanya ini karena alamat yang tidak lengkap.
4. Kiriman gagal, ini terjadi saat kiriman ternyata adalah benda yang dilarang dikirim melalui udara, misalnya seperti power bank, bahan-bahan mudah meledak atau terbakar, bahan cair dalam jumlah banyak parfume, tumbuhan yang tanpa surat karantina dan lainnya.

5. Pemeriksaan Bea cukai, untuk kasus ini sering terjadi karena kiriman harus di cek dahulu oleh bea cukai dan biasanya berasal dari kiriman luar negeri. Saat volume kiriman berjumlah banyak maka dibutuhkan waktu yang lebih lama lagi dalam pemrosesannya.
6. Nomor Handphone tidak aktif, nomor handphone yang aktif sangat dibutuhkan untuk memudahkan delivery atau pak pos mengantar surat ke alamat yang tidak jelas, atau saat diantar terkadang penerima tidak dirumah sehingga bisa di telpon terlebih dahulu.

2. Sejarah JNE

Sedangkan PT. Jalur Nugraha Ekakuri (JNE Express) didirikan oleh Bapak H. Soeprapto, pada tahun 1990. PT. Jalur Nugraha Ekakurir memulai kegiatan usahanya berpusat pada kegiatan kebaepan atau impor kirim barang atau dokumen serta pengantarnya dari luar negeri atau ke Indonesia.²⁹ Lingkup bisnis yang dijalani oleh PT. JNE express adalah pengiriman (*courier*), penyimpanan dan pendistribusian (*logistic dan distribution*), transportasi (*moving, trucking, air sea cargo*), pengiriman uang (*money transfer*).

PT. JNE express berpusat di Jakarta dengan memiliki kantor cabang di kota-kota besar di Indonesia antara lain: Bandung, Yogyakarta, Solo, Semarang, Batam, Medan, Palembang, Cilegon, Bandar Lampung, Balikpapan, Banjarmasin, Surabaya, Pontianak, Kendari, Makassar, Denpasar, hingga kota Padangsidimpuan.

²⁹<http://JNEregulerepress.blogspot.com>. (Diakses pada tanggal 28-11-2020, pukul 03.00 wib).

JNE adalah tangan kanan PT. Pos Indonesia untuk meringankan tugas PT. Pos Indonesia, sekarang banyak jasa yang bisa mengirim barang seperti TIKI dan JNT, tetapi sekarang ini lebih banyak masyarakat menggunakan jasa JNE, karena kurir JNE mau mengantarkan barang ke alamat tujuan pelanggan, jarang pelanggan itu mengambil atau menjemput barang ke kantor, tidak seperti perusahaan lain mengambil barang ke perusahaan tersebut. Jadi sekarang pengiriman barang pelanggan lebih terpercaya kepada jasa JNE dari pada perusahaan lainnya.

Tiki Jalur Nugraha Ekakurir atau biasa disebut dengan JNE. JNE merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dalam bidang pengiriman dan logistik. Bahwa terdapat banyak sekali jasa pengiriman barang di Indonesia, tidak hanya JNE saja. Hal tersebut memang tidak dapat menutup kemungkinan, bahwa jasa tersebut sangatlah dibutuhkan oleh masyarakat sekarang. Terutama bagi masyarakat yang suka belanja online. JNE express merupakan salah satu jasa pengiriman yang sudah lama dikenal masyarakat Indonesia. Dan juga dapat dikatakan salah satu jasa pengiriman tertua selain Pos Indonesia. Pengguna dari pengiriman ini sangatlah banyak sekali peminatnya.

Kantor Cabang JNE merupakan kantor utama yang mana sebagian besar kiriman paket, data pengirim ataupun penerima barang dan yang lainnya untuk diproses. Selain itu, letak dari kantor cabang JNE sendiri terdapat dipusat kota ataupun tempat yang mudah ditemui pusat kota.

a. Syarat Standar Pengiriman

Dengan menyerahkan dokumen dan/atau barang untuk dikirim oleh JNE, pengirim dianggap telah menerima dan menyetujui seluruh syarat-syarat dan ketentuan yang menjadi syarat standar pengiriman JNE.

Ketentuan tentang syarat standar pengiriman:

- 1) Seluruh transaksi sehubungan dengan layanan pengiriman dilakukan berlandaskan syarat dan ketentuan.
- 2) Layanan pengiriman JNE terdiri dari:
 - a) Layanan pengiriman berdasarkan sistem pembayaran
 - b) Layanan pengiriman berdasarkan jangka waktu pengiriman
- 3) Tata Cara Pengiriman
 - a) Layanan pengiriman dapat dilakukan melalui kantor pengiriman JNE atau agen JNE atau dengan penjemputan ditempat pengirim pada hari kalender dengan tunduk pada jam operasional kantor dan agen pengiriman JNE.
 - b) JNE berhak mengangkut dokumen dan/atau yang akan dikirim jaringan agen yang dimiliki oleh JNE.
 - c) Setiap kiriman yang telah dilakukan oleh JNE akan dibuktikan dengan *Conntote*.
- 4) Pemeriksaan Kiriman

Dalam meletakkan JNE berhak:

 - a) Memeriksa kesesuaian antara isi kiriman dengan informasi yang disampaikan oleh pengirim terkait isi kiriman.
 - b) Melakukan pemeriksaan dan menilai kelayakan kemasan kiriman.

- c) Menolak kiriman yang dinilai oleh JNE tidak memiliki kelayakan kemasan sesuai dengan kebijakan standar JNE dan peraturan perundangan yang berlaku.
 - d) Menolak kiriman yang mana tidak sesuai antara pernyataan isi kiriman dengan isi fisik kiriman.
 - e) JNE tidak bertanggungjawab terhadap isi kiriman yang tidak sesuai dengan keterangan yang diberikan oleh pengirim, termasuk kiriman yang dilarang atau melanggar peraturan perundangan.
 - f) Pengirim wajib mencantumkan informasi data pengirim dan penerima pada kemasan kiriman dengan lengkap dan benar (nama, alamat, kota, kecamatan, kelurahan, nomor gerai, dan nomor telepon).
 - g) Pengiriman dan JNE sepakat bahwa penelitan terdapat kerugian akibat kehilangan dan/atau kerusakan selama kiriman berada dalam penahanan pihak bea cukai.
- 5) Kiriman yang dilarang

JNE tidak menerima kiriman yang dilarang sebagaimana yang telah diatur:

- a) JNE tidak menerima barang yang berbahaya atau bahan peledak seperti: senjata api, senjata tajam, emas, perangkai, dan lainnya.
- b) Pengirim membebaskan JNE apabila terjadi kerugian dan/atau biaya yang timbul termasuk tuntutan hukum, yang diakibatkan kelalaian dan kesalahan pengiriman.

