

KAJIAN KUALITAS PELAYANAN PADA STUDI KASUS KANTOR POS CABANG UTAMA MANADO

SKRIPSI

*Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh
Gelar Sarjana Terapan Manajemen (S. Tr. M)
Pada Program Studi Manajemen Bisnis*

Oleh

**ESTERLINA MARIANA DELVIA SINJAL
NIM : 21053134**



**POLITEKNIK NEGERI MANADO
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS D-IV
2025**

Esterlina M.D Sinjal “**Kajian Kualitas Pelayanan Studi Kasus Kantor Pos Cabang Utama Manado**” di bawah bimbingan Rolyke tulangow SE.,M.Si dan Jemmry Recy Winokan, SE.,M.Si

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan melalui lima dimensi (SERVQUAL) di Kantor Pos Cabang Utama Manado. Model SERVQUAL, yang mencakup dimensi Tangibles (bukti fisik), Reliability (keandalan), responsiveness (daya tangkap), Assurance (jaminan), dan empathy (empati), digunakan sebagai kerangka analisis utama. Metode penelitian yang diterapkan adalah kualitatif deskriptif dengan pendekatan studi kasus. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam dengan sepuluh pelanggan, observasi langsung, dan dokumentasi. Analisis data dilakukan secara sistematis melalui reduksi data, penyajian data, dan penerikan kesimpulan untuk mendapatkan pemahaman yang holistik dari perspektif pelanggan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan Kantor Pos bervariasi setiap dimensi. Dimensi Assurance dan Empaty menerima tanggapan positif, pada dimensi tangibles khususnya fasilitas parkir yang kurang memadai dan kondisi toilet, dimensi reliability karna adanya keterlambatan pengiriman sesekali. Meskipun demikian, loyalitas pelanggan terhadap kantor pos tetap kuat, didukung oleh faktor-faktor seperti tarif pengiriman yang kompratif, jaminan keamanan paket serta layanan lainnya. Dengan mempertahankan dimensi layanan yang sudah baik, kantor pos dapat lebih optimal dalam meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan, sehingga mampu bersaing secara efektif pada pasar logistik manado.

Kata kunci :Kajian Kualita Pelayanan, Studi Kasus, Kantor Pos Cabang Utama Manado

Esterlina M.D Sinjal “Service Quality Study Case Study at the Main Branch Post Office Manado” Under The Supervision Of Rolyke Tulangow, SE.,M.Si And Jemmry Recy Winokan, SE.,M.Si

ABSTRACT

This study aims to analyze customer perceptions of service quality through the five SERVQUAL dimensions at the Main Branch Post Office in Manado. The SERVQUAL model, which includes the dimensions of Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy, is used as the main analytical framework. The research method applied is descriptive qualitative with a case study approach. Data were collected through in-depth interviews with ten customers, direct observations, and documentation. Data analysis was systematically carried out through data reduction, data presentation, and conclusion drawing to gain a holistic understanding from the customers’ perspective. The results of this study show that customer perceptions of the service quality at the Post Office vary across dimensions. The Assurance and Empathy dimensions received positive responses, while in the Tangibles dimension, particularly parking facilities and restroom conditions, were found to be inadequate. In the Reliability dimension, occasional delivery delays were noted. Nevertheless, customer loyalty to the post office remains strong, supported by factors such as competitive shipping rates, package security guarantees, and other services. By maintaining the dimensions of service that are already strong, the post office can further optimize customer satisfaction and loyalty, thereby enabling it to compete more effectively in the logistics market in Manado.

Keywords: Service Quality Study, Case Study, Main Branch Post Office Manado

MOTTO

“percayaalah kepada Tuhan dengan segenap hatimu, dan janganlah bersandar pada pengertianmu sendiri. Akuilah dia dalam segala jalanmu, maka ia akan meluruskan jalanmu.”

(Amsal 3:5-6)

*Kupersembahkan kepada
Orang tua Mama Papa dua sosok terhebat
dalam hidupku. Terimakasih untuk semua
atas segala doa, dukungan, perjuangan
dan kasih sayang yang tanpa hentinya
diberikan.*

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi Oleh Esterliana Mariana Delvia Sinjal
Telah disetujui dan diuji

Manado, 17 September 2025

Disetujui

Dosen Pembimbing 1,



Rolyke Tulangow SE.,M.Si
NIP : 196604141994031002

Dosen Pembimbing 2,



Jemmy Recy Winokan, SE.,M.Si
NIP : 197001092002121001

Ketua panitia



Juliet P.T Makinggung, SE.,M.Si
NIP : 197307222002122001

LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN
KAJIAN KUALITAS LAYANAN STUDI KASUS PADA KANTOR POS CABANG
UTAMA MANADO

Oleh
ESTERLINA MARIANA DELVIA SINJAL
NIM : 21053134

Telah Dipertimbangkan Di Depan Dewan Penguji Dan Dinyatakan Sebagai Salah
Satu Persyaratan Melaksanakan Penelitian Untuk Memperoleh Sarjana Terapan
Manajemen (S. Tr.M)

Pada tanggal, 17 September 2025

Ketua/penguji 1,



Rolyke Tulangow SE.,M.Si
NIP : 196604141994031002

Penguji 2



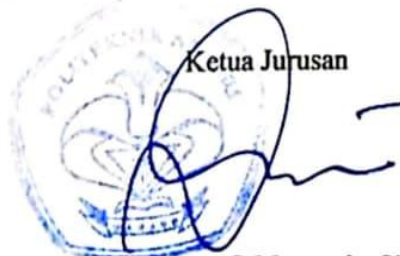
Mariska Charlota Walean, SE.,M.Si
NIP : 197409152002122001

Penguji 3



Lietje Lumatauw, S.Th.,M.Si
NIP : 196307301993032001

Ketua Jurusan



Diana Roweina S Maramis, SE., M.Si
NIP : 197209152002122001

 POLITEKNIK NEGERI MANADO 					
FORMULIR	FM-203 ed.A rev.0	ISSUE: A	Issued: 26-02-2020	UPDATE: 0	Updated: 00-00-0000

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Esterlina Mariana Delvia Sinjal
 NIM : 21053134
 Jurusan : Administrasi Bisnis
 Program Studi : DIV Manajemen Bisnis
 Judul Skripsi : Kajian Kualitas Layanan Studi Kasus Pada Kantor Pos
 Cabang Utama Manado

Dengan ini menyatakan bahwa tulisan karya ilmiah berupa Skripsi ini adalah asli karya penulis, tidak ada karya/ data orang lain yang telah dipublikasikan, dan bukan karya orang lain dalam rangka mendapatkan gelar akademik di perguruan tinggi, selain yang diacu dalam kutipan dan/ atau dalam daftar pustaka.

Demikian surat pernyataan ini saya buat, jika dikemudian hari terbukti karya ini merupakan karya orang lain baik yang di publikasikan maupun dalam rangka memperoleh gelar akademik di perguruan tinggi, saya bersedia ditindak sesuai peraturan perundang- undangan yang berlaku, dan siap untuk dicabut gelar akademik saya.

Manado, September 2025

Yang membuat pernyataan,



Esterlina Mariana Delvia Sinjal
 NIM. 21053134

BIOGRAFI

Nama Lengkap : Esterlina Mariana Delvia Sinjal
Nim : 21053134
Tempat Tanggal Lahir : Tumaluntung 14 Maret 2004
Agama : Kristen Protestan
Alamat Tempat Tinggal : Tumaluntung 1 (Satu) Kecamatan Tareran
Orang Tua
Nama Ayah : Daniel Sinjal
Nama Ibu : Meyske Rumerung
Alamat : Tumaluntung 1 (Satu) Kecamatan Tareran
Judul Skripsi : Kajian Kualitas Pelayanan Studi Kasus Pada
Kantor Pos Cabang Utama Manado
Dosen Pembimbing : Rolyke Tulangow, SE.,M.Si
Jemmry Recy Winokan, SE.,M.Si
Dosen Penguji : Mariska Charlota Walean, SE.,M.Si
Lietje Lumatauw, S.Th.,M.Si
Waktu Pelaksanaan Ujian : 17 September 2025
Skripsi



Manado 17 september 2025
Mahasiswa

Esterlina M.D Sinajal

NIM : 21053134

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan yang Maha Esa, atas rahmat dan karuniaNya yang sungguh luar biasa, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan segala upaya penulis. Skripsi yang berjudul “Analisis SERVQUAL Terhadap Loyalitas Pelanggan Kantor Pos Cabang Utama Manado” dengan pendekatan kualitatif. Ini merupakan sebuah perwujudan dari proses pembelajaran dan penelitian yang mendalam. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana jurusan administrasi bisnis program studi manajemen bisnis politeknik negeri manado ini merupakan sebuah pencapaian yang berharga bagi penulis.

Dengan demikian penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, dukungan, dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada :

1. Dra Maryke Alelo, MBA, selaku Direktur Politeknik Negeri Manado
2. Dr. Diane Tangian, SH., M.Si, selaku Wakil Direktur Bidang Akademik
3. Selvie R. kalele, SE., M.Si, selaku Wakil Direktur Bidang Keuangan Dan Umum
4. Rudolf Estephanus Golioth Mait, ST.,MT, selaku Wakil Direktur Bidang Kemahasiswaan Dan Alumni
5. Juliet P.T Makinggung, SE.,M.Si, selaku Wakil Direktur Bidang Perencanaan Dan Kerja Sama dan juga selaku Ketua Panitia Tugas Akhir Dan Skripsi Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Manado

6. Diana Roweina S. Maramis SE.,M.Si, selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis
7. Arifmanuel Kolondam, SE.,MM, selaku sekretaris jurusan administrasi bisnis
8. Pricilia Ribka Rambing, SE.,MM, selaku Koordinator Program Studi Manajemen Bisnis
9. Rolyke Tulangouw SE.,M.Si, selaku Dosen Pembimbing 1 Skripsi
10. Jemmry Recy Winokan SE.,M.Si, selaku Dosen Pembimbing 2 Skripsi
11. Vekky Supit SE.,M.Si selaku Sekretaris Panitia Tugas Akhir Dan Skripsi
12. Seluruh Tenaga Pendidik dan Tenaga Kependidikan Jurusan Admisistrasi Bisnis
13. Orang Tua dan keluarga yang ada, serta teman-teman sekalian yang mendukung baik dalam doa dan financial juga membantu penulis menyelesaikan penyusunan skripsi ini.

Akhir kata sekali lagi penulis ucapkan terima kasih kepada semua pihak yang sudah boleh ikut serta membantu penulis dalam penyusuna skripsi ini. Semoga penelitian ini boleh bermanfaat kepada semua pihak dan kepada siapa saja yang membacanya untuk menjadi refrensi dalam penelitian selanjutnya.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
MOTTO	iv
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	Error! Bookmark not defined.
LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN	v
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	vi
BIOGRAFI	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Idenrifikasi Masalah	5
1.3 Fokus Dan Subfokus	6
1.3.1 Fokus Penelitian	6
1.3.2 Subfokus Penelitian.....	6
1.4 Rumusan Masalah	6
1.5 Tujuan Dan Manfaat	7
1.5.1 Tujuan.....	7
1.5.2 Manfaat.....	7
BAB II KERANGKA PEMIKIRAN TEORITIS.....	8
2.1 Kalitas Pelayanan	8
2.1.1 Pengertian Kualitas Layanan	8
2.1.2 Prinsip-Prinsip Kualitas Pelayanan.....	11
2.1.3 Indikator Kualitas Pelayanan	13

2.1.4 Dimensi Kualitas Layanan (SERVQUAL)	14
2.3 Hasil Penelitian Terdahulu	16
2.4 Kerangka Pikir	18
BAB III METODELOGI PENELITIAN	21
3.1 Tempat Dan Waktu Penelitian	21
3.2 Pendekatan Penelitian	22
3.3 Instrumen Penelitian.....	23
3.4 Data Dan Sumber Data.....	24
3.4.1 Data	24
3.4.2 Sumber Data	26
3.5 Teknik Dan Prosedur Pengumpulan Data	30
3.6 Prosedur Analisis Data.....	31
3.7 Pemeriksaan Keabsahan Data	34
3.8 Kredibilitas	34
BAB IV GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	35
4.1 Sejarah Perusahaan.....	35
4.2 Visi Dan Misi	36
4.2.1 Visi.....	36
4.2.2 Misi	36
4.3 Logo Perusahaan.....	37
4.5 Bidang Usaha	38
4.6 Sumber Daya Perusahaan.....	40
4.7 Struktur Organisasi.....	42
4.8 Uraian Kerja	43
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN TEMUAN PENELITIAN	46
5.1 Temuan Penelitian.....	46
5.1.1 Temuan Penelitian Mengenai Tangibel Bukti Fisik.....	47

5.1.2	Temuan penelitian mengenai Service Quality (kualitas layana)	
	Reliability(keandalan)	49
5.1.3	Temuan penelitian mengenai service quality (kualitas layanan)	
	responsiveness (daya tangkap)	50
5.1.4	Temuan penelitian mengenai Service Quality (kualitas layanan)	
	Assurance (jaminan/kepercayaan).....	51
5.1.5	Temuan penelitian mengenai Service Quality (kualitas layanan)	
	Empaty (empati).....	53
5.2	Pembahasan Temuan Penelitian	55
5.2.1	Sub fokus SERVQUAL Tangible (bukti fisik).....	55
5.2.2	Sub fokus SERVQUAL Reliability (keandalan)	56
5.2.3	Sub fokus SERVQUAL Responsiveness (daya tangkap)	56
5.2.4	Sub fokus SERVQUAL Assurance (jaminan/kepercayaan) ..	57
5.2.5	Sub fokus SERVQUAL Empaty (empati).....	58
5.3	Implementasi Hasil Penelitian	58
5.3.1	Implementasi pada bagian Bukti Fisik	58
5.3.2	Implementasi pada bagian Keandalan	59
5.3.3	Impelementasi pada bagian Daya Tangkap	59
5.3.4	Implementasi pada bagian Jaminan/Kepercayaan.....	60
5.3.5	Impelementasi pada Bagian Empati	61
BAB VI	PENUTUP	62
6.1	Kesimpulan.....	62
6.2	Saran	64
DAFTAR	PUSTAKA	65
LAMPIRAN		69