6) Jaminan Kepemilikan Kiriman

7) Tarif JNE berhak mengenakan tarif pengiriman atas layanan pengiriman

8) Asuransi

Barang atau dokumen yang mempunyai harga/nilai diatas 10kali biaya dikirim disarankan untuk diasuransikan oleh pengirim. Perhitungan besaran nilai premi dan klaim barang atau dokumen yang dikirimkan, asuransi hanya diberikan oleh JNE berdasarkan instruksi dari pengirim kepada JNE secara tertulis.

9) Ganti Rugi

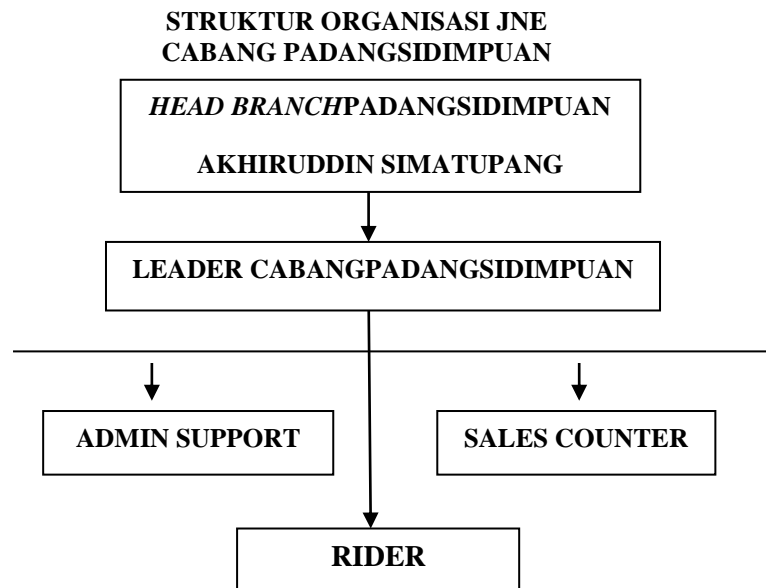
JNE bertanggungjawab untuk mengganti kerugian yang dialami oleh pengiriman akibat keterlambatan, kerusakan, kehilangan atau kesalahan dalam pengiriman kiriman yang timbul kesalahan JNE.

b. Cara Klaim Ganti Rugi JNE

- 1) Siapkan surat pernyataan kehilangan atau mengalami kerusakan pada paket. Isinya mengenai barang yang dikirim, berapa nilainya dari mana dan kemana tujuannya, dan detail-detail lain yang berhubungan
- 2) Fotocopy katu identitas yang masih berlaku (KTP dan SIM biasanya)
- 3) Bukti pengiriman (resi) asli.

c. Struktur Organisasi JNE Cabang Padangsidempuan

Struktur organisasi adalah suatu susunan dan hubungan antara setiap bagian serta posisi yang ada pada suatu organisasi dalam menjalankan kegiatan operasional guna mencapai tujuan.



Sumber: *JNE Cabang Padangsidempuan*

d. Tugas dan Tanggungjawab Setiap Bagian

a) *Head Branch Padangsidempuan*

Head branch/seorang pemimpin cabang tugas dan tanggungjawabnya untuk mengoordinasi dan mengawasi semua operasi cabang, termasuk perekrutan staf, pelatihan dan pengawasan.

b) *Leader Cabang Padangsidempuan*

Leader/ pemimpin tugas dan tanggungjawabnya untuk memantau pekerjaan yang dilakukan karyawan JNE, dan bertanggung jawab dalam melaksanakan koordinasi dalam membina kerja sama tim yang solid.

c) *Admin Support*

Admin support tugas dan tanggungjawabnya adalah kelancaran serta keakuratan data kiriman pelanggan.

d) Sales Counter

Sales counter tugas dan tanggungjawabnya adalah melayani pelanggan serta memproses dokumen atau paket yang akan dikirim.

e) Rider Delivery

Rider delivery tugas dan tanggungjawabnya adalah mengirimkan barang tepat waktu, memastikan barang tersebut diterima pelanggan dalam keadaan baik dan tidak rusak, dan menjaga kerahasiaan barang dan juga dokumen yang akan dikirim.

e. Produk JNE

1. Reguler

Layanan pengiriman ke seluruh wilayah Indonesia, dengan perkiraan waktu penyampaian kiriman 1-7hari kerja. Waktu pengirimannya hari senin-jumat pukul 08.00-17.00wib, hari sabtu pukul 08.30-13.00wib.³⁰

2. Yes (Yakin Esok Sampai)

Layanan dengan waktu ditujuan keesokan hari (termasuk hari minggu dan hari libur nasional). Waktu pengirimannya, hari senin-minggu pukul 08.00-17.00 wib.

3. JNE *Trucking* (JTR)

Layanan pengiriman dalam jumlah besar dengan menggunakan armada *truck* melalui darat dan laut dengan harga yang kompetitif. Waktu penyampaiannya 3-4 hari.

³⁰Hasil wawancara bersama Bapak Akhiruddin Simatupang, Jumat 29 November 2020, pukul 02.00wib.

4. OKE (Ongkos Kirim Ekonomi)

Layanan pengiriman ke seluruh wilayah Indonesia dengan tarif ekonomis dengan perkiraan waktu penyampaian kiriman lebih lama dari service reguler. Tergantung pada zona daerah yang menjadi tujuan pengiriman. Waktu pengirimannya, hari Senin-jumat pukul 08.30-17.00wib,

5. Super Speed (SS)

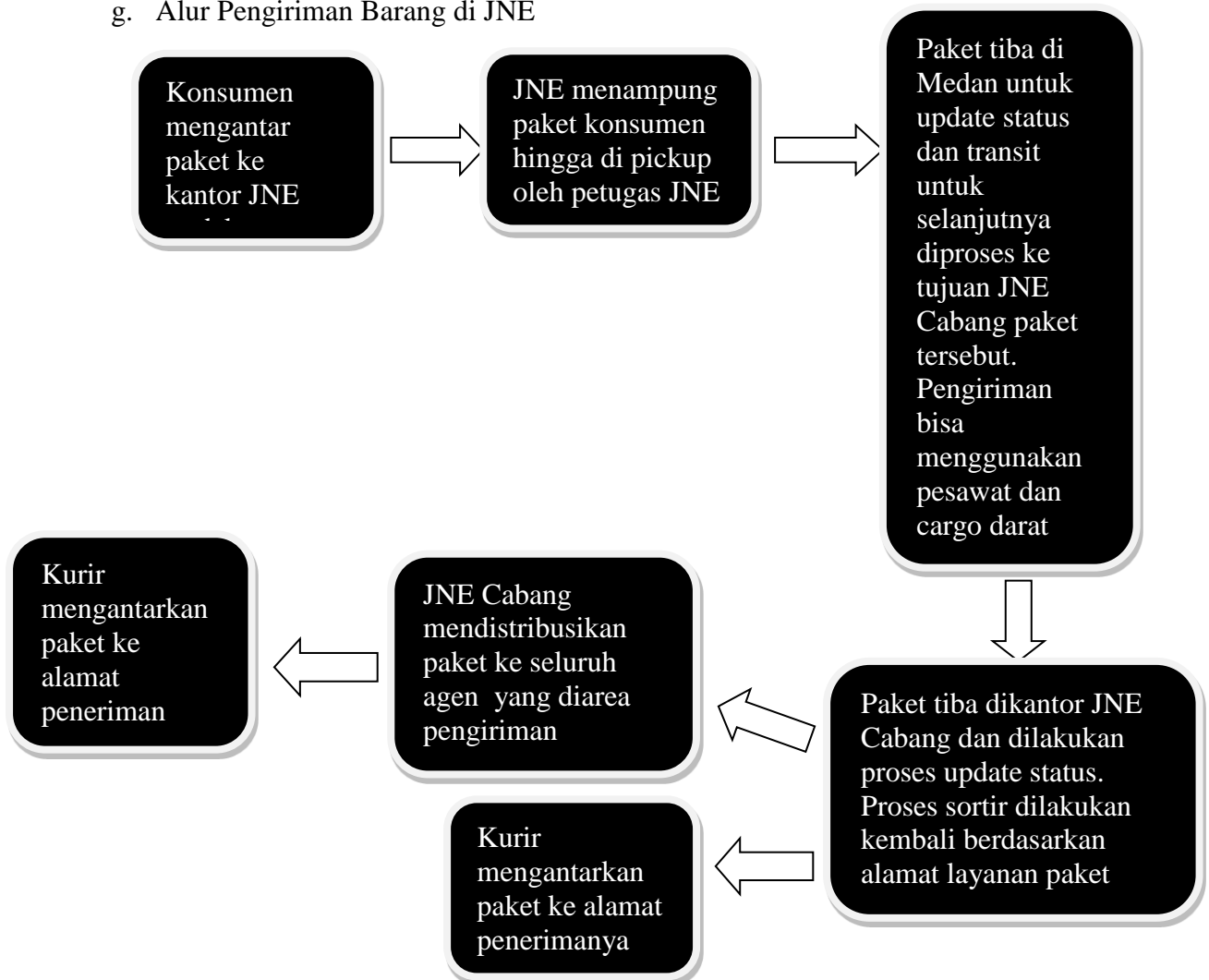
Layanan pengiriman dengan mengutamakan kecepatan dan penyampaiannya sesuai dengan waktu yang ditentukan/disepakati. Waktu pengirimannya, hari Senin-minggu pukul 08.00-17.00wib.

f. Kantor Cabang JNE

Tabel 4.3
Kantor Cabang JNE Padangsidimpuan

No	Penomoran Gerai	Kota/Kabupaten	Nama Cabang
1	771229000	Kota Padangsidimpuan	Cabang Padangsidimpuan
2	991229000		Jl. Merdeka
3	991229002		Agen Kenanga
4	991229007		Citiwalk
5	991229008		Agen Imam Bonjol
6	991229010		Agen Pargarutan
7	991229011		Agen Sayurmatinggi
8	991229012		Agen Sitinjak
9	991229013		Agen Sigalangan
10	991229016		Agen Batang Toru
11	991229017		Agen Sitamiang
12	991229018		Agen Padangsidimpuan Tenggara
13	991229018		Agen Marancar
14	991229020		Agen Angkola Selatan
15	991229021		Agen kampung Darek

g. Alur Pengiriman Barang di JNE



Gambar 4.4 Alur Pengiriman Paket PT. JNE Cabang Padangsidimpuan

h. Hari dan Jam Kerja Kantor Cabang PT. JNE Cabang Padangsidimpuan

Hari kerja	Jam Kerja
Senin – Jumat	08.00 – 19.30 WIB
Sabtu	08.00 – 15.00 WIB
Minggu	08.00 – 14.00 WIB

Bagi pelanggan yang mengirim paket REG dan OKE, kurir JNE tidak mengantar paket ke alamat yang dituju pada hari minggu dan libur. Hal ini terbuktidari banyak sekali penundaan paket dengan status *received on destination* hari minggu namun tidak segera dikirimkan ke alamat penerima. Jadi bagi pelanggan mengirim paket tetap bisa melanjutkan aktivitas kirim mengirim seperti biasa walaupun dihari minggu. Karena PT. JNE tetap beroperasi paket pada hari minggu. Sehingga tidak alasan mengatakan bahwa PT. JNE tidak beroperasi pada hari minggu. Pengiriman PT. JNE saat libur nasional, cuti bersama ataupun tanggal merah tetap beroperasi (buka).

a. Jadwal pengiriman layanan Reguler JNE

Hari Pengiriman	Jam Pengiriman
Senin-Jumat	08.30 – 17.00 WIB
Sabtu	08.30 – 13.00 WIB

Khusus untuk tanggal merah atau hari minggu, tidak ada pengiriman untuk layanan reguler. Jadi, kiriman baru akan diproses setelah masuk ke hari kerja (walau bisa berubah tergantung kebijakan).

b. Jadwal Pengiriman Layanan JNE YES

Hari Pengiriman	Jam Pengiriman
Seni - Minggu	08.00 – 23.59 WIB

c. Jadwal Pengiriman Layanan JNE OKE

Hari Pengiriman	Jam Pengiriman
-----------------	----------------

Senin – Jumat	08.30 -17.00 WIB
---------------	------------------

d. Jadwal Pengiriman Layanan JNE Super Speed

Hari Pengiriman	Jam Pengiriman
Senin – Minggu	08.00 – 23.59 WIB

e. Penyebab Keterlambatan Kiriman di PT. JNE

1. Barang tidak sampai karena alamat tidak jelas

Terkadang pengirim barang tidak menuliskan secara lengkap dimana alamat penerima barang, hal tersebut tentu saja membingungkan pihak ekspedisi sehingga barang tidak sampai.

2. Data pengiriman barang tidak lengkap

Hal ini yang bisa membuat kiriman kamu terlambat datang adalah data yang tidak lengkap seperti kodepos yang tidak dituliskan, nama jalan, nama gang jika masuk gang, dan lain-lain.