DAFTAR TABEL

Tabel	Teks	Halaman
1.	Penelitian Terdahulu	16
2.	Waktu Penelitian	21
4.	Kisi-Kisi Instrumen Penelitian	24
5.	Informan Dan Waktu Penelitian.....	46
6.	Jawaban responden bukti fisik	47
7.	Jawaban Responden Keandalan	49
8.	Jawaban Responden Daya Tangkap	50
9.	Jawaban Responden Jaminan/Kepercayaan	51
10.	Jawaban Responden Empati.....	53

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Teks	Halaman
1. kerangka pikir.....		19
2. Logo Kantor Pos		37
3. Struktur Organisasi		42

DAFTAR LAMPIRAN

1. Wawancara Dengan Pelanggan.....	69
------------------------------------	----

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Industri logistik dan jasa pengiriman di Indonesia telah berkembang dengan sangat pesat beberapa tahun belakangan ini. Pertumbuhan ini didorong oleh maraknya perdagangan daring (e-commerce) serta pergeseran pola konsumsi masyarakat yang kini lebih mengutamakan layanan yang cepat, praktis, transparan, dan terpercaya. Survei-survei mengonfirmasi bahwa kebiasaan berbelanja online di Indonesia terus mengalami peningkatan yang tajam. Masyarakat semakin akrab dengan pembelian melalui platform digital, baik untuk kebutuhan sehari-hari maupun dalam volume besar, yang pada akhirnya memicu lonjakan permintaan akan jasa pengiriman. Situasi ini memunculkan persaingan sengit di antara para penyedia jasa ekspedisi, baik yang beroperasi secara nasional maupun regional. Dalam iklim persaingan yang ketat, perusahaan-perusahaan swasta seperti JNE, J&T Express, SiCepat, TIKI, serta layanan berbasis aplikasi seperti GrabExpress dan GoSend, tumbuh dengan sangat agresif. Mereka menghadirkan berbagai terobosan inovatif, seperti sistem pelacakan real-time, layanan pengiriman kilat yang hanya memakan waktu beberapa jam, serta kemudahan akses layanan melalui platform digital. Inovasi-inovasi tersebut sesuai dengan tuntutan konsumen masa kini yang menginginkan kecepatan, kemudahan, dan fleksibilitas. Persaingan ini turut mendongkrak harapan konsumen terhadap mutu layanan yang diberikan oleh jasa ekspedisi.

Meski demikian, Kantor Pos, sebagai salah satu operator jasa ekspedisi tertua di Indonesia, masih memegang peranan yang strategis. Kelebihan utama Kantor Pos terletak pada jaringannya yang sangat luas dan menjangkau hingga ke daerah-daerah terpencil, yang masih sulit dijangkau oleh perusahaan swasta. Di samping itu, Kantor Pos juga memiliki peran sosial yang penting, seperti mendistribusikan bantuan sosial, mengelola layanan pengiriman uang, serta menyediakan layanan publik lain yang mendukung program pemerintah. Posisi ini membuat Kantor Pos masih menjadi pilihan bagi sebagian masyarakat, termasuk di Manado. Namun, di tengah persaingan terbuka saat ini, cakupan jaringan yang luas saja tidak cukup untuk mempertahankan loyalitas pelanggan. Kualitas layanan menjadi penentu utama apakah pelanggan akan tetap setia atau beralih ke penyedia jasa lain yang dinilai lebih memenuhi kebutuhan mereka. Di Manado, yang merupakan salah satu kota besar di Indonesia Timur, persaingan dalam industri jasa ekspedisi juga berlangsung dinamis. Masyarakat Manado semakin familiar dengan layanan berbasis teknologi dan memiliki harapan yang tinggi terhadap kecepatan pengiriman, kemudahan akses, serta kenyamanan fasilitas. Namun, berdasarkan beberapa temuan awal, masih terdapat keluhan dari sejumlah pelanggan Kantor Pos Cabang Utama Manado mengenai beberapa aspek pelayanan. Keluhan tersebut meliputi pengiriman yang terlambat, respons petugas yang kurang cepat dalam menangani keluhan, fasilitas fisik yang kurang nyaman jika dibandingkan dengan kompetitor swasta, serta terbatasnya inovasi layanan digital. Hal ini mengindikasikan adanya kesenjangan antara harapan pelanggan akan layanan pos yang modern dengan kenyataan yang mereka alami.

Untuk menganalisis permasalahan ini secara menyeluruh, model SERVQUAL yang digagas oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dapat menjadi landasan teoretis yang relevan. Model ini banyak diaplikasikan untuk mengevaluasi kualitas layanan di berbagai sektor jasa, seperti perbankan, transportasi, kesehatan, dan jasa pengiriman. SERVQUAL mengukur kualitas layanan melalui lima dimensi inti, yaitu: Keandalan (Reliability): Kemampuan menyampaikan layanan yang tepat waktu, akurat, dan sesuai janji. Daya Tanggap (Responsiveness): Kesigapan staf dalam membantu pelanggan dan menanggapi keluhan. Bukti Fisik (Tangibles): Penampilan fasilitas fisik, peralatan, dan personel. Jaminan (Assurance): Pengetahuan, keramahan, dan kredibilitas karyawan yang mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan. Empati (Empathy): Perhatian dan pelayanan yang personalized sesuai kebutuhan masing-masing pelanggan. Melalui kelima dimensi ini, dapat diidentifikasi gap antara harapan dan kenyataan layanan. Kesenjangan yang besar akan berakibat pada rendahnya kepuasan dan loyalitas pelanggan. Sebaliknya, jika layanan memenuhi atau melebihi ekspektasi, loyalitas pelanggan akan menguat. Loyalitas tidak hanya ditunjukkan melalui penggunaan jasa yang berulang, tetapi juga melalui rekomendasi kepada orang lain. Zeithaml, Berry, & Parasuraman (1996) menekankan bahwa perilaku konsumen yang menguntungkan, seperti pembelian ulang dan word-of-mouth, sangat dipengaruhi oleh kualitas layanan yang dirasakan.

Studi-studi sebelumnya di Indonesia mengungkapkan bahwa kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan,

terutama di sektor perbankan, transportasi, dan kesehatan. Sebagai contoh, Idris & Mohamad (2024) menyimpulkan bahwa daya tanggap dan keandalan adalah prediktor terkuat loyalitas pelanggan di industri jasa Asia Tenggara. Sementara itu, Pamungkas & Prasetyo (2025) menyatakan bahwa integrasi antara kualitas layanan dan manajemen hubungan pelanggan dapat meningkatkan loyalitas pascapandemi pada layanan digital. Namun, penelitian yang secara khusus mengkaji kualitas layanan Kantor Pos, terutama di Indonesia Timur seperti Manado, masih sangat terbatas. Hal ini menciptakan research gap yang perlu diisi, mengingat karakteristik pelanggan di Manado mungkin memiliki perbedaan dalam hal preferensi dan ekspektasinya. Mayoritas penelitian terdahulu cenderung menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Meski mampu memberikan gambaran statistik, pendekatan ini sering kali kurang mampu menyelami pengalaman dan harapan pelanggan secara mendalam dan naratif. Padahal, pendekatan kualitatif sangat penting untuk menangkap voice of the customer secara lebih utuh dan komprehensif.

Oleh karena itu, penelitian ini memiliki urgensi dan relevansi yang tinggi. Secara akademis, penelitian ini akan berkontribusi pada literatur mengenai penerapan model SERVQUAL pada jasa pos di Indonesia, khususnya untuk wilayah timur. Secara praktis, temuan penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi manajemen Kantor Pos Cabang Utama Manado untuk menyusun strategi peningkatan kualitas layanan, seperti perbaikan ketepatan waktu pengiriman, peningkatan kompetensi dan responsivitas SDM,

modernisasi fasilitas, serta penguatan pendekatan personal kepada pelanggan. Dengan memenuhi harapan pelanggan, Kantor Pos tidak hanya dapat mempertahankan basis pelanggan setianya, tetapi juga meningkatkan daya saingnya dalam menghadapi persaingan dengan perusahaan ekspedisi swasta di pasar logistik Manado.

1.2 Identifikasi Masalah

Dari uraian latar belakang di atas beserta dengan pengamatan yang dilakukan selama magang, maka identifikasi masalah adalah sebagai berikut:

1. Persaingan jasa ekspedisi di Manado semakin ketat dengan hadirnya penyedia jasa swasta (JNE, J&T, SiCepat, TIKI, dll) yang menawarkan layanan cepat dan beragam.
2. Kantor pos masih menjadi pilihan sebagian masyarakat, namun terdapat keluhan pelanggan yang sering muncul seperti waktu pengiriman barang, fasilitas yang kurang memadai, serta proses administrasi yang rumit.
3. Belum adanya pengukuran dimensi kualitas layanan (SERVQUAL) yang sesuai dengan harapan pelanggan
4. Berkurangnya loyalitas pelanggan kantor pos dikarenakan kualitas layanan tidak memenuhi ekspektasi.

1.3 Fokus Dan Subfokus

1.3.1 Fokus Penelitian

Berdasarkan permasalahan di atas maka yang menjadi fokus dari penelitian ini adalah Analisi kualitas layanan berdasarkan lima dimensi (SERVQUAL) pada kantor pos cabang utama manado dengan pendekatan kualitatif.

1.3.2 Subfokus Penelitian

Sub fokus dari penelitian ini adalah permasalahan yang ada pada Service Quality yaitu :

1. Tangibles (Bukti Fisik)
2. Reliability (Keandalan)
3. Responsiveness (Daya Tangkap)
4. Assurance (Jaminan/Kepercayaan)
5. Empathy (Empati)

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah

Bagaiman persepsi pelanggan kantor pos cabang utama manado terhadap kualitas layanan berdasarkan lima dimensi SERVQUAL, pada Kantor Pos Cabang Utama Manado

1.5 Tujuan Dan Manfaat

1.5.1 Tujuan

Berdasarkan identifikasi dan rumusan masalah diatas maka tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui bagaimana persepsi pelanggan kantor pos terhadap kualitas pelayanan berdasarkan lima dimensi SERVQUAL, yaitu Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, pada Kantor Pos Cabang Utama Manado

1.5.2 Manfaat

1. Bagi penulis

Penelitian ini memberikan pengalaman praktis dalam menerapkan teori SERVQUAL secara kualitatif sekaligus meningkatkan pemahaman penulis tentang kualitas layanan dan loyalitas pelanggan

2. Bagi akademik

Manfaat bagi akademik untuk memperkaya kajian ilmu manajemen dan pemasaran jasa melalui penerapan model SERVQUAL dalam konteks layanan. Penelitian ini menjadi referensi tambahan bagi mahasiswa maupun penelitian lain yang ingin mengkaji kualitas layanan dan loyalitas

3. Bagi perusahaan

Manfaat bagi perusahaan adalah dalam pengambilan keputusan penelitian ini dapat menjadi dasar untuk kebijakan baru bagi perusahaan seperti penerapan teknologi pendukung atau penambahan fasilitas layanan tambahan lainnya.

BAB II

KERANGKA PEMIKIRAN TEORITIS

2.1 Kalitas Pelayanan

2.1.1 Pengertian Kualitas Layanan

kualitas layanan dapat dipahami sebagai suatu ukuran atau tingkat keunggulan dari layanan yang disediakan oleh perusahaan maupun organisasi dalam memenuhi harapan, kebutuhan, serta kepuasan pelanggan. Konsep ini tidak hanya menekankan pada hasil akhir dari layanan yang diterima, tetapi juga pada keseluruhan proses interaksi yang terjadi antara penyedia layanan dan pelanggan selama proses pelayanan berlangsung. Dalam praktiknya, kualitas layanan seringkali diukur melalui perbandingan antara ekspektasi pelanggan (apa yang diinginkan atau diharapkan sebelum menerima layanan) dengan persepsi pelanggan (apa yang dirasakan atau dialami setelah menerima layanan). Apabila persepsi pelanggan sama dengan atau bahkan melampaui harapan, maka layanan tersebut dapat dianggap berkualitas tinggi. Sebaliknya, apabila persepsi pelanggan berada di bawah harapan, maka layanan dipandang rendah kualitasnya atau tidak memuaskan.

Menurut Tjiptono (2014:268), Kualitas pelayanan berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaianya untuk mengimbangi harapan konsumen. Menurut Gethok et al (2018:27), Kualitas layanan merupakan salah satu bagian dari kepuasan konsumen yang mencerminkan persepsi konsumen terhadap dimensi-dimensi kualitas layanan, yaitu : produk, harga, dan juga faktor-faktor situasional dan faktor-faktor personal. Secara sederhana kepuasan dapat diartikan sebagai

upaya pemenuhan sesuatu. Namun bila dilihat dari prospektif perilaku, istilah kepuasan pelanggan atas menjadi sesuatu yang kompleks. Bahkan sebenarnya sampai saat ini belum dicapai kesepakatan mengenai konsep kepuasan pelanggan, apakah kepuasan merupakan respon emosional ataukah evaluasi kognitif. Sejalan dengan pendapat Apriyanti et al (2015:3), kualitas layanan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu terwujud sesuai harapan pelanggan, lebih lanjut dijelaskan oleh Sumarwan (2011:236), Kualitas pelayanan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas layanan yang mereka terima atau peroleh. Terdapat dua faktor yang mempengaruhi kualitas layanan yaitu pelayanan yang diharapkan dan pelayanan yang dirasakan.