3. Data penerima barang tidak benar atau salah

Kesalahan dalam penulisan nama penerima misalnya karena nomor handphone penerima barang yang tidak aktif, juga dapat membuat barang kamu terlambat sampai.

4. Alamat penerima sedang tidak ada orang

Hal ini yang dapat merusak kiriman kita tidak sampai adalah tidak adanya orang di alamat rumah atau kantor tempat tujuan pengiriman paket. Ketika kurir dari jasa pengiriman barang sudah mengirim ke tempat tujuan

tetapi ternyata tidak orang yang bisa menerima barang tersebut biasanya ada beberapa hal yang terjadi. Paket bisa saja dititipkan oleh kurir ke tetangga, atau bahkan dibawa lagi ke kantor oleh kurir.

5. Akses ke tempat tujuan tertutup atau terhambat

Ada beberapa hal yang membuat ekspedisi pengiriman barang terhambat, misalnya gangguan teknis pengiriman seperti pesawat pembawa barang yang pending, terjadi bencana alam sehingga jalan menuju tempat tujuan tertutup.

6. Barang atau paket rusak

Saat barang rusak dalam perjalanan ada kalanya ekspedisi tidak mengirimkan barang tersebut ke penerima, namun kemudian menghubungi pengirim barang untuk memberitahu sekaligus biasanya mengganti biaya kerusakan barang.

7. Barang atau paket hilang

Ketika jasa pengiriman atau ekspedisi kehilangan barang yang kita kirim. Jika hal ini terjadi pihak ekspedisi biasanya akan melakukan ganti rugi terhadap kehilangan barang milik kita. Selain itu beberapa ekspedisi menyediakan layanan asuransi barang, sehingga jika barang hilang kita bisa mendapatkan ganti rugi.

8. Barang atau paket tertukar

Karena banyaknya barang yang harus diantar, tentu terjadi human eror selalu saja ada. Jika alamat yang kita tulis sudah benar dan lengkap, namun ada kalanya jasa pengiriman salah mengirimkan kiriman dan tertukar

dengan alamat lain. Jika hal ini terjadi biasanya ekspedisi akan menukar kembali barang yang tertukar dan mengirimkannya ke alamat yang benar, sehingga tentunya akan membuat barang kiriman kita menjadi terlambat sampai.

9. Barang atau paket salah kirim

Hal ini menyebabkan paket salah kirim bisa dari kita sebagai pengirim barang atau juga kesalahan yang terjadi yang dilakukan oleh pihak ekspedisi.

f. Syarat Paket JNE Hilang ada 4 yaitu:

1. Pengirim dan JNE sepakat bahwa apabila terdapat kerugian akibat kehilangan dan/atau kerusakan selama kiriman berada dalam penahanan pihak Bea cukai atau pejabat berwenang lainnya, hal tersebut merupakan semata-mata tanggungjawab pengirim. Sehubungan dengan hal tersebut, dengan ini pengirim membebaskan JNE dari tanggung jawab atas kerugian tersebut.
2. Pengirim membebaskan JNE apabila terjadi keterlambatan, kehilangan, kerusakan dan/atau biaya yang timbul akibat kelalaian dan kesalahan pengirim dalam memenuhi kewajibannya.
3. JNE bertanggungjawab untuk mengganti kerugian yang dialami oleh pengirim akibat keterlambatan, kerusakan, kehilangan atau kesalahan dalam pengiriman kiriman yang timbul akibat kelalaian JNE.
4. Jaminan pemberian ganti rugi atas kerusakan, kehilangan atau kesalahan dalam pengiriman kiriman yang terbukti sebagai akibat kelalaian dan

kesalahan JNE, yang paling tinggi 10 tarif pengiriman kecuali yang diasuransikan.

g. Tips Menghindari Barang Hilang di Ekspedisi

1. Pantau tracking number bersama-sama
2. Jika barang terlambat melebihi estimasi, segera bertindak
3. Datang ke JNE perwakilan setempat
4. Asuransikan barang jika perlu

Tidak ada salahnya mengauransikan barang untuk memudahkan penggantian paket. Tetap asuransi barang di ekspedisi hanya berlaku untuk kehilangan barang, bukan kerusakan. Untuk menghindari barang rusak usahakan paket dikemas tahan benturan.

B. Perbandingan PT. Pos Indonesia Padangsidimpuan dengan PT. JNE Cabang Padangsidimpuan

1. Pelayanan pegawai PT. Pos Indonesia Padangsidimpuan dengan PT. JNE Cabang Padangsidimpuan

Pelayanan adalah membantu untuk menyediakan segala sesuatu yang diperlukan oleh orang lain diantaranya adalah pembeli. Menurut Moenir didalam bukunya yaitu Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia, yang mengatakan bahwa pelayanan adalah sebuah proses pemenuhan kebutuhan yang melalui aktivitas orang lain secara langsung.

PT. Pos Indonesia Padangsidimpuan memberikan pelayanan yang bagus untuk pelanggan, agar pelanggan merasa puas dengan pelayanan pegawai yang diberikan kepada pelanggan, agar pelanggan di PT. Pos Indonesia

Padangsidempuan akan meningkat. Pegawai kantor PT. Pos Indonesia harus memperhatikan apa yang menjadi kebutuhan dan harapan dari pelanggan sehingga para pelanggan selalu merasa terpuaskan terhadap produk atau jasa yang ditawarkan perusahaan PT. Pos Indonesia.

PT. JNE Cabang Padangsidempuan perusahaan untuk selalu memperbaiki kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dengan selalu memperhatikan apa yang menjadi kebutuhan dan harapan dari pelanggan.

Salah satu langkah untuk menjaga kepercayaan pelanggan dengan cara meningkatkan kualitas pelayanan agar kepuasan pelanggan meningkat. Apabila pelayanan yang diberikan kepada pelanggan baik, dan produk jasa yang disajikan berkualitas maka kepuasan pelanggan akan meningkat.

Menurut saudari Julianti pelayanan yang diberikan oleh pegawai PT. Pos Indonesia Padangsidempuan sangat memuaskan ketika hendak melayani pelanggan. Julianti mengatakan ketika memasuki kantor PT. Pos Indonesia Padangsidempuan sudah disambut dengan baik dilayani dengan sangat baik pada saat melakukan pengiriman paket pegawainya sangat ramah saat melayani pelanggan.

Sedangkan menurut Ibu Lisma Tanjung bahwa pegawai di PT. JNE Cabang Padangsidempuan cukup memuaskan pelanggan karena ketika hendak masuk kantor sudah disambut dengan sangat ramah, tamah, dan sopan.

2. Produk pengiriman paket PT. Pos Indonesia Padangsidempuan dan PT. JNE Cabang Padangsidempuan

Menurut Philip Kotler produk adalah sesuatu yang ditawarkan, dimiliki, dipergunakan atau dikonsumsi oleh konsumen sehingga dapat memuaskan keinginan dan kebutuhan termasuk didalamnya fisik, jasa, orang, tempat organisasi dan gagasan.

Begitu juga dengan Meli Safitri ketika mengirim paket melalui JNE, saudara lebih memilih paket Reguler karena biayanya terjangkau. Ketika melakukan pengiriman di PT. JNE Cabang Padangsidempuan barang yang sudah sampai pada lokasi tujuan tidak mengalami kerusakan maupun adanya ketidaksesuaian pada barang tersebut.

PT. Pos Indonesia menawarkan berbagai varian produk pengiriman paket antara lain:

a. Express

Express adalah salah satu layanan premium yang ditawarkan oleh PT. Pos Indonesia dengan mengedepankan kecepatan, keamanan, serta jangkauan yang sangat luas keseluruh Indonesia.

b. Reguler

Reguler adalah jasa pengiriman yang melayani pengiriman barang maupun dokumen dengan tujuan lokal, regional ataupun nasional dengan leadline time 14hari.

c. Kilat Khusus

Kilat khusus adalah jenis paket pengiriman yang ditawarkan oleh PT. Pos Indonesia dengan lama waktu penyerahan berkisar antara 2-9hari, baik diantarkan kerumah maupun diambil langsung ke kantor Pos.

d. Jumbo Ekonomi

Jumbo ekonomi adalah paket layanan kurir domestik dengan pengenaan tarif dasar yang lebih kompetitif dibanding paket lain dengan perhitungan berat paket dimulai dari 3kg.

e. Q9 *Sameday Service*

Q9 *Sameday service* adalah paket permium lainnya yang ditawarkan oleh Pos Indonesia selain Pos express. Layanan ini merupakan layanan pilihan bagi anda yang membutuhkan pengiriman dihari yang sama.

Begitu juga dengan produk pengiriman paket yang ditawarkan oleh PT. JNE Cabang Padangsidempuan antara lain:

a. *Express*

Express adalah layanan pengiriman yang memberikan pengiriman lebih cepat dan lebih nyaman dalam rangka memenuhi permintaan pelanggan.

b. *Reguler*

Reguler adalah layanan pengiriman keseluruhan wilayah Indonesia dengan perkiraan waktu 1-7hari kerja tergantung pada zona daerah yang menjadi tujuan pengiriman.

c. OKE (Ongkis Kirim Ekonomi)

OKE adalah layanan pengiriman keseluruhan wilayah Indonesia dengan tarif ekonomis dengan perkiraan waktu penyampaian kiriman lebih lama dari service reguler. Tergantung pada zona daerah yang menjadi tujuan pengiriman.

d. *JNE Trucking (JTR)*

JTR adalah layanan pengiriman dalam jumlah besar dengan menggunakan armada *truck* melalui darat atau laut dengan harga yang kompetitif.

e. YES (Yakin Esok Sampai)

Yes adalah layanan pengiriman dengan mengutamakan kecepatan dan penyampainnya sesuai dengan waktu yang telah ditentukan/disepakati.

3. Biaya pengiriman paket PT. Pos Indonesia Padangsidimpuan dan PT. JNE Cabang Padangsidimpuan

Biaya adalah pengorbanan atau pengeluaran yang dilakukan oleh suatu perusahaan atau perorangan yang bertujuan untuk memperoleh manfaat lebih dari aktivitas yang dilakukan saudari Wiwik Anggraini pernah mengirim paket melalui PT. Pos Indonesia Padangsidimpuan ke Medan biayanya Rp 15.000/kg, berupa surat lamaran kerja. Menurut saudari Wiwik Anggraini biaya tersebut tergolong murah. Sedangkan Saudari Nurida pernah mengirim paket melalui PT. JNE ke Medan berkisar Rp 10.000/kg, berupa surat lamaran kerja. Menurut saudari Nurida biaya tersebut tergolong murah. Saudari Ade Z. Lestari pernah mengirim paket melalui PT. Pos Indonesia Padangsidimpuan ke Malang berkisar Rp 47.000/kg. Sedangkan saudari Meli Safitri pernah mengirim paket melalui PT. JNE ke Malang biayanya Rp 49.000/kg, berupa baju gamis. Menurut saudari Ade Z. Lestari biaya pengiriman paket tersebut tergolong mahal. Menurut saudari Meli Safitri biaya pengiriman paket tersebut tergolong mahal.

4. Waktu pengiriman paket PT. Pos Indonesia Padangsidimpuan dan PT. JNE Cabang Padangsidimpuan

Waktu adalah seluruh rangkaian yang telah berlalu, sekarang, dan yang akan datang.

Terkait dengan waktu pengiriman paket di PT. Pos Indonesia Padangsidimpuan Saudari Ade Z. Lestari menyatakan waktu pengiriman paket dari PT. Pos Indonesia Padangsidimpuan ke Malang hanya sekitar 3-5hari. Menurut saudari Ade Z. Lestari waktu pengiriman paket tersebut tergolong lama.

Hal yang sama juga pernah dialami oleh saudari Meli Safitri menyatakan waktu pengiriman paket dari PT. JNE Cabang Padangsidimpuan ke Bandung hanya sekitar 3-4hari. Menurut saudari Meli Safitri waktu pengiriman paket tersebut tergolong cepat

C. Pembahasan

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan 4 orang responden terkait dengan pelayanan PT. Pos Indonesia Padangsidimpuan dan PT. JNE Cabang Padangsidimpuan dapat dikenal bahwa pelayanan PT. JNE Cabang Padangsidimpuan hal ini tergambar wawancara penelitian saudari Julianti dan Ibu Lisma Tanjung.

Terkait dengan produk yang ditawarkan oleh PT. Pos Indonesia Padangsidimpuan dan PT. JNE Cabang Padangsidimpuan, lebih banyak macam produk oleh PT. JNE Cabang Padangsidimpuan ada 6 yaitu, Express, Reguler, OKE (Ongkos Kirim Ekonomi), JNE *Trucking* (JTR),

YES (Yakin Esok Sampai), Super Speed (SS). Sedangkan macam produk di PT. Pos Indonesia Padangsidimpuan sedikit yaitu ada 5 seperti: Express, Reguler, KilaZt khusus, Jumbo Ekonomi, Q9 Sameday Service. Dari beberapa orang yang peneliti wawancara, pelanggan lebih banyak menggunakan produk reguler.