Dari beberapa pengertian para ahli diatas dapat disintetiskan bahwa kualitas pelayanan merupakan fokus pada upaya pemenuhan kebutuhan bagi Nasabah dengan memberikan pelayanan yang terbaik dan juga menjadi tingkat ukuran layanan yang diberikan, sehingga menciptakan kepuasan bagi Nasabah. Karena Nasabah akan menentukan dan menilai pelayanan yang diberikan tersebut.

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Tjiptono, 2001). Sehingga definisi kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaian dalam mengimbangi harapan konsumen (Tjiptono, 2007). Kualitas pelayanan (service quality) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata mereka

terima atau peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan atau inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan. Jika jasa yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan, jika jasa yang diterima melampaui harapan konsumen, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sangat baik dan berkualitas. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk. Menurut Kotler (2002:83) definisi pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Pelayanan adalah serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain, yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan (Gronross yang dikutip oleh Ratminto (2016: 2).

Menurut Lewis & Booms (dalam Tjiptono, 2012:157) mendefinisikan kualitas pelayanan secara sederhana, yaitu ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Artinya kualitas pelayanan ditentukan oleh kemampuan perusahaan atau lembaga tertentu untuk memenuhi kebutuhan yang sesuai dengan apa yang diharapkan atau diinginkan berdasarkan kebutuhan pelanggan. Dengan kata lain, faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diharapkan pelanggan dan persepsi masyarakat terhadap pelayanan tersebut.

2.1.2 Prinsip-Prinsip Kualitas Pelayanan

Dalam memberikan kualitas pelayanan yang baik, perusahaan harus menerapkan prinsip-prinsip tertentu untuk mewujudkannya. Berkaitan dengan hal tersebut menurut Tjiptono & Chandra (2016:141), maka dari itu perusahaan harus mampu mengimplementasikan enam prinsip utama yang berlaku bagi perusahaan. enam prinsip pokok dalam mewujudkan kualitas pelayanan baik yang diantaranya adalah sebagai berikut :

1) Kepemimpinan

Strategi kualitas pelayanan perusahaan harus merupakan inisiatif dan komitmen manajemen puncak. Manajemen puncak harus memimpin perusahaannya untuk meningkatkan kualitas hanya berdampak kecil terhadap perusahaannya.

2) Pendidikan

Semua personil perusahaan dari manajer puncak sampai karyawan operasional harus memperoleh pendidikan mengenai kualitas. Aspek-aspek yang perlu mendapatkan penekanan dalam pendidikan tersebut meliputi konsep kualitas sebagai strategi bisnis, alat dan teknis implementasi strategi kualitas, dan peranan eksekutif dalam implementasi strategi kualitas

3) Perencanaan

Proses perencanaan strategi harus mencakup pengukuran dan tujuan kualitas yang dipergunakan dalam mengarahkan perusahaan untuk mencapai visinya.

4) Review

Proses review merupakan satu-satunya alat yang paling efektif bagi manajemen untuk mengubah perilaku organisasional. Proses ini merupakan suatu mekanisme yang menjamin adanya konstan untuk mencapai tujuan kualitas.

5) Komunikasi

Implementasi strategi kualitas dalam organisasi dipengaruhi oleh proses komunikasi dalam perusahaan. Komunikasi harus dilakukan oleh karyawan, pelanggan, dan stakeholder perusahaan lainnya. Seperti pemasok, pemegang saham, pemerintah, masyarakat umum, dan lain-lain.

6) Penghargaan dan Pengakuan

Penghargaan dan pengakuan merupakan aspek yang penting dalam implementasi strategi kualitas. Setiap karyawan yang berprestasi baik perlu diberikan penghargaan dan prestasinya tersebut diakui. Dengan demikian diberikan penghargaan dan prestasinya tersebut diakui. Dengan demikian dapat meningkatkan motivasi, moral kerja, rasa bangga, rasa kepemilikan setiap orang dalam organisasi, yang pada akhirnya dapat memberikan kontribusi besar bagi perusahaan dan bagi pelanggan yang dilayani.

Dalam lingkungan kerja perbankan kualitas pelayanan sangatlah penting demi memuaskan nasabah, jika dilihat dari dimensi kualitas diatas, perusahaan tidak dapat memberikan pelayanan yang berkualitas jika tidak didukung oleh kemampuan karyawan, tanggung jawab dalam membantu dan memberikan pelayanan cepat, kepercayaan diri dalam konsumen, kemauan,

dalam memberikan pelayanan demi mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen, dan juga peralatan/perlengkapan yang menunjang pelayanan.

2.1.3 Indikator Kualitas Pelayanan

Menurut Parasurahman, Zeithaml, Berry et.al dalam Tjiptono (2011:25), dimensi kualitas pelayanan terdiri dari :

- 1) Akses (Acces), yaitu kemudahan untuk dihubungi atau ditemui, yang berarti lokasi fasilitas pelayanan mudah dijangkau, waktu menunggu tidak terlalu lama, saluran komunikasi mudah dihubungi.
- 2) Kredibilitas (Credibility), yaitu sifat jujur dan dapat dipercaya yang diberikan perusahaan kepada Nasabah.
- 3) Komunikasi (Communication), yaitu memberikan informasi yang dapat dipahami pelanggan serta selalu mendengarkan saran dan keluhan pelanggan.
- 4) Jaminan (Assurance), meliputi pelayanan dan kepercayaan yang diberikan Nasabah kepada pihak perusahaan.
- 5) Kompetensi (Competence), artinya setiap pegawai perusahaan memiliki pengetahuan dan ketrampilan yang dibutuhkan untuk dapat memberikan pelayanan tertentu.
- 6) Daya Tanggap (Responsiveness), yaitu kemauan atau kesiapan para pegawai untuk memberikan pelayanan yang dibutuhkan Nasabah.

- 7) Reliabilitas (Reliability), yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
- 8) Kesopanan (Courtesy), yaitu sikap sopan santun serta perilaku karyawan dalam pelayanan kepada Nasabah.
- 9) Bukti Fisik (Tangibles), yaitu fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi serta kendaraan operasional.
- 10) Kemampuan Memahami Nasabah (Empathy), yaitu kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik dan berupaya memahami kebutuhan Nasabah.
- 11) Keamanan (Security), yaitu keamanan secara fisik, keamanan finansial, privasi dan kerahasiaan.

2.1.4 Dimensi Kualitas Layanan (SERVQUAL)

Dalam literatur manajemen jasa, terdapat beberapa dimensi kualitas layanan yang sering dijadikan acuan. Model yang paling terkenal adalah SERVQUAL dari Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988). Terdapat lima dimensi SERVQUAL yaitu :

1. Tangibles (Bukti Fisik)

Dimensi ini menekankan aspek-aspek yang dapat dilihat dan dirasakan secara langsung oleh pelanggan. Bukti fisik mencakup fasilitas, peralatan, teknologi, serta penampilan pegawai yang memberikan layanan.

2. Reliability (Keandalan)

Reliability adalah kemampuan organisasi atau penyedia jasa untuk memberikan layanan sesuai dengan yang dijanjikan secara konsisten, akurat, dan tepat waktu. Ini meliputi keakuratan data, ketepatan proses, serta konsistensi prosedur dalam setiap interaksi dengan pelanggan.

3. Responsiveness (Daya Tangkap)

Responsiveness mengacu pada kesediaan dan kesigapan penyedia layanan dalam membantu pelanggan serta memberikan pelayanan dengan cepat. Dimensi ini juga mencakup kemampuan menjawab pertanyaan, menangani keluhan, serta memberikan solusi yang tepat waktu.

4. Assurance (Jaminan)

Assurance adalah gabungan dari kompetensi karyawan, pengetahuan yang mereka miliki, sikap sopan santun, serta kemampuan untuk menumbuhkan rasa percaya dari pelanggan. Dimensi ini sangat terkait dengan keahlian teknis dan profesionalisme pegawai.

5. Empathy (Empati)

Empathy berarti kemampuan penyedia layanan untuk memahami, peduli, dan memberikan perhatian personal kepada pelanggan. Empati juga mencakup fleksibilitas layanan, misalnya memberikan kemudahan bagi pelanggan difabel, atau memberikan layanan prioritas untuk pelanggan lansia. Dengan adanya empati, pelanggan merasa dihargai dan diperhatikan, sehingga terbentuk ikatan emosional positif dengan organisasi.

2.3 Hasil Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu ini menjadi salah satu acuan penulis dalam melakukan penelitian, sehingga penulis dapat memperkaya teori yang digunakan dalam mengkaji penelitian yang dilakukan. Penelitian terdahulu merupakan hasil-hasil penelitian yang sudah dilakukan oleh peneliti lain sebelumnya dan berkaitan dengan topik yang sedang penulis teliti sekarang.

Berikut merupakan penelitian terdahulu terkait dengan penelitian yang dibuat oleh penulis seperti pada Tabel 2.1 berikut ini :

Tabel 2. 1
Penelitian Terdahulu

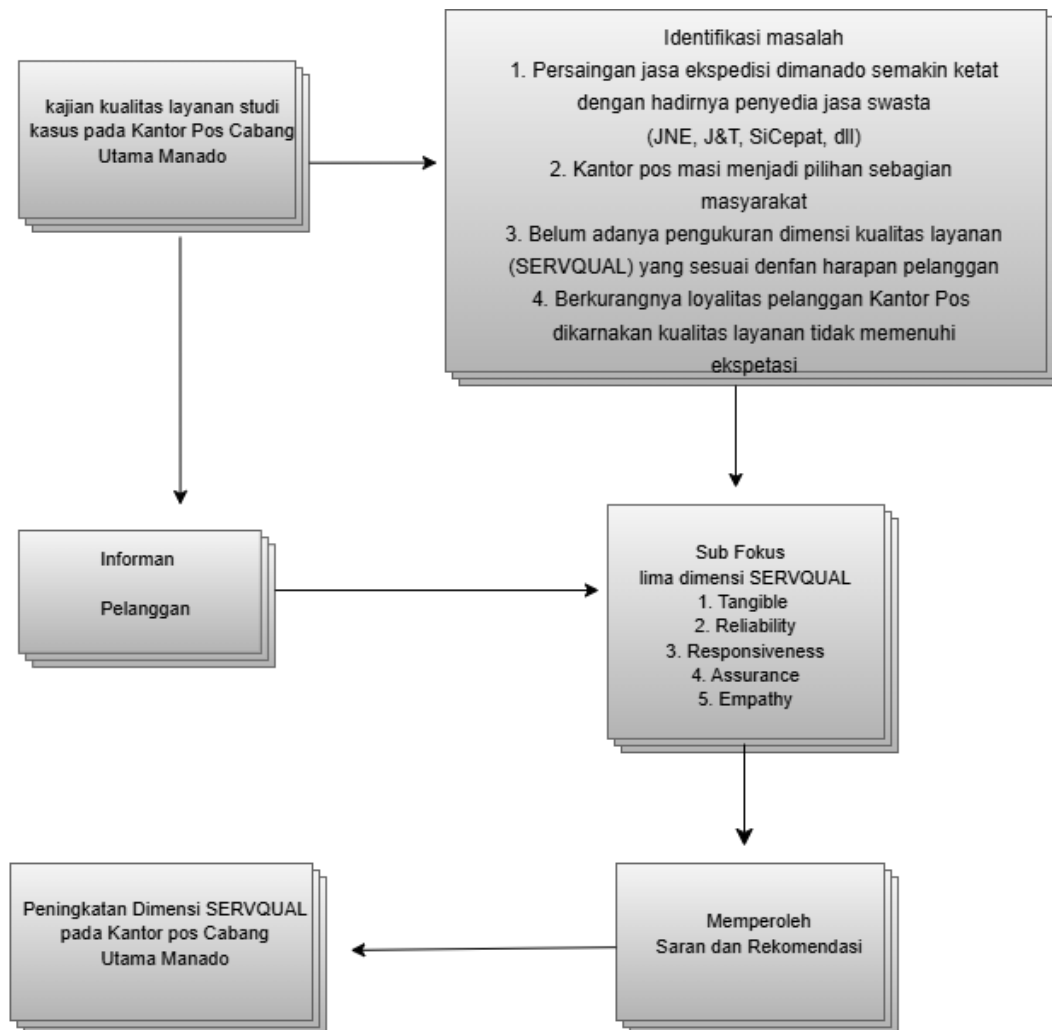
NO	JUDUL PENELITIAN	PERSAMAAN	PERBEDAAN	HASIL PENELITIAN
1	Pengaruh Kualitas Layanan (SERVQUAL) terhadap Loyalitas Pelanggan J&T Express di Surabaya (Putra & Hidayat, 2024)	Sama-sama memakai SERVQUAL dan fokus pada loyalitas pelanggan jasa ekspedisi	Obyek penelitian J&T Express, bukan kantor pos	Reliability & responsiveness paling dominan meningkatkan loyalitas
2	Analisis Kualitas Layanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan SiCepat Ekspres (Kusuma, 2024)	Sama-sama menganalisis kualitas layanan jasa ekspedisi dengan SERVQUAL	Fokus pada SiCepat, serta menambahkan variabel kepuasan	Assurance & empathy berperan besar dalam membangun loyalitas
3	SERVQUAL Analysis in Courier Services: A Study on TIKI Customers in Jakarta	Sama-sama menilai dimensi SERVQUAL untuk mengukur kualitas layanan	Menggunakan metode kuantitatif survey, bukan kualitatif	Kepuasan pelanggan terbukti sebagai mediator antara kualitas layanan dan loyalitas