Terkait dengan biaya pengiriman paket PT. Pos Indonesia Padangsidimpuan dan PT. JNE Cabang Padangsidimpuan, hal ini tergambar wawancara peneliti dengan saudari Wiwik Anggraini dan saudari Ade Z. Lestari bahwa biaya pengiriman paket PT. JNE Cabang Padangsidimpuan lebih murah dari pada PT. Pos Indonesia Padangsidimpuan.

Begitu juga dengan waktu pengiriman paket PT. Pos Indonesia Padangsidimpuan dan PT. JNE Cabang Padangsidimpuan, hal ini tergambar wawancara peneliti dengan saudari Ade Z. Lestari dan saudari Meli Safitri, bahwa waktu pengiriman paket yang paling cepat sampai yaitu PT. JNE Cabang Padangsidimpuan.

Peneliti didukung oleh hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Heru Andika, Shinta Wahyu Hati dalam jurnalnya yang berjudul Analisis Perbandingan Kepuasan Pelanggan Antara Minimarket Indomaret dengan Alfamart di Kota Batam. Hasil perbedaan tersebut ditunjukkan dengan adanya nilai probabilitas berada *level of significance* dengan parameter sebesar 0,05, sehingga H_0 ditolak yang artinya terdapat

perbedaan kepuasan pelanggan terhadap kualitas layanan minimarket Indomaret dan Alfamart.

Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pengiriman paket pada PT. Indonesia didapat kurang puas dan pelanggan PT. JNE didapat puas, oleh karena itu yang artinya kedua perusahaan memiliki perbedaan pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada pengiriman paket di PT. Pos Indonesia dan PT. JNE Cabang Padangsidempuan.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Setelah melakukan analisis terhadap data yang diperoleh dalam melakukan penelitian dengan judul Analisis Perbandingan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Pelanggan Pengiriman Paket PT. Pos Indonesia dan PT. JNE Cabang Padangsidimpuan). Maka adapun kesimpulan penelitian ini sebagai berikut:

1. Pelayanan di PT. Pos Indonesia dan PT. JNE, pelanggan mengatakan bahwa pelayanan yang diberikan kepada pelanggan kurang puas, karena barang yang dikirim dari perusahaan tidak sampai.
2. Kualitas pelayanan yang diberikan dari kedua perusahaan cukup memuaskan kepada pelanggan.
3. Pelanggan dari salah satu perusahaan merasa kurang puas dari pelayanan yang diberikan kepada pelanggan, ada juga pelanggan yang merasa puas dengan pelayanan yang diberikan kepada pelanggan.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan, dan kesimpulan yang diperoleh, maka saran yang dapat diberikan sebagai berikut:

1. Bagi Karyawan PT. Pos Indonesia dan PT. JNE Cabang Padangsidimpuan

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pelanggan adalah kualitas produk, harga dan kualitas pelayanan, *emotional factor* dan biaya serta kemudahan. Oleh karena itu, karyawan PT. Pos Indonesia dan PT. JNE disarankan untuk

selalu memonitor harga pengiriman barang/paket, agar harga tersebut tidak terlalu tinggi dan menjaga kualitas produk agar selalu menyediakan apa saja yang dibutuhkan pelanggan, sehingga semakin tepat pengiriman dalam menentukan penetapan harga dan kualitas produk, kepuasan pelanggan juga semakin tinggi.

2. Bagi Akademis

Disarankan bagi Akademis agar dapat mengembangkan penelitian selanjutnya bagi peneliti yang ingin membahas tentang proses keputusan pembelian. Penelitian selanjutnya dapat mengembangkan penelitian ini dengan meneliti faktor lain yang dapat memengaruhi kepuasan pelanggan, misalnya faktor budaya, sosial, personal dan psikologis budaya. Peneliti selanjutnya juga dapat mengembangkan mengenai tahapan-tahapan pada keputusan pembelian dengan menggunakan metode lain, misalnya melalui angket sehingga informasi yang diperoleh dapat lebih bervariasi yang jawabannya telah tersedia.

DAFTAR PUSTAKA

- Anang Firmansyah dan Didin Fatihuddin, *Pemasarandan Jasa Strategi Mengukur Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan*. Yogyakarta: CV. Budi Utama, 2019.
- Alfisyahrin Muhammad, *Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Indonesia*. Jakarta: HakCipta, 2017.
- Alma, Buchari, *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta, 2013.
- Asnawi dan Masyhuri, *Metode Manajemen Pemasaran*. Malang: Uin Maliki Press, 2011.
- Armstrong Gary dan Philip Kotler, *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga Edisi 13 jilid 1, 2010.
- Armstrong Gary dan Kotler, *Dasar-dasar Pemasaran*. Jakarta: Erlangga Edisi kesembilan jilid 1, 2016.
- Bandur Agus, *Penelitian Kualitatif Metodologi, Desain dan Teknik Analisis DATA Dengan Nvivo11 Plus*, Jakarta: Mitra Wacana Media, 2016.
- Departemen Agama RI. *Al-Qur'an Tikrar*. Bandung: PT. Sygma Examedia Arkanleema, 2014.
- Firmansyah Anang, *Perilaku Konsumen (Sikap dan Pemasaran)*, Yogyakarta: CV. Budi Utama, 2019.
- Hertita Dini, *Setiap Pebisnis Harus Punya Buku Ini*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo, 2018.
- Hardiansyah, *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media, 2011.
- Hamdani Lopiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: selemba Empat, 2014.
- Indrasari Meithiana, *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press cetakan Pertama, 2019.

Keller Lane Kelvin dan Philip, Kotler, *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT. Index Edisi 12 Jilid 1, 2016.

Moleong, J Lexy, *Metode Penelitian Kualitatif, Cetakan ketiga puluh satu*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2013.

Nasution M. Nur, *Manajemen Jasa Terpadu (Total Service Management)*. Bogor Selatan: Ghalia Indonesia, 2004.

Sugiyono, *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta, 2017.

Tjiptono, Fandy. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Edisi 2, Andi Offset, 2014.

Purhantara Wahyu, *Metode Penelitian Kualitatif Untuk Bisnis*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010.

Pawitra dan Sutisna. *Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasara*. Jakarta: PT. Remaja Rosdakarya, 2017.

Widana I Ketut, *Technopreneurship Panduan Bisnis Berbasis Teknologi*. Bandung: Jl. Imam Bonjol, No.40, 2020.

Zulian, Yamit, *Manajemen kualitas Produk dan Jasa*. Yogyakarta: Ekonisia Vol. Edisi Pertama, 2010.

Sumber Lain-lain

Aria Mulyapradana. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di PT. Tempo Cabang Tegal." *Jurnal Politeknik Pusmanu Pekalongan*, Vol. 3, No. 1, Tahun 2020, E-ISSN: 2599-3410.

Hasil Wawancara di PT. Pos Indonesia bersama Ilham Gultom, Selasa 10 November 2020, pukul 10.00wib.

Hasil Wawancara di PT. JNE Cabang Padangsidimpuan bersama Akhiruddin, Selasa 10 November 2020, pukul 12.30wib.

Hasil Wawancara dengan saudari Wiwik Anggraini selaku: Warga Padangsidimpuan, Rabu 23 Desember 2020, pukul 11.00wib.

Hasil Wawancara dengan saudari Ade Z. Lestari selaku: Warga Padangsidimpuan, Kamis 24 Desember 2020, pukul 09.00wib.

Hasil Wawancara dengan saudari Meli Safitri selaku: Warga Padangsidempuan,
Kamis 24 Desember 2020, pukul 11.00wib.

Reza Oktaviani dan Bakkareng. "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan
Pelanggan Pada PDAM Kota Padang." Jurnal Manajemen, Vol. 2, No. 2,
Tahun 2020, ISSN-P:2355-0376.

Silviana Melda Kolo, Gede Sri Darma. "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi
Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Pengguna Jaringan 4G di
Denpasar." Jurnal Universitas Pendidikan Nasional, Vol. 17, No. 1, Tahun
2020, ISSN (online): 2528-1216.

[Www.PT.PosIndonesiago.id](http://www.pt.posindonesiago.id), Diakses pada tanggal 27-11-2020, pukul 02.00 wib.

[Www.PT.PosIndonesia go.id](http://www.pt.posindonesia.go.id), Diakses pada tanggal 27-11-2020.pukul 02.45 wib.

[http://JNEregulerepress.blogspot.com](http://jnereregulerepress.blogspot.com), Diakses pada tanggal 28-11-2020. pukul
03.00 wib.

Website:

[Www.PT.PosIndonesiago.id](http://www.pt.posindonesiago.id)

[http://JNEregulerepress.blogspot.com](http://jnereregulerepress.blogspot.com)

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

I. DATA PRIBADI

Nama : **KHAIRANI**
JenisKelamin : Perempuan
Tempat, Tgl.Lahir : Batubara 19 Juli 1998
Kewarganegaraan : Indonesia
Agama : Islam
Anak Ke : 2 Dari empat Bersaudara
Alamat Lengkap : Albionprancis kec. Pinangsori Kabupaten Tapanuli Tengah.
Motto : “Belajar Dari Kegagalan Adalah Hal Yang Bijak”
Telepon/No.Hp : 082369665866
E-Mail : khairanimelayu96@gmail.com

II. DATA ORANG TUA

Ayah : Khairuddin
Pekerjaan : Nelayan
Ibu : Tetty Rohayati
Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga
Alamat : Pinangsori

III. LATAR BELAKANG PENDIDIKAN

Tahun 2004-2010 : SD Negeri 157017 Pinangsori
Tahun 2010-2013 : SMP Negeri 1 Pinangsori
Tahun 2013-2016 : SMK Swasta Yapim Taruna Pandan
Tahun 2016-2021 : Program Sarjana Ekonomi Syariah
IAIN Padangsidempuan

Panduan Wawancara di PT. Pos Indonesia Padangsidimpuan

1. Bagaimana pelayanan pegawai PT. Pos Indonesia Padangsidimpuan?
2. Produk apa saja yang ada untuk pengiriman paket PT. Pos Indonesia Padangsidimpuan?
3. Berapa biaya pengiriman paket PT. Pos Indonesia Padangsidimpuan?
4. Berapa lama waktu pengiriman paket PT. Pos Indonesia Padangsidimpuan?

Panduan Wawancara di PT. JNE Cabang Padangsidimpuan

1. Bagaimana pelayanan pegawai PT. JNE Cabang Padangsidimpuan?
2. Produk apa saja yang ada untuk pengiriman paket PT. JNE Cabang Padangsidimpuan?
3. Berapa biaya pengiriman paket PT. JNE Cabang Padangsidimpuan?
4. Berapa lama waktu pengiriman paket PT. JNE Cabang Padangsidimpuan?





POS INDONESIA

SOLUSI BISNIS 161

POS EXPRESS
produk **POS INDONESIA**

Pos Express pilihan tepat layanan premium Pos Indonesia yang mengutamakan kecepatan ketepatan

Sehari sampai, Pasti!

KANTOR POS



2. Layanan Pengiriman Pos Kilat Khusus



POSKILAT KHUSUS
produk **POS INDONESIA**

- Jaringan nasional hingga ke seluruh wilayah Indonesia
- Kemudahan akses dan jangkauan pelayanan
- Tarif ekonomis

Jejak lacak status kiriman via www.posindonesia.co.id atau HaloPOS 161

✓ 3. Layanan Pengiriman Pos Jumbo Ekonomi



PAKET POS
JUMBO


Solusi untuk kiriman barang dengan
ukuran besar dan berat



JNE
EXPRESS ACROSS NATIONS
REGULER

sumber: shopee.co.id

JNE REG merupakan jenis layanan standar yang ditawarkan oleh JNE—baik itu dari segi harga dan waktu.

Layanan ini mencakup seluruh wilayah Indonesia dengan perkiraan waktu  sekitar 1-7 hari kerja tergantung daerah tujuan pengiriman.

3. Yakin Esok Sampai (YES)



sumber: keposiasi.com

Sesuai namanya, JNE YES merupakan layanan prioritas dengan waktu pengiriman 1 hari saja atau sampai di keesokan harinya.

4. Super Speed (SS)



sumber: jne.co.id

JNE SS merupakan layanan paling mahal yang ditawarkan oleh JNE dengan tarif bisa mencapai 10 kali lipat.



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan T. Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang 22733
Telepon (0634) 22080 Faximile (0634) 24022

Nomor : 1884/In.14/G.1/G.4b/PP.00.9/09/2020
Lampiran : -
Hal : Penunjukan Pembimbing Skripsi

15 September 2020

Yth. Bapak/Ibu;

1. Windari : Pembimbing I
2. Adanan Murroh Nasution : Pembimbing II

Dengan hormat, bersama ini disampaikan kepada Bapak/Ibu bahwa, berdasarkan hasil sidang tim pengkajian kelayakan judul skripsi, telah ditetapkan judul skripsi mahasiswa tersebut di bawah ini :

Nama : Khairani
NIM : 1640200136
Program Studi : Ekonomi Syariah
Konsentrasi : Manajemen Bisnis
Judul Skripsi : Analisis Perbandingan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada Pengiriman paket PT. Pos Indonesia dan JNE Cabang Padangsidempuan).