	(Simanjuntak, 2023)			
4	Service Quality, Satisfaction and Loyalty in Logistics Services (Wang et al., 2023)	Sama-sama menghubungkan kualitas layanan dengan loyalitas	Fokus pada logistik B2B, bukan pelanggan retail	SERVQUAL berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas
5	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan Pos Indonesia di Yogyakarta (Santoso, 2022)	Sama-sama meneliti kantor pos dengan pendekatan SERVQUAL	Obyek di Yogyakarta, bukan Manado	Reliability paling dominan memengaruhi loyalitas pelanggan pos
6	The Role of Service Quality in Courier Service Loyalty: Evidence from China (Zhang & Liu, 2022)	Sama-sama meneliti loyalitas pelanggan jasa kurir dengan SERVQUAL	Obyek penelitian jasa kurir di Tiongkok	Responsiveness & reliability paling memengaruhi loyalitas
7	Measuring Postal Service Quality and Its Impact on Customer Loyalty: SERVQUAL Approach (Ahmad, 2021)	Sama-sama meneliti kantor pos dengan SERVQUAL	Menggunakan data kuantitatif survei	Assurance & empathy meningkatkan kepercayaan dan loyalitas
8	Customer Satisfaction and Service Quality in Logistics: SERVQUAL Model (Rahman, 2021)	Sama-sama memakai SERVQUAL untuk mengukur kualitas layanan	Fokus pada logistik internasional	Semua dimensi SERVQUAL berpengaruh, tapi reliability paling kuat
9	Strategi Customer Relationship Marketing di Era	Sama-sama membahas loyalitas pelanggan di	Fokus pada strategi CRM, bukan	Hubungan personal & kualitas layanan sangat penting

	VUCA dalam Membangun dan Mempertahankan Loyalitas Pelanggan (Tyasafitri, 2025)	tengah persaingan jasa	SERVQUAL langsung	menjaga loyalitas
10	Scaling Retail Business: Growth Strategies for Retail Chains (Perekrest, 2025)	Sama-sama menyoroti peran kualitas layanan dalam loyalitas pelanggan	Fokus pada retail chains, bukan jasa ekspedisi	Kualitas layanan meningkatkan brand identity dan loyalitas

Sumber : Data Diolah Penulis 2025

2.4 Kerangka Pikir



Gambar 2. 1 kerangka pikir

sumber : diolah oleh penulis 2025

Kerangka pikir adalah alur konseptual yang menggambarkan hubungan logis antara teori, variabel, dan masalah penelitian. Ini juga berfungsi sebagai peta intelektual yang membantu peneliti menghubungkan antara landasan teori dengan

fenomena yang ada di lapangan. Menurut Sugiyono (2017) menyatakan bahwa kerangka berpikir adalah model konseptual yang menggambarkan bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang diidentifikasi sebagai masalah. Artinya, kerangka pikir bukan sekedar ringkasan, tetapi modal hubungan sebab-akibat antar faktor.

Kerangka pikir pada penelitian ini menunjukkan alur penelitian yang dimulai dari masalah kualitas layanan yang ada di Kantor Pos, kemudian menganalisisnya menggunakan metode SERVQUAL dengan informasi dari pelanggan, menyoroti lima dimensi utama, hingga akhirnya menghasilkan rekomendasi untuk meningkatkan kualitas layanan dan loyalitas pelanggan.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Tempat Dan Waktu Penelitian

Penelitian Dan Pengumpulan Data Ini Dilakukan Di Kantor Pos Manado, Jl. Sam Ratulangi No 23, Wenang Utara, Kec. Wenang, Kota Manado, Sulawesi Utara. Penelitian ini dilakukan selama kuliah magang 4 bulan dimalai dari awal bulan Febuari sampai akhir Mei 2025.sehingga waktu yang ditentukan dapat memungkinkan penulis untuk melakukan penelitian dan mengumpulkan data dan bahkan informasi yang diperlukan oleh penulis.

Tabel 3.1 waktu penelitian

Aspek	Keterangan
Lokasi Penelitian	Kantor Pos Manado, Jl. Sam Ratulangi No. 23, Wenang Utara, Kec. Wenang, Kota Manado, Sulawesi Utara
Jenis Kegiatan	Penelitian dan prngumpulan data untuk penyelesaian tugas akhir skripsi
Waktu Penelitian	4 (Empat) Bulan
Priode Penelitian	Awal bulan Februari 2025 – Akhir Mei 2025
Tujuan Waktu Penelitian	Untuk melakukan penelitian dalam pengumpulan data, dan memperoleh informasi yang dibutuhkan penulis.

Sumber : Data diolah Penulis 2025

3.2 Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan pendekatan studi khusus. Metode kualitatif deskriptif bertujuan untuk memberi gambaran faktual, rinci, dan apa adanya mengenai suatu fenomena sosial atau peristiwa, tanpa analisis teoritis yang mendalam. Para ahli menekankan bahwa penelitian ini lebih pada uraian deskriptif dibanding eksplorasi teori atau generalisasi. Menurut Denzin & Lincoln (2011) penelitian kualitatif adalah seperangkat praktik interpretatif yang membuat dunia dapat dipahami melalui representasi (wawancara, catatan, foto, rekaman). Dengan kata lain, ia adalah cara untuk “menceritakan dunia” melalui perspektif orang yang mengalaminya.

Sedangkan menurut Creswell (2014) penelitian kualitatif digunakan untuk mengeksplorasi masalah sosial dengan memahami makna yang diberikan individu. Peneliti membangun gambaran kompleks dan holistik, menganalisis kata-kata, serta melaporkan pandangan informan secara rinci. Moleong (2017) menyatakan bahwa penelitian kualitatif bertujuan memahami fenomena secara holistik dalam konteks ilmiah, dengan peneliti sebagai instrumen utama. Artinya, peneliti tidak hanya mengumpulkan data, tetapi juga menafsirkan dan menjiwai makna yang muncul dari data.

Berdasarkan beberapa pandangan tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa pendekatan kualitatif adalah pendekatan yang memfokuskan pada pemahaman mendalam dan deskripsi fenomena, serta memanfaatkan data kualitatif untuk menggali makna dan memahami konteks secara lebih holistik.

3.3 Instrumen Penelitian

Dalam penelitian kualitatif, instrumen utamanya adalah penelitian itu sendiri (human instrumen), artinya peneliti berperan langsung sebagai, perencanaan, pelaksanaan, pengumpulan data, penganalisis, hingga pelapor hasil penelitian. sebagai instrumen utama peneliti bertindak sebagai pengamat, wawancara, pengumpulan data sekaligus pembuat laporan hasil penelitian. Instrumen penelitian adalah alat-alat yang digunakan untuk memperoleh atau mengumpulkan data dalam rangka memecahkan masalah penelitian atau mencapai tujuan penelitian. (Sukarnyana dkk 2003: 71). Sugiyono (2019) Menyatakan bahwa instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan untuk mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati. Dalam penelitian kualitatif, instrumen biasanya berupa angket, tes, atau skala, sedangkan dalam penelitian kualitatif instrumennya adalah penelitian itu sendiri.

Pada penelitian ini, yang menjadi instrumen peneliti adalah instrumen pokok dan instrumen penunjang.

1. Instrumen pokok dalam penelitian ini yaitu penelitian sendiri. Peneliti dapat dikatakan sebagai instrumen karena peneliti dapat berhubungan langsung dengan responden dan dapat memahami berbagai bentuk interaksi pada saat di lapangan. Peneliti juga melakukan pengamatan langsung, pelaksanaan, pengumpulan data dan nantinya akan menjadi laporan hasil penelitian.
2. Instrumen penunjang pada penelitian ini adalah Observasi, Wawancara, dan dokumentasi, kepada pelanggan sebagai informan yang dilakukan di Kantor Pos Cabang Utama Manado.

Tabel 3.2
Kisi-kisi Instrumen Penelitian

Dimensi	Indikator	Pertanyaan
Tangible (bukti fisik)	Fasilitas fisik kantor Pos	Menurut anda apakah fasilitas dan peralatan yang ada di kantor pos cabang utama Manado sudah sesuai dengan harapan anda.
Reliability (Keandalan)	Ketepatan waktu	Bagaimana pendapat anda tentang kepatuhan waktu kantor pos mengirimkan barang apakah sesuai estimasi yang ditentukan.
Responsiveness (Daya Tangkap)	Kegigapan petugas memberikan informasi	Menurut anda apakah karyawan kantor pos cepat memberikan respon dalam kebutuhan atau keluhan pelanggan.
Assurance (Jaminan/Kepercayaan)	Rasa aman	Apakah pelayanan dari pegawai kantor pos memberikan anda rasa kepercayaan untuk terus menggunakan jasa mereka.
Empathy (Empati)	Kepedulian pegawai	Apakah anda pernah menghadapi masalah pengiriman, dan petugas kantor pos menunjukkan kepedulian dan membantu mencari solusi

Sumber : Data Diolah Penulis 2025

3.4 Data Dan Sumber Data

3.4.1 Data

Data adalah sekumpulan fakta-fakta mentah atau informasi dasar yang diperoleh dari hasil pengamatan, pencatatan, pengukuran, atau pencairan terhadap suatu fenomena, objek, maupun peristiwa tertentu. Fakta tersebut bisa berbentuk

angka (kuantitatif), teks atau kata-kata (kualitatif), simbol, gambar, suara, maupun rekaman visual lainnya. Pada tahap awal, data masih berupa bahan mentah yang belum diolah sehingga belum memberikan makna yang jelas. Namun, setelah melalui proses pengolahan, analisis, dan interpretasi, data dapat berubah menjadi informasi yang berguna bagi individu maupun organisasi. Fungsi utama data adalah menjadi fondasi dasar dalam proses pengambilan keputusan, baik dalam bidang sains, bisnis, pendidikan, pemerintahan, maupun teknologi. Dengan adanya data yang akurat dan lengkap, seseorang atau lembaga dapat melakukan analisis yang objektif, mengurangi ketidakpastian, serta merumuskan strategi yang tepat. Misalnya, dalam dunia bisnis, data penjualan dapat digunakan untuk memprediksi tren pasar; dalam bidang kesehatan, data pasien digunakan untuk menentukan diagnosis; sedangkan dalam penelitian ilmiah, data hasil eksperimen digunakan untuk membuktikan hipotesis.

Sutarman (2009) menyatakan bahwa data merupakan sekumpulan fakta yang diperoleh melalui pengamatan, pengalaman, atau catatan empiris. Data bisa berupa angka, huruf, simbol, atau tanda lainnya. Definisi ini menekankan bahwa data tidak selalu berbentuk angka, melainkan bisa dalam bentuk kualitatif juga, sehingga cakupannya lebih luas. Menurut Kristanto (2008), data adalah deskripsi dari sesuatu dan kejadian yang kita hadapi, baik dalam bentuk angka, teks, gambar, suara, ataupun simbol. Jika data tersebut diproses, maka dapat menghasilkan informasi. Definisi ini menggarisbawahi bahwa data adalah deskripsi yang pada hakikatnya masih belum memberikan arti mendalam. Indrajit (2000) mendefinisikan data sebagai fakta yang terekam, teramati, atau tercatat dalam bentuk tertentu yang bisa

diproses untuk menghasilkan informasi yang bermanfaat. Artinya, data tidak hanya sekedar hasil observasi, tetapi juga fakta yang sudah terdokumentasi, sehingga bisa diproses berulang kali.

Dari uraian pengertian dan pendapat para ahli diatas dapat disimpulkan bahwa data merupakan sekumpulan data mentah, baik kuantitatif maupun kualitatif, yang diperoleh dari pengamatan atau pencatatan. Pada awalnya data belum bermakna, namun setelah diolah menjadi informasi, data berfungsi sebagai dasar penting dalam pengambilan keputusan di berbagai bidang.

3.4.2 Sumber Data

Sumber data adalah asal atau pihak dari mana data diperoleh, baik berupa manusia, dokumen, catatan, objek, maupun media lainnya yang dapat memberikan informasi relevan untuk kebutuhan penelitian, analisis, maupun pengambilan keputusan. Dalam konteks penelitian, sumber data memiliki peranan fundamental karena menjadi dasar dalam menghasilkan informasi yang valid, reliabel, dan dapat dipertanggungjawabkan. Tanpa adanya sumber data yang jelas, penelitian akan kehilangan keabsahan dan sulit menghasilkan temuan yang bermakna. Sumber data tidak hanya terbatas pada manusia sebagai narasumber, melainkan juga mencakup arsip, buku, dokumen, basis data digital, hingga perangkat elektronik yang dapat merekam suatu fenomena. Oleh karena itu, peneliti perlu memahami jenis dan karakteristik sumber data agar mampu memilih metode pengumpulan data yang tepat.

Menurut Burhan Bungin (2011) sumber data merupakan segala sesuatu yang bisa memberikan informasi terkait penelitian. Sumber data dapat berupa manusia,

tempat, maupun simbol-simbol yang mempresentasikan fenomena tertentu. Definisi ini menekankan bahwa sumber data dalam penelitian sosial tidak hanya terbatas pada narasumber, tetapi juga konteks sosial, budaya, dan lingkungan yang berkaitan dengan topik peneliti. Nazir (2014) berpendapat bahwa sumber data subjek dari mana data dapat diperoleh. Subjek tersebut bisa berupa orang (responden), dokumen, ataupun objek penelitian yang diamati. Nazir menekankan bahwa pemilihan sumber data harus sesuai dengan tujuan penelitian, karena kualitas data sangat dipengaruhi oleh kendala subjek atau objek yang dijadikan sumber. Sugiyono (2017) menyatakan bahwa sumber data adalah asal dari mana dapat diperoleh. Sumber data dibedakan menjadi dua, yaitu data primer yang langsung memberikan data kepada pengumpul data, dan data sekunder yang memberikan data secara tidak langsung.

a. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari sumber pertama atau subjek penelitian tanpa melalui perantara. Data ini dikumpulkan peneliti sendiri dengan menggunakan instrumen atau metode pengumpulan data yang telah dirancang, seperti wawancara, observasi, eksperimen, maupun kuisioner. Karena berasal langsung dari lapangan, data primer memiliki tingkat keaslian yang tinggi, sehingga lebih akurat dan relevan dibandingkan data sekunder. Keunggulan data primer terletak pada sifat yang spesifik terhadap tujuan penelitian. Artinya, data yang diperoleh benar-benar sesuai dengan kebutuhan penelitian, bukan hasil ringkasan atau interpretasi pihak lain. Hal ini membuat data primer sangat penting dalam penelitian ilmiah, baik dalam pendekatan

kuantitatif maupun kualitatif. Dalam penelitaian kuantitatif, data primer biasanya berupa angka hasil bisa berupa kata – kata, narasi deskripsi, maupun tindakan yang diamati langsung oleh peneliti.

Namun, meskipun keunggulannya besar, pengumpulan data primer juga memiliki tantangan. Proses ini membutuhkan waktu, biaya, dan tenaga lebih besar karna peneliti harus turun langsung kelapangan, melakukan interaksi dengan responden, serta memastikan validasi instrumen yang digunakan. Oleh karna itu, penggunaan data primer sering kali dipadukan dengan data sekunder agar penelitian lebih efisien.

Data primer menurut Sugiyono (2017) adalah data yang diperoleh langsung dari sumber pertama dilapangan, yaitu subjek penelitian atau objek yang diteliti, melalui proses pengumpulan data yang dilakukan sendiri oleh peneliti. Data ini tidak melalui perantara ataupun hasil pengolahan pihak lain, sehingga memiliki tingkat keaslian dan keakuratan yang tinggi. Dengan demikian data primer menurut Sugiyono merupakan fondasi utama dalam penelitian ilmiah yang sangat penting untuk menghasilkan informasi yang valid, akurat, dan relevan.

Penelitian ini dilakukan langsung pada Kantor Pos Cabang Utama Manado, informan dalam penelitian ini adalah pelanggan, sebanyak sepuluh orang pelanggan yang dipilih sesuai kebutuhan penelitian.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah jenis data penelitian yang tidak diperoleh secara langsung oleh peneliti dari lapangan, melainkan berupa data yang sudah dikumpulkan, diolah, disajikan, dan bahkan dipublikasikan sebelumnya oleh

pihak lain untuk tujuan tertentu. Data ini kemudian digunakan kembali oleh peneliti sebagai bahan atau sumber informasi untuk menjawab pertanyaan penelitiannya. Dengan kata lain, data sekunder merupakan hasil dari proses pengumpulan data yang sudah dilakukan sebelumnya, baik oleh lembaga pemerintahan, organisasi, perusahaan, maupun penelitian terdahulu, yang kemudian dapat dimanfaatkan kembali oleh peneliti baru tanpa harus melakukan proses pengumpulan data dari awal.

Menurut Sugiyono (2013) data sekunder adalah sumber data penelitian yang diperoleh peneliti melalui perantara, bukan langsung dari responden atau objek yang diteliti. Bentuk data sekunder biasanya berupa catatan, dokumen, laporan hipotesis, atau arsip yang tersimpan baik secara manual maupun digital. Dalam penelitian, data sekunder sering dipakai sebagai pelengkap data primer, terutama untuk memberikan gambaran umum atau konteks penelitian. Bugian (2011) menyatakan data sekunder adalah data yang diperoleh dari dokumen, catatan, literatur, laporan penelitian, atau arsip yang sudah ada sebelumnya. Data ini berfungsi sebagai penunjang penelitian dan biasanya digunakan untuk memperkuat hasil analisis. Bungin menekankan bahwa meski bukan data asli dari lapangan, data sekunder tetap memiliki peran penting, khususnya dalam penelitian sosial yang membutuhkan data historis atau data makro. Menurut Uma Sekaran (2003), data sekunder adalah informasi yang sudah tersedia, yang dikumpulkan oleh pihak lain, dan kemudian digunakan oleh peneliti sebagai dasar pengambilan keputusan atau pemecahan masalah penelitian. Dengan kata lain, peneliti tidak perlu turun langsung ke lapangan untuk mengumpulkan data,

tetapi cukup menggunakan data yang sudah ada. Hal ini memudahkan penelitian, terutama ketika peneliti membutuhkan data dalam jumlah besar atau data yang bersifat makro, seperti data statistik nasional.

Secara garis besar, data sekunder merupakan salah satu sumber informasi yang penting dalam penelitian sebagai juga pelengkap data primer. Jika digunakan secara tepat, data sekunder mampu memberikan gambaran yang luas, serta meningkatkan kualitas hasil penelitian.

3.5 Teknik Dan Prosedur Pengumpulan Data

Secara umum, teknik pengumpulan data adalah cara atau prosedur yang digunakan peneliti untuk memperoleh informasi yang relevan dengan tujuan penelitian. Data yang dikumpulkan bisa berupa angka (kuantitatif) maupun deskripsi (kualitatif), tergantung pada pendekatan penelitian yang digunakan. Menurut Sugiyono (2017), teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategi dalam suatu penelitian, karna tujuan utama penelitian adalah mendapatkan data yang sesuai dengan fokus masalah yang sedang dikaji. Tanpa adanya data, penelitian tidak memiliki arti apa-apa. Oleh karena itu, keberhasilan penelitian sangat ditentukan oleh ketepatan penelitian dalam memilih teknik pengumpulan data yang relevan dan sesuai dengan metode yang digunakan. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik pengumpulan data yaitu :

- a. Observasi yaitu salah satu teknik pengumpulan data yang dilakukan secara sistematis terhadap objek yang diteliti, dan merupakan langkah awal dalam pengumpulan data, dengan tujuan memperoleh data yang relevan dan sesuai dengan fokus penelitian. Dalam hal ini, peneliti melakukan pengamatan

langsung di Kantor Pos Cabang Utama Manado sesuai dengan yang dijelaskan pada instrumen penelitian.

- b. Wawancara adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui proses tanya jawab secara langsung antar peneliti dengan narasumber atau responden, dengan tujuan mendapatkan informasi yang relevan, mendalam, dan sesuai dengan kebutuhan penelitian. Dalam hal ini peneliti melakukan wawancara kepada pelanggan kantor pos, Arikunto (2010), menyebut bahwa responden penelitian adalah orang yang memiliki informasi dan pengalaman yang relevan. Namun tidak semua orang, atau pelanggan dapat dijadikan responden untuk penelitian. Wawancara ini dilakukan langsung oleh peneliti di Kantor Pos Cabang Utama Manado.
- c. Dokumentasi merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara menggunakan berbagai macam bukti tertulis bisa juga sebagai gambar dan lain lain. Dokumentasi juga merupakan bukti yang relevan dari sebuah penelitian. Dokumentasi penelitian ini dilakukan di Kantor Pos Cabang Utama Manado.

3.6 Prosedur Analisis Data

Analisis data merupakan suatu proses penting dalam penelitian yang bertujuan untuk mengubah data mentah menjadi informasi yang bermakna. Data yang terkumpul pada tahap pengumpulan biasanya masih berbentuk asli dan belum langsung memberikan jawaban atas rumusan masalah. Oleh karena itu, data tersebut perlu dianalisis agar dapat disusun, dikategorikan, diinterpretasikan, dan ditarik kesimpulan yang sesuai dengan tujuan penelitian.

Menurut sugiyono (2017), analisis data adalah peroses mencari dan menyusun data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi secara sistematis. Tujuannya adalah agar data yang terkumpul dapat dipahami dengan mudah dan dapat diinformasikan kepada orang lain. Sugiyono menekankan bahwa analisis data bukan sekedar mengelola angka, tetapi juga menginterpretasi informasi kualitatif agar dapat dipahami dalam konteks penelitian. Analisa data juga merupakan pengelolaan data agar lebih teratur, terstruktur, dan dapat memberikan arti yang jelas. Analisis ini diperlukan supaya data yang terkumpul dapat memberikan jawaban atas rumusan masalah penelitian, Nazir (2014). Miles & Huberman (1994) mendefinisikan analisis data kualitatif sebagian kegiatan yang dilakukan melalui tiga tahap utama yaitu Reduksi data, Penyajian data, dan penerikan kesimpulan. Ketiga kegiatan ini berlangsung secara terus menerus, interaktif dan saling terkait sejak data mulai dikumpulkan hingga penelitian selesai berikut urain tiga tahap utama :

a. Resuksi data (Data Reduction)

Reduksi data adalah proses penyederhanaan, pemilahan, dan pemfokusan data dari catatan lapangan atau wawancara yang jumlahnya sangat banyak, agar penelitian hanya berurusan dengan informasi yang relevan dengan fokus penelitian. Pada tahap ini, peneliti memilih data yang penting, dalam kategori atau tema tertentu. Tujuannya agar data yang kompleks menjadi lebih jelas, terstruktur, dan mudah dianalisis lebih lanjut

b. Penyajian data (Data Display)

Penyajian data merupakan tahap menyusun data yang telah direduksi ke dalam bentuk yang terorganisir, hingga memudahkan peneliti untuk memahami informasi secara utuh. Penyajian bisa berupa tabel, matriks, bagan, narasi, maupun jaringan hubungan, serta kecendrungan yang muncul dari data, sehingga membantu dalam proses penarikan kesimpulan sementara. Dengan demikian, penyajian data tidak hanya menjadi sarana teknis dalam menampilkan informasi, tetapi juga merupakan bagian dari proses analisis yang bersifat reflektif, karna melalui penyajian yang sistematis peneliti dapat menguji kembali pemahaman awal terhadap data dan mempersiapkan dasar yang kuat untuk menarik kesimpulan akhir penelitian.

c. Penarikan Kesimpulan. Dan Verifikasi (Conclusion Drawing/Verification)

Tahap akhir adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Pada tahap ini, peneliti berupaya merumuskan makna dari data yang telah dikumpulkan, direduksi, dan disajikan sebelumnya. Kesimpulan yang dimaksud bukan sekedar ringkasan dari data, tetapi merupakan hasil interpretasi mendalam yang menggambarkan temuan penelitian sesuai dengan fokus dan rumusan masalah. Kesimpulan yang diperoleh pada awal analisis bersifat sementara atau tentatif. Oleh karena itu, diperlukan proses verifikasi untuk memastikan kebenaran dan keabsahan temuan tersebut.

Dengan demikian, penarikan kesimpulan merupakan puncak dari proses analisis data kualitatif yang memadukan seluruh rangkaian kegiatan sebelumnya, mulai dari reduksi hingga penyajian data, untuk menghasilkan

pemahaman yang utuh, mendalam, serta dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

3.7 Pemeriksaan Keabsahan Data

Dalam penelitian yang menganalisis dimensi SERVQUAL terhadap loyalitas pelanggan kantor pos, pemeriksaan ini dilakukan untuk memastikan bahwa informasi yang diperoleh dari observasi dan wawancara dapat dipercaya, dan sesuai dengan realitas yang dialami oleh pelanggan.

3.8 Kredibilitas

Kredibilitas dalam penelitian kualitatif adalah tingkat kepercayaan terhadap data atau hasil penelitian, yang menunjukkan sejauh mana data yang dikumpulkan benar-benar mencerminkan realitas lapangan. Kredibilitas menjadi salah satu kriteria utama dalam pemeriksaan keabsahan data karena penelitian kualitatif sangat bergantung pada interpretasi peneliti. Dengan kata lain, kredibilitas berarti keyakinan bahwa hasil penelitian sesuai dengan kenyataan yang diteliti, sehingga temuan yang diperoleh bukan sekedar konstruksi subjektif penelitian, tetapi benar-benar mewakili pandangan dan pengalaman informan.

Menurut Nasution, S (2017), Menekankan bahwa kredibilitas menunjukkan tingkat kepercayaan terhadap hasil penelitian, dan dapat diperoleh melalui triangulasi, pengecekan teman sejawat, serta keterlibatan peneliti yang lama di lapangan.

BAB IV

GAMBARAN UMUM PRUSAHAAN

4.1 Sejarah Perusahaan

Sejarah keberadaan pos indonesia begitu panjang. Kantor pos pertama didirikan di batavia (sekarang jakarta) oleh gubernur jendral G.W baron van imhoff pada tanggal 26 agustus 1746 dengan tujuan untuk lebih menjamin keamanan surat-surat penduduk, terutama bagi mereka yang berdagang dan kantor-kantor di luar jawa dan bagi mereka yang datang dan pergi ke negara belanda. Sejak itulah pelayanna pos telah lahir mengemban peran dan fungsi pelayanan kepada publik.

Pos indonesia telah beberapa kali mengalami perubahan status mulai dari jawatan PTT (post, telegraph dan telephone). Badan usaha yang dipimpin oleh seorang kepala jawatan ini oprasinya tidak bersifat komersial dan fungsinya lebih di arahkan untuk mengadakan pelayanan publik. Perkembangan terus terjadi hingga setatusnya menjadi perusahaan negara pos dan telekomunikasi(PN postel). Mengamati perkembangan zaman dimana sektor pos dan komunikasi berkembang sangat pesat, maka pada tahun 1965 berganti menjadi perusahaan negara pos dan giro (PN pos dan giro). Dan pada tahun 1978 berubah menjadi perum pos dan giro yang sejak ini ditegaskan sebagai badan usaha tunggal dalam menyelenggarakan dinas pos dan giropos baik untuk hubungan dalam maupun luar negeri. Selama 17 tahun berstatus perum, maka pada juni 1995 berubah menjadi perseroan terbatas dengan nama PT Pos Indonesia (persero).

Dengan berjalannya waktu, pos indonesia kini telah mampu menunjukan kreatifitasnya dalam pengembangan bidang perposan indonesia dengan memanfaatkan insfrastruktur jejaring yang dimilikinya yang mencapai sekitar 24

ribu titik layanan yang menjangkau 100 persen kota/kabupaten, hampir 100 persen kecamatan dan 42 persen kelurahan/desa, dan 940 lokasi transmigrasi terpencil di Indonesia. Seiring dengan perkembangan informasi, komunikasi dan teknologi, jejaring pos Indonesia sudah memiliki lebih dari 4.800 kantor pos, serta dilengkapi electronic mobile pos di beberapa kota besar. Semua titik merupakan rantai yang terhubung satu sama lain secara solid dan terintegrasi.

Sistem kode pos diciptakan untuk mempermudah processing kiriman pos dimana tiap jengkal daerah di Indonesia maupun diidentifikasi dengan akurat.

4.2 Visi Dan Misi

Dalam perusahaan maupun suatu organisasi pastinya memiliki visi dan misi sebagai salah satu bentuk kelancaran untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Berikut ini adalah visi dan misi PT. Pos Indonesia utama Manado.

4.2.1 Visi

PT. Pos Indonesia adalah menjadi penyedia layanan pos, kurir, logistik, dan keuangan yang paling kompratif.

4.2.2 Misi

1. Memberikan produk yang relevan sesuai dengan kebutuhan pasar.
2. Memberikan jasa layanan yang prima.
3. Menjalankan proses bisnis secara efisien.
4. Membangun solusi teknologi informasi yang prima dan human capital yang andal.

5. Memperkuat sistem pengendalian internal governance, dan manajemen resiko untuk mencapai tingkat kematangan yang memadai untuk mengamankan pencapaian tujuan perusahaan

4.3 Logo Perusahaan

PT. pos indonesia (persero) memiliki logo perusahaan seperti terlihat dibawah ini .



Gambar 4. 1 logo kantor pos

Sumber : Kantor Pos Cabang Utama Manado Tahun 2025

Makna dari logo tersebut iyalah mendorong perubahan dan membantu membangun masa depan yang lebih baik bagi logistik indonesia, dengan arti dari logo diatas sebagai berikut:

-“POS” diambil dari “Pos indonesia” membawa aspirasi perusahaan untuk menjadi solusi layanan logistik yang terintegritas dan efisien.

-“IND” singkatan dari Integrated National Distribution. Kata “integrated” mencerminkan sinergi dan kerja sama “National distribution” sebagai cerminan komitmen dan dedikasi untuk melayani berbagai kebutuhan logistik negara.

-“LOGISTIK INDONESIA” merupakan penguat identitas dan tujuan perusahaan serta statement bahwa ini adalah logistik negara.

4.5 Bidang Usaha

Bidang usaha adalah area atau sektor tertentu dimana suatu perusahaan, lembaga, atau organisasi menjalankan aktivitas ekonominya untuk menghasilkan barang dan/atau jasa. Dengan kata lain, bidang usaha menunjukkan jenis kegiatan utama yang dilakukan oleh suatu entitas bisnis, apakah itu di sektor perdagangan, jasa, industri, keuangan, transportasi, maupun teknologi. Bidang usaha biasanya dicatat dalam anggaran dasar perusahaan atau akta pendirian, dan diatur sesuai klasifikasi resmi, seperti KBLI (klasifikasi Buku Lapangan Usaha Indonesia) di Indonesia. Sutrisno (2016) menyatakan bidang usaha adalah kegiatan utama yang dilakukan suatu perusahaan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan memperoleh keuntungan sesuai dengan tujuan pendirian perusahaan. Sedangkan Kolter & Keller (2012) menyatakan dalam perspektif manajemen pemasaran, bidang usaha diartikan sebagai fokus aktivitas bisnis yang menawarkan produk dan jasa sesuai kebutuhan pasar yang dituju.

Kantor Pos cabang Utama Mando pada dasarnya menjalankan seluruh lini bisnis PT. Pos Indonesia (Persero), hanya saja cakupannya khusus untuk Sulawesi Utara. Jadi bidang usahanya dapat dibagi kedalam beberapa kategori utama :

1. Bidang komunikasi & surat menyurat

- a) pengiriman surat standar, kilat khusus, dokumen penting, kartu Pos, dan EMS (Express Mail Service) keladal dan luar negeri.
- b) Layanan ini biasanya digunakan oleh instansi pemerintah, iniversitas, perusahaan, dan masyarakat umum.

2. Bidang paket & Logistik

- a) Pengiriman paket domestik dan internasional, baik untuk individu maupun perusahaan.
- b) Kerja sama dengan e-commerce seperti Tokopedia, Shopee, Lazada, untuk distribusu barang
- c) Kargo dan freight firwarding untuk pengiriman dalam jumlah besar.
- d) Pergudangan di Manado yang melayani sortir dan distribusi barang ke daerah sekitar.

3. Bidang Keuangan

- a) Remitansi (transfer uang), baik dalam negeri maupun internasional.
- b) Pembayaran tagihan : listerik (PLN), air (PDAM), BPJS, internet, hingga cicilan kredit
- c) Layanan digital melalui Pospay untuk teransaki keuangan tanpa harus ke loket.

4. Bidang Keagenan

- a) Penjualan produk mitra seperti pulsa, tiket transportasi, vouvher digital, dan layanan PPOB (Payment Point Online Bank).

- b) Layanan distribusi dokumen/produk kerja sama dengan perusahaan swasta maupun lembaga pemerintahan.

5. Bidang layanan digital dan teknologi

- a) PosAja aplikasi untuk tracking, pengiriman, dan pemesanan jasa kurir.
- b) PosPay aplikasi keuangan digital yang bisa digunakan untuk bayar tagihan, kirim uang, hingga belanja online.

4.6 Sumber Daya Perusahaan

Sumber daya adalah segala sesuatu yang dapat digunakan untuk memenuhi kebutuhan manusia, mendukung kegiatan organisasi, serta mendorong pembangunan. Sumber daya bisa berupa alam, manusia, finansial, teknologi, maupun informasi. Dalam konteks organisasi/perusahaan, sumber daya adalah aset yang dimiliki atau dikuasai yang bisa dimanfaatkan untuk mencapai tujuan perusahaan. Barney (1991) berpendapat bahwa Sumber daya adalah semua aset, kemampuan, proses organisasi, informasi, pengetahuan, dan atribut lain yang dimiliki perusahaan serta dapat digunakan untuk merumuskan dan melaksanakan strategi kompetitif. Sedangkan Siagian (2010) menyatakan Sumber daya adalah faktor yang menentukan keberhasilan organisasi, meliputi sumber daya manusia, sumber daya alam, modal, teknologi, dan informasi.

Kantor Pos Cabang Utama Manado merupakan salah satu titik utama jaringan pos Indonesia di wilayah Sulawesi Utara. Sebagai cabang utama, kantor pos ini memiliki sumber daya yaitu :

A. Sumber Daya Manusia (SDM)

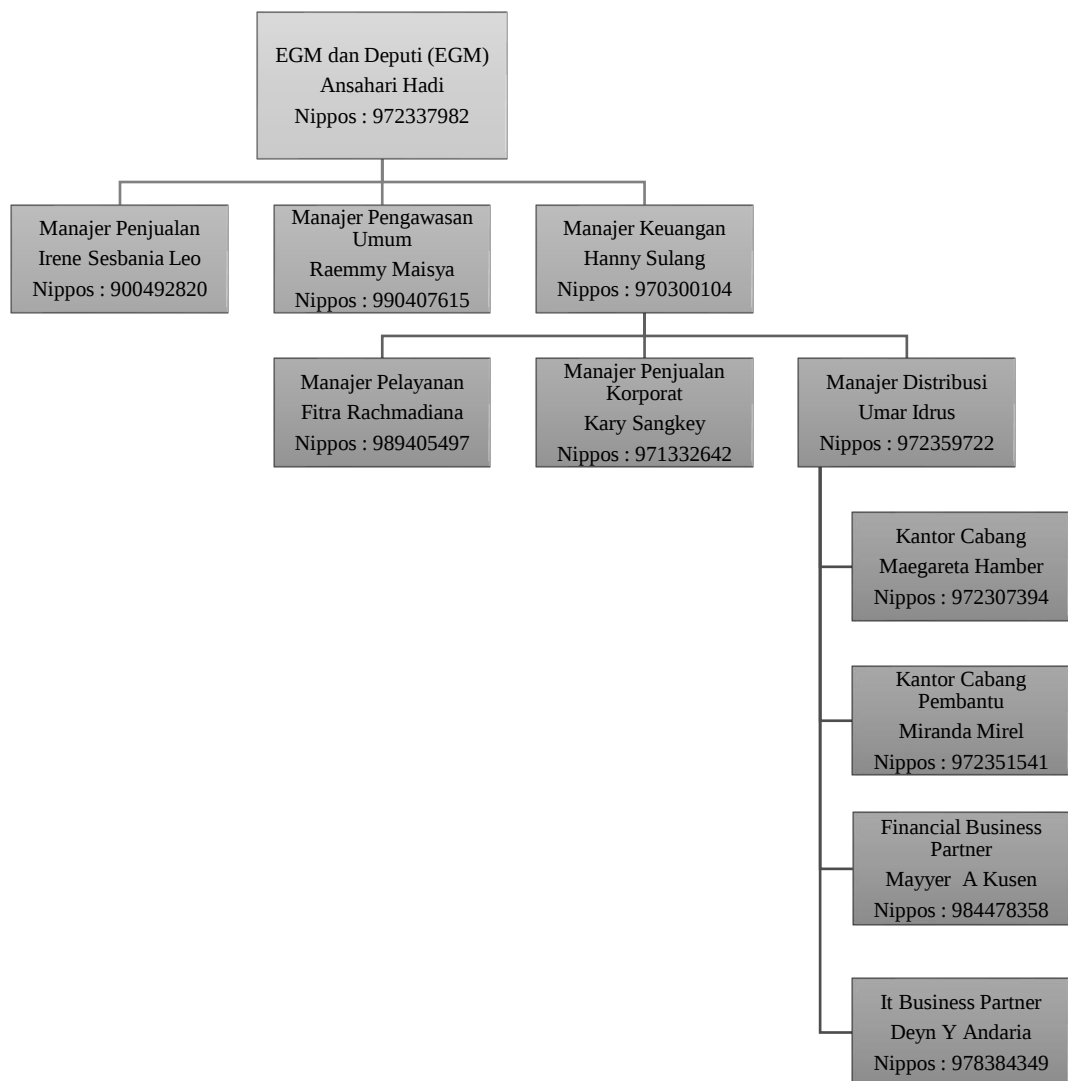
- a) Pegawai tetap dan kontrak menangani administrasi, layanan loket, manajemen keuangan, logistik, dan peneglolaan gedung.
- b) Kurir dan Petugas Lapangan bertugas untuk pengiriman surat, paket, dan logistik, baik dalam kota manado maupun distribusi ke kabupaten sekitar
- c) Star teknologi dan digital mendukung pengguna aplikasi PosAja untuk tracking dan PosPay untuk transaksi digital
- d) Front Office melayani pelanggan untuk remitansi, pembayaran tagihan, pengiriman, dan layanan retail.

B. Sumber Daya Fisik

- a) Gedung cabang utama berlokasi di Jl. Sam Ratulangi, Manado, di pusat kota. Gedung ini memiliki beberapa loket pelayanan publik, ruang administrasi, serta area untuk oprasional logistik.
- b) Fasilitas Gedung dan Sortir digunakan untuk memproses paket dan surat sebelum didistribusikan ke wilayah sulawesi utara dan sekitarnya.
- c) Armada Transportasi meliputi motor untuk pengiriman dalam kota, monil boks untuk distribusi jarak menengah, serta truk kecil untuk menghubungkan antara kabupaten.
- d) Jaringan Agen dan Kantor Cabang Pembantu (KCP) Kantor Pos Cabang Utama Manado membawa jaringan agen pos di berbagai wilaya sulawesi utara seperti Bitung, Minahasa, Dan Tomoho

4.7 Struktur Organisasi

Setiap perusahaan akan membentuk struktur organisasi yang berfungsi mengidentifikasi tugas dan tanggung jawab setiap posisi pekerjaan. Berikut adalah struktur dari PT. Kantor Pos Indonesia (Persero) Cabang utama manado



Gambar 4. 2 struktur organisasi

Sumber : Kantor Pos Utama Cabang Manado 2025

4.8 Uraian Kerja

Di bawah ini terdapat uraian pekerjaan dari setiap pekerjaan masing-masing manajer, kepala kantor dan Deputi EGM

1. Kepala Kantor

Jabatan yang bertanggung jawab atas operasional dan kinerja kantor pos pada suatu area atau wilayah kerjanya.

2. Deputi EGM

Mengawasi dan mengelola berbagai aspek operasional kantor pos. mereka memastikan bahwa kantor pos dapat memberikan layanan terbaik kepada masyarakat dan berkontribusi pada pertumbuhan bisnis PT.Pos Indonesia.

3. Manajer Penjualan

- a) Bertanggung jawab atas pencapaian target penjualan dan pertumbuhan bisnis melalui strategi penjualan yang efektif
- b) Mengembangkan rencana penjualan, menganalisis data penjualan, dan mengidentifikasi peluang pasar.
- c) Melakukan pelatihan dan pengembangan keterampilan penjualan untuk tim.

4. Manajer Pengawasan Umum

- a) Bertanggung jawab atas pengawasan operasional kantor pos secara keseluruhan
- b) Memastikan kelancaran operasional harian dan kepatuhan terhadap standar operasional
- c) Mengembangkan dan melaksanakan kebijakan serta prosedur operasional

5. Manajer Keuangan

- a) Bertanggung jawab atas pengelolaan keuangan kantor pos, termasuk anggaran, pelaporan keuangan, dan analisis keuangan
- b) Memastikan laporan keuangan yang akurat dan transparan
- c) Mengelola resiko keuangan dan memastikan kepatuhan terhadap peraturan keuangan

6. Manajer Pelayanan

- a) Bertanggung jawab atas kualitas pelayanan pelanggan di kantor pos
- b) Mengembangkan dan melaksanakan strategi pelayanan pelanggan yang efektif
- c) Menangani keluhan pelanggan dan mencari solusi terbaik

7. Manajer Penjualan Korporat

- a) Fokus pada penjualan produk dan layanan kepada pelanggan korporat
- b) Mencapai target penjualan korporat yang ditetapkan
- c) Mengembangkan hubungan bisnis dengan pelanggan korporat dan membangun kemitraan strategi

8. Manajer Distribusi

- a) Bertanggung jawab atas pengelolaan proses distribusi produk dan layanan
- b) Memastikan pengiriman tepat waktu dan efisien
- c) Mengoptimalkan rute pengiriman dan mengurangi biaya distribusi

9. Kantor Cabang

- a) Bertanggung jawab atas operasional kantor cabang secara keseluruhan
- b) Mengelola tim di kantor cabang dan memastikan kelancaran operasional

- c) Memastikan pencapaian target penjualan dan pelayannya di kantor cabang

10. Kantor Cabang Pembantu

- a) Mendukung oprasional kantor cabang dalam melayani pelanggan
- b) Melakukan kegiatan administrasi dan oprasional sehari-hari
- c) Memberikan pelayanan kepada pelanggan sesuai dengan standar yang ditetapkan

11. Financial Business Partner

- a) Bekerja sama dengan berbagai unit bisnis untuk memberikan dukungann keuangan dan analisis bisnis
- b) Mengembangkan model bisnis dan proyeksi keuangan untuk mendukung pertumbuhan bisnis
- c) Memonitor kinerja keuangan unit bisnis dan memberikan rekomendasi perbaikan

12. IT Business Partner

- a) Mengidentifikasi kebutuhan telnologiinformasi untuk mendukung oprasional bisnis
- b) Mengembangkan solusi teknologi informasi yang efektif dan efisien
- c) Memastikan sistem teknologi informasi berjalan dengan baik dan mendukung produktivitas bisnis

BAB V

HASIL DAN PEMBAHASAN TEMUAN PENELITIAN

5.1 Temuan Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode studi kasus dengan tujuan untuk mengetahui kualitas layanan yang disediakan oleh kantor Pos Cabang Utama Manado. Pengumpulan data ini dilakukan melalui wawancara terhadap sepuluh informan (yang merupakan pelanggan), observasi, dilakukan untuk mengamati secara langsung tanggapan dari para pelanggan mengenai pelayanan yang diberikan petugas Kantor Pos Cabang Utama Manado, dan dokumentasi merupakan bukti berupa foto arsip maupun dokumen terkait untuk melengkapi data dari sebuah penelitian. Data yang telah diperoleh kemudian dianalisis secara mendalam untuk mendeskripsikan temuan dilapangan, yang relevan dengan identifikasi masalah serta fokus penelitian. Hasil analisis tersebut kemudian menjadi dasar untuk menarik kesimpulan dan implementasi guna menjawab tujuan penelitian, yaitu mengevaluasi kualitas layanan dari perspektif pelanggan.

Tabel 5. 1

Informan Dan Waktu Penelitian

No	Informan	Waktu penelitian
1.	Pelanggan	21 Agustus 2025
2.	Pelanggan	21 Agustus 2025
3.	Pelanggan	21 Agustus 2025
4.	Pelanggan	21 Agustus 2025
5.	Pelanggan	21 Agustus 2025
6.	Pelanggan	21 Agustus 2025

7.	Pelanggan	21 Agustus 2025
8.	Pelanggan	21 Agustus 2025
9.	Pelanggan	21 Agustus 2025
10.	Pelanggan	21 Agustus 2025

Sumber : diolah oleh penulis 2025

5.1.1 Temuan Penelitian Mengenai Tangibel Bukti Fisik

- A. Menurut anda apakah fasilitas, peralatan yang ada di kantor Pos Cabang Utama Manado sudah sesuai dengan harapan anda?

Tabel 5. 2

Jawaban Responden Bukti Fisik

No	Nama	Jawaban responden
1.	Yetiy Posuma	Yang saya lihat kebersihannya bersi dan rapi juga, Cuma tempat duduknya yang menurut saya kurang bagus yang lain, karna tempat yang saya duduki bergoyang-goyang yang membuat saya sedikit tidak nyaman.
2.	Calvin Rondonuwu	iya menurut saya sudah bagus ya
3.	Yordan Sitorus	Kalau saya alangkah baiknya jika mereka menggunakan antrian otomatis ya supaya lebih moderen, biar juga lebih rapi,juga bisa memudahkan pelanggan untuk mengambil nomor antrian karna lain kali jika tidak ada penjaganya di depan pelanggan yang baru pertama kali datang tidak tau harus mengambil nomor antriannya di mana.
4.	Nansi Rontos	Fasilitas yang ada didalam ini baik ya, cuman parkirannya tidak memadai apalagi jika membawa kendaraan mobil, harus menunggu ada yang keluar parkir an apalagi jika pengunjung ramai untung saja

		jika datang pagi atau sore jadi masih sediki yang datang dan sudah berkurang orang.
5.	Iren Rumerung	Fasilitasnya baik, bersih juga dan petugasnya ramah
6.	Rafi Tubagus	Ruanganya bersih yah tapi toiletnya kurang nyaman disaya.
7.	Putri Sarendu	Yang saya lihat ruangnya bersih karna setiap ada sampah yaik kecil atau besar petugas pembersih langsung membersihkannya.
8.	Deyci Singal	Saya cukup nyaman untuk fasilitasnya tapi kalau banyak orang antrianaya pasti panjang yah itu yang membuat bosan menunggu.
9.	Devi Halebar	Saya kurang nyaman di toiletnya yah atau mungkin karna belum di renovasi yah karna sudah tidak ada pengaitnya jadi kalau masuk harus ditahan menggunakan ember atau ditahan orang dari luar yang membuat saya tidak nyaman rasanya masuk toilet yang ada disitu.
10.	Since Lambonan	Untuk kebersihannya boleh yah baik

Sumber : Hasil olah data Tahun 2025

5.1.2 Temuan penelitian mengenai Service Quality (kualitas layana)

Reliability(keandalan)

- A. Bagaimana pendapat anda tentang ketepatan waktu kantor pos mengirimkan barang apakah sesuai estimasi yang ditentukan?

Tabel 5. 3

Jawaban Responden Keandalan

No	Nama	Jawaban responden
1.	Yetiy Posuma	selama saya mengirim paket dan menerima paket, pengirimannya tepat waktu sii sesuai estimasi. Jadi saya masih percaya dengan kantor pos ini.
2.	Calvin Rondonuwu	Yah kadang juga tidak sesuai estimasi bisa lewat satu hari tapi menurut saya tidak masalah jika hanya terlewat satu hari.
3.	Yordan Sitorus	Kalau saya jika mengirim paket di luar kota pengirimannya sering tidak sesuai estimasi pernah lewatnya sampai empat hari tapi jika hanya sekitaran dalam kota sesuai estimasi sampainya.
4.	Nansi Rontos	Yah sesuai karna perna paket saya lebih cepat sampainya dari perkiraan saya. Atau belum estimasinya paketnya sudah ada
5.	Iren Rumerung	Menurut saya tidak selalu sesuai estimasi, apalagi jika bertepatan libur peket datangnya telat bisa lewat 1 sampai 2 hari
6.	Rafi Tubagus	Kebanyakan yah tepat waktu, walaupun sempat beberapa kali lambat datangnya tapi tidak mengapa yang penting tidak selalu.
7.	Putri Sarendu	Sesuai estimasi tetapi kadang tidak

8.	Deyci Singal	Kalau pakai layanan kilat, cepat waktu sampainya tapi kalau leguler kadang telat
9.	Devi Halebar	Saya cukup puas karna setiap kirim paket dan terima paket selalu tepat waktu
10.	Since Lambonan	Kadang tepat waktu, dan kadang juga telat sampainya paket.

Sumber : Hasil Olah Data Tahun 2025

5.1.3 Temuan penelitian mengenai service quality (kualitas layanan)

responsiveness (daya tanggap)

- A. Menurut anda apakah karyawan kantor pos cepat memberikan respon dalam kebutuhan atau keluhan dari pelanggan?

Tabel 5. 4

Jawaban Responden Daya Tangkap

No	Nama	Jawaban responden
1.	Yetiy Posuma	Iya pegawai yang ada cukup cepat kalau ditanya. Waktu saya ada keluhan tapi tidak tau yah kepada yang lain.
2.	Calvin Rondonuwu	Lain kali cepat tapi kalau banya orang mereka sedikit lambat merespon mungkin karna mereka cepat-cepat untuk melayani pelanggan yang lain.
3.	Yordan Sitorus	Pegawanya cepat memproses contoh saja tadi mereka langsung mengecek sistem waktu saya tanya soal paket saya.
4.	Nansi Rontos	Yah bagi saya mereka cepat melayani saya saat tadi saya bertanya paket saya yang belum sampai.
5.	Iren Rumerung	Respon mereka cepat biar pun masi ada antrian lagi

6.	Rafi Tubagus	Layanan mereka cepat saat saya memberitahukan keluhan saya dan mereka membantu mencari solusi yah.
7.	Putri Sarendu	Menurut saya tidak cepat, karna tadi juga saya tanya soal paket saya mereka hanya menyuruh saya menunggu dan sudah sekian lama saya menunggu belum ada respon dari mereka jadi saya bertanya kembali lagi baru mereka bertanya kembali apa yang menjadi kendala saya. Jadi menurut saya respon mereka masi kurang.
8.	Deyci Singal	Tanggapan mereka bagus tapi tidak semua karyawan yang ada di loket melakukannya
9.	Devi Halebar	Cara respon mereka cepat, keluhan saya langsung ditangani tanpa menunggu lama
10.	Since Lambonan	Ada yang cepat ada juga yang terlihat cuek

Sumber : Hasil Olah Data Tahun 2025

5.1.4 Temuan penelitian mengenai Service Quality (kualitas layanan)

Assurance (jaminan/kepercayaan)

- A. Apakah pelayanan dari pegawai kantor pos memberi anda rasa kepercayaan untuk terus menggunakan jasa mereka?

Tabel 5. 5

jawaban responden jaminan/kepercayaan

No	Nama	Jawaban responden
1.	Yetiy Posuma	Iya, saya masi percaya, karna barang yang sampai masi dalam keadaan baik masi aman.
2.	Calvin Rondonuwu	Yah sejauh ini masi bisa dipercaya karna pelayanannya khususnya.

3.	Yordan Sitorus	Dulu sempat agak ragu karna paket saya belum tiba sudah lama tapi setelah membuat keluhan kepada mereka barulah tau apa yang menjadi kendalanya tapi walaupun barangnya sudah lama tertahan paketnya masi terbungkus rapi belum ada kerusakan jadi untuk keamana paket kantor pos sangat memperhatikannya.
4.	Nansi Rontos	Pelayanannya baik saya merasa aman-aman saja kalau soal barangnya.
5.	Iren Rumerung	Masih percaya karna paketnya selalu tiba dengan baik
6.	Rafi Tubagus	Sejauh ini masi aman walaupun saya baru berpa kali menggunakan jasa mereka tapi dalam beberapa kali ini masi aman.
7.	Putri Sarendu	Sayan masi percaya karna pelayanan karyawan yang ada mereka sangat meyakinkan saya yang mana pake saya tetap akan sampai tujuan dengan aman dan benar saja walaupun kadang tidak sesuai estimasi tapi tetap terjaga barangnya.
8.	Deyci Singal	Saya setengah percaya setenga juga tidak percaya karna perna ada paket saya tidak sampai-sampai, tidak tau kenapa juga, tapi hanya sekali itu saja
9.	Devi Halebar	Saya lumayan puas dengan keamanan paketnya.
10.	Since Lambonan	Ya saya merasa puas karna dari dulu saya menggunakan layanan kantor pos tidak perna ada masalah tapi saya tidak tau juga kepada yang lain.

Sumber : Hasil Olah Data Tahun 2025

5.1.5 Temuan penelitian mengenai Service Quality (kualitas layanan)

Empaty (empati)

- A. Apakah pernah anda menghadapi masalah pengiriman, dan pegawai kantor pos menunjukkan kepedulian dan membantu mencari solusi?

Tabel 5. 6

Jawaban Responden Empati

No	Nama	Jawaban responden
1.	Yetiy Posuma	Perna sekali paket saya datang terlambat, ketika saya datang ke kantor pos langsung karyawannya cukup sigap melayani, mereka cek nomor resinya dan memberi saya informasi yang jelas terhadap kenapa paketnya belum sampai.
2.	Calvin Rondonuwu	Waktu barang saya salah tujuan mereka langsung menghubungi kantor cabang terkait, walau membutuhkan waktu yang lama untuk proses pengembalian barangnya tapi saya lihat mereka berusaha meyakinkan saya untuk tenang saja paketnya aman.
3.	Yordan Sitorus	Pernah paket saya rusak, mereka meminta maafdan mereka membantun saya untuk meretur saja paketnya, menurut saya itu bentuk kepedulian mereka kepada pelanggan yah.
4.	Nansi Rontos	Kepedulian merek kepada pelanggan baik yah menurut saya karna sebelum ber transaksi mengirim paket merek bertanya dan memastikan bahwa tujuannya sudah benar.
5.	Iren Rumerung	Pernah saya kehilangan paket, karna saya melihat estimasinya sudah sampai dikantornya tapi setelah di cek paketnya tidak ada, setelah saya menunjukan

		bukti yang mana barangnya saya sudah sampai di kantor pos mereka langsung menyuruh orang yang ada dibagian gudang untuk mencari paket saya. Jadi menurut saya mereka baik dalam menangani hal yang terjadi pada saya.
6.	Rafi Tubagus	Yah saya melihat kepedulian mereka saat saya mendatangi kantor pos dan bertanya kenapa paket saya belum sampai padahal saya lacak paket saya sudah tiba tempat sortir tujuan tapi belum di antarkan. Kemudian pegawainya bilang akan cek di gudang dan ternyata memang sudah ada kepedulian mereka yaitu mereka langsung cepat bergerak saat ada keluhan pelanggan
7.	Putri Sarendu	Semenjak saya menggunakan jasa pos memang ada kendala sedikit tapi masih bisa di tangani dengan cepat jadi oleh petugasnya.
8.	Deyci Singal	Selama saya menggunakan jasa kantor pos saya jarang menemui masalah, tetapi karyawan nya selalu bertanya apa masi ada yang mau dicek atau dibantu sebelum paket dikirim menurut saya itu merupakan tanggung jawab dari merek supaya tidak terjadi kesalahan saat melakukan pengiriman.
9.	Devi Halebar	Iya pernah waktu paket saya tidak sampai-sampai lalu saya datang kesini mengecek paket, kemudian mereka mengecek dan kemudian menjelaskan apa yang menjadi penyebabnya apa.
10.	Since Lambonan	Saya perna salah menulis kode pos tempat tujuan untuk mengirim paket, nah mereka langsung membantu koreksi dan mengirim ulng paketnya.

Sumber : Hasil Olah Data Tahun 2025

5.2 Pembahasan Temuan Penelitian

5.2.1 Sub fokus SERVQUAL Tangible (bukti fisik)

Bukti fisi yang ada di Kantor Pos Cabang Utama Manado seperti fasilitas peralatan dan kebersihan dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan juga, karena dari jawaban dari para informan, dapat disimpulkan bahwa ada pelanggan yang merasa baik dengan kebersihan atau juga fasilitas lain yang ada didalam tetapi juga ada informan yang merasa kurang nyaman dari fasilitas yang disediakan dibagian lain seperti lahan parkir dan toiletnya yang juga merupakan salah satu fasilitas yang digunakan pelanggan saat berkunjung. jawaban dari informan 4 mengatakan bahwa lahan parkir yang disediakan masih belum bisa memuat banyak kendaraan, apalagi pengunjung yang menggunakan kendaraan mobil, karena sudah tidak ada tempat sampai-sampai tempat untuk kendaraan motor hampir terpakai semua sehingga sudah tidak ada tempat, ada juga yang sudah parkir sembarangan yang membuat kendaraan lain sulit untuk keluar karena jalannya sudah tertutup kendaraan lain. Informan no 9 mengatakan untuk fasilitas lain sudah bagus namun fasilitas toiletnya dirasa kurang nyaman karena tempat pengaitnya yang sudah rusak jadi sedikit tidak nyaman untuk informan tersebut.

Meskipun demikian masih ada informan memberikan jawaban positif atau penilaian yang baik untuk kantor pos mengenai fasilitas yang ada, tetapi juga pihak kantor pos harus lebih memperhatikan atau selalu mengecek kondisi apa saja yang harus diperbaiki atau ditambah agar dapat membuat pelanggan yang berkunjung merasa lebih nyaman.

5.2.2 Sub fokus SERVQUAL Reliability (keandalan)

Keluhan atau juga kendala kepada pelayanan kantor pos juga menjadi hal yang harus diperhatikan oleh para petugas kantor pos karna itu juga merupakan hal penting untuk perusahaan dan juga pelanggan. Dari jawaban para informan yang diwawancarai dapat disimpulkan bahwa yang sering mereka kendala yang mereka alami atau sering terjadi yaitu estimasi atau waktu pengirimana barang, dari beberapa informan menjawab kadang kali paket mereka telat 1-2 hari keterlambatan pengirimannya jadi tidak sesuai estimasi, namun ada juga yang tidak mempermasalahkan hal tersebut.

Beberapa informan seperti informan 3 dan informan 5 mereka merasa bahwa waktu yang di tentukan tidak selalu sesuai karna paket mereka yang dikirimkan sudah lewat waktu estimasi. Informan 2 walaupun terlewat tapi tidak mempermasalahkan hal itu, selain dari ketiga informan ini yang lain merasa baik-baik saya dengan hal-hal yang mereka dapatkan. Jadi meskipun ada masalah dalam jasa pelayanan Kantor Pos Cabang Utama Manado tidak terlalu mempengaruhi pelanggan untuk tetap menggunakan jasa kantor pos. dengan demikian juga kantor pos harus lebih memperhatikan lagi kendala yang ada terkait dengan waktu atau estimasi pengiriman paket agar selalu tibah tepat waktu, jikapun ada kendala sampaikan atau segerah menghubungi pelanggan terkait.

5.2.3 Sub fokus SERVQUAL Responsiveness (daya tangkap)

Responsiveness kantor pos cabang utama manado juga merupakan aspek penting dalam menciptakan pengalaman yang baik kepada pelanggan, sebagian besar informan memberikan pandangan yang positif mengenai kecepatan dan

kesigapan karyawan kantor pos dalam merespon permintaan dari pelanggan. Namun ada juga tanggapan dari beberapa informan mengenai pelayanan mereka, seperti informan 7 dan informan 10 tanggapan mereka bahwa karyawan yang ada tidak terlalu bagus merespon keluhan dari pelanggan tapi sebagian pegawanya saya tidak semua, tapi informan yang lain memberikan tanggapan yang baik terhadap kecepatan dan kesigapan petugas kantor pos.

Meskipun demikian walaupun sebagian informan memberi tanggapan yang kurang baik, namun responsiv kecepatan dan kesigapan petugas yang ada memberikan tanggapan baik bagi sebagian pelanggan atau responden lain. Oleh karena itu dalam peneglolaan waktu untuk merespon pelanggan yang baik di jam-jam sibuk dapat membantu memberikan pengalaman yang baik bagi pelanggan

5.2.4 Sub fokus SERVQUAL Assurance (jaminan/kepercayaan)

Pelayanan yang baik kepada pelanggan sangat lah penting bagi kantor pos untuk mempertahankan kepercayaan pelanggan supaya terus menggunakan atau memakai jasa ekspedisi dari kantor pos. karna dari beberapa informan diatas memberikan tanggapan mereka masing-masing seperti jawaban informan 3 yang memberikan jawaban saat diwawancarai dengan mengatakan dulu sempat meragukan ekspedisi kantor pos karena paket yang ia pesan sudah lewat seminggu tidak diantarkan, tapi walaupun begitu setelah ia langsung mengambilnya dikantor pakatnya masi tetap aman masi tersegel rapi jadi masi ada kepercayaannya terhadap kantor pos dalam halnya menjaga atau menyimpan paket dengan baik. Begitu pun dengan informan yang lain masi memiliki kepercayaan dalam menggunakan jasa ekspedisi kantor pos karna dari jawaban mereka belum pernah mendapatkan

masalah dalam mereka menggunakan jasa ekspedisi kantor pos dan masih baik-baik saja. Jadi dengan demikian karyawan kantor pos teruslah meningkatkan layanan yang berkualitas kepada pelanggan dan selalu menjaga paket pelanggan dengan baik jika belum diantarkan sehingga bisa menimbulkan kepercayaan rasa aman kepada pelanggan dengan menggunakan jasa ekspedisi kantor pos.

5.2.5 Sub fokus SERVQUAL Empaty (empati)

Empati juga dalam pelayanan kantor pos sangatlah dibutuhkan untuk tetap menjaga kepercayaan dan baik untuk pelanggan juga kantor pos. karna setelah dilakukan wawancara langsung kepada pelanggan semua informan yang menanggapi kinerja terlebi petugas loket mereka sangat baik dalam menerima keluhan pelanggan, baik dari keterlambatan pengiriman paket, bahkan keluhan lain yang mereka berikan, dan para informan mengatakan para petugas loket bahkan juga petugas pelayanan yang lain yang ada di kantor pos sangat meyakinkan para pelanggan untuk tetap tenang pasti akan selesai masalahnya juga selalu memberikan solusi jika masalah yang ada tidak dapat diselesaikan secara cepat, sehingga membuat pelanggan merasakan empati petugas dalam membantu menyelesaikan permasalahan nyan di hadapi oleh pelanggan. jadi untuk ini teruslah menunjukan empati dan bantuan dan memberikan solusi untuk masalah yang di alami pelanggan dan jika pelanggan membuat keluhan terimahlah dengan merespon dengan baik,

5.3 Implementasi Hasil Penelitian

5.3.1 Implementasi pada bagian Bukti Fisik

Bukti fisik merupakan salah satu aspek yang juga bagian penting pada Kantor Pos Cabang Utama Manado.petugas kebersihan kantor pos manado

harusnya perlu melakukan pengecekan setiap keadaan kebersihan setiap tempat yang ada di kantor pos apalagi pada bagian toiletnya, perlu di cek apakah kebersihannya tetap aman, apalagi yang sering terjadi kerusakan pada bagian pengaitnya karna ada jawaban responden diatas merasa tidak nyaman menggunakan toiletnya karna pengaitnya yang sudah rusak, kemudian juga pada area parkir, para petugas parkir lebih memperhatikan lagi kondisi yang ada di area, juga jalur masuk keluar kendaraan. Hal-hal tersebut harus diperhatikan oleh pihak kantor pos sehingga dapat membuat pelanggan yang datang merasakan kenyamanan saat menggunakan semua fasilitas yang disediakan.

5.3.2 Implementasi pada bagian Keandalan

Untuk meningkatkan ketepatan waktu pada Kantor Pos Cabang Utama Manado, dapat menerapkan sisten pelacakan teknologi yang dimana bisa mengirimkan pemberitahuan kepada pelanggan secara otomatis apabila terjadi penundaan pengiriman barang, disertai dengan penjelasan yang jelas supaya pelanggan dapat mengerti apa yang menjadi masalah dari paket yang belum sampai. Transparansi ditingkatkan dengan akses status pengiriman via Whatsapp juga SMS, serta pemberian kompensasi (seperti potongan harga) jika keterlambatan melebihi batas toleransi.

5.3.3 Implementasi pada bagian Daya Tangkap

Untuk meningkatkan daya tangkap dari pelayanan kantor pos manado pimpinan kantor perlu melakukan berifing setiap hari untuk memastikan setiap petugas pelayanan, terlebih petugas loket untuk hadir tepat waktu atau lebih awal, agar supaya bisa mengurangi antrian panjang dalam melakukan pelayanan,

apalagi jika sistemnya terjadi masalah maka akan membuat layanan semakin lambat sedangkan dimana pelanggan yang semakin bertambah tapi petugasnya yang tidak memadai atau pelayanana hanya dilakukan oleh beberapa orang. Atau bisa juga pimpinan kantor bisa mempertimbangkan menambah petugas atau karyawan untuk melayani pelanggan apalagi selama jam sibuk dimana semua melakukan aktivitas padat, untuk menghindari kewalahan dalam melayani pelanggan. Kemudian bisa juga menambah peningkatan sistem pengelolaan keluhan secara teknologi dapat membantu mempercepat penyelesaian masalah dari pelanggan, sehingga dapat membuat pelanggan dapat merasakan tanggapan yang cepat dari pihak Pos.

5.3.4 Implementasi pada bagian Jaminan/Kepercayaan

Jaminan atau kepercayaan pada Kantor Pos Cabang Utama Manado diwujutkan dalam peningkatan kualitas pelayanan yang menekankan pada kemampuan petugas dalam melayani pelanggan secara profesional, sopan, dan meyakinkan, sehingga pelanggan merasa aman dan percaya terhadap setiap layanan yang diberikan. Selain itu juga perkembangan teknologi juga mendukung peningkatan kepercayaan melalui pemanfaatan digital, seperti aplikasi PosAja, yang memudahkan pelanggan melakukan pemesanan, pembayaran dan pelacakan barang .dengan demikian, implementasi kepercayaan tidak hanya menciptakan rasa aman dan kepastian bagi pelanggan, tapi juga memperkuat citra kantor pos cabang utama manado sebagai lembaga yang moderen, transparan dan mampu bersaing dengan berbagai jasa ekspedisi swasta.

5.3.5 Impelementasi pada Bagian Empati

Meningkatkan empati petugas dalam berinteraksi dengan pelanggan dapat dicapai dengan pelatihan komunikasi yang mendalam, dimana petugas diajarkan untuk memahami dan merespon kebutuhan pelanggan secara profesional, dari pihak kantor juga mengadakan program penghargaan kepada petugas yang menunjukkan kepedulian dalam menangani pelanggan yang membutuhkan bantuan dari petugas. Selain itu perusahaan dapat mengembangkan forum umpan balik bagi pelanggan, dimana pelanggan dapat memberikan masukan mengenai pengalaman mereka selama menggunakan jasa pelayanan Kantor Pos, sehingga para petugas dapat meningkatkan kualitas interaksi berdasarkan umpan balik tersebut.

BAB VI PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Dalam penelitian ini menunjukan bahwa masyarakat yang menggunakan layanan Kantor Pos cabang Utama Manado memiliki berbagai cara dan alasan dalam mengenal dan memanfaatkan layanan yang tersedia. Proses internalisasi yang dialami pengguna berbeda-beda, ada yang mengenal Kantor Pos melalui pengalaman pribadi, ada pula yang melalui interaksi dengan petugas atau rekomendasi