Untuk itu, diharapkan kepada Bapak/Ibu bersedia sebagai pembimbing mahasiswa tersebut dalam penyelesaian skripsi dan sekaligus penyempurnaan judul bila diperlukan.

Demikian disampaikan, atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

an. Dekan,
Wakil Dekan Bidang Akademik

Abdul Nasser Hasibuan

Tembusan :
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidempuan.



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PADANGSIDIMPUNAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan T. Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang 22733
Telepon (0634) 22080 Faximile (0634) 24022

Nomor : 261 /In.14/G.1/G.4b/TL.00/11/2020
Hal : Mohon Izin Riset

06 Nopember 2020

Yth; PT. Pos Indonesia Padangsidimpuan.

Dengan hormat, Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan menerangkan bahwa:

Nama : Khairani
NIM : 1640200136
Semester : IX (Sembilan)
Program Studi : Ekonomi Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

adalah benar Mahasiswa Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan yang sedang menyelesaikan Skripsi dengan Judul: "Analisis Perbandingan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada Polangan Pengiriman Paket PT. Pos Indonesia dan JNE Cabang Padangsidimpuan)".

Sehubungan dengan itu, bantuan Bapak/Ibu dalam memberikan izin riset dan data sesuai dengan maksud judul di atas adalah sangat diharapkan.

Demikian surat ini kami sampaikan, atas kerjasama yang baik diucapkan terima kasih.

Wakil Dekan
Wakil Dekan Bidang Akademik
Abdul Nasser Hasibuan

Tembusan:
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan T. Rizal Nurdin Km 4,5 Sihitang 22733
Telepon (0634) 22080 Faximile (0634) 24022

Nomor : 2610 /In. 14/G. 1/G. 4b/TL.00/11/2020
Hal : Mohon Izin Riset

06 Nopember 2020

Yth: JNE Cabang Padangsidimpuan.

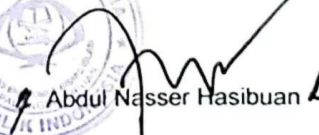
Dengan hormat, Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan menerangkan bahwa:

Nama : Khairani
NIM : 1640200136
Semester : IX (Sembilan)
Program Studi : Ekonomi Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

adalah benar Mahasiswa Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan yang sedang menyelesaikan Skripsi dengan Judul: "Analisis Perbandingan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada Pelanggan Pengiriman Paket PT. Pos Indonesia dan JNE Cabang Padangsidimpuan)".

Sehubungan dengan itu, bantuan Bapak/Ibu dalam memberikan izin riset dan data sesuai dengan maksud judul di atas adalah sangat diharapkan.

Demikian surat ini kami sampaikan, atas kerjasama yang baik diucapkan terima kasih.

a.n Dekan,
Wakil Dekan Bidang Akademik

Abdul Nasser Hasibuan

Tembusan
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan



PT POS INDONESIA (PERSERO)
KANTOR POS PADANGSIDEMPUAN 22700
JL. Merdeka no.05 Padangsidimpuan 22711
Telp : 0634-21009 Fax : 0634-20004
Email:kuswanto@posindonesia.co.id

Nomor : 361/UMUM-SDM/0320
Tempiran : -
Perihal : Pelaksanaan Riset Skripsi
di KP Padangsidempuan 22700

Padangsidimpuan, 16 Maret 2020
Kepada: Yth.
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri Padangsidimpuan

Dengan Hormat,

Menunjukan Surat saudara No 803/In.14/G.4b/TL.00/03/2020 tanggal 10 Maret 2020 perihal tersebut diatas.

Dengan ini kami bersedia menempatkan mahasiswa dengan nama dibawah ini untuk melaksanakan Riset skripsi di PT POS INDONESIA (PERSERO) Kantorpos Padangsidimpuan 22700 pada tanggal 17 Maret 2020, yaitu:

Nama : Khairani
Nim : 1640200136
Program Studi : Ekonomi Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Demikian kami sampaikan, Terima kasih.

KANTOR POS
Kepala Kantor
Manajer Dukungan Umum
PT POS INDONESIA
PADANGSIDEMPUAN
Naomi Eirene
Nippos 991419029



JNE EXPRESS CABANG PADANGSIDIMPUAN
JL. Abdul Jalil Lubis, Kel. Sikoring-koring Kec. Batunadua Jae
Telp: 0822 1021 6750
Email: mes.pdgsidempuan@jne.co.id

: 14/JNE/XII/2020

ran :-

: Pelaksanaan Pra Riset

Padangsidempuan, 16 Maret 2020

Kepada : Yth.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan

n Hormat,

ijukkan Surat saudara No 804/In.14/G.4b/TL.00/03/2020 tanggal 10 Maret 2020 perihal tersebut diatas.

n ini kami bersedia menempatkan mahasiswa dengan nama dibawah ini untuk melaksanakan pra riset
i di JNE Cabang Padangsidempuan pada tanggal 17 Maret 2020, yaitu:

: Khairani

: 16 402 00136

m Studi : Ekonomi Syariah

as : Ekonomi dan Bisnis Islam

ian kami sampaikan, Terimakasih.

An: Kepala Kantor


Akhiruddin Simatupang



PT POS INDONESIA (PERSERO)

KANTOR POS PADANGSIDIMPUAN 22700

JL. Merdeka no. 05 Padangsidimpuan 22711

Telp : 0634-21009 Fax : 0634-20004

Email : kuswanto@posindonesia.co.id

SURAT KETERANGAN SELESAI PENELITIAN

Nomor : 1582/Umum/SDM/12/2020

Yang bertanda tangan dibawah ini kepala PT. Pos Indonesia Padangsidimpuan, menerangkan bahwa,

Nama : Khairani

Nim : 16 402 00136

Program Studi : Ekonomi Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

JudulSkripsi : Analisis Perbandingan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Pelanggan Pengiriman Paket PT. Pos Indonesia dan JNE Cabang Padangsidimpuan)

Benar-benar telah melakukan penelitian di PT. Pos Indonesia Padangsidimpuan dengan judul: "Analisis Perbandingan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Pelanggan Pengiriman Paket PT. Pos Indonesia dan JNE Cabang Padangsidimpuan)

Demikian surat keterangan ini dibuat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Padangsidimpuan, 12 November 2020

An. Kepala Kantor

Manajer Dukungan Umum

KANTOR POS
PADANGSIDIMPUAN

Naomi Eirene

Nippos 991419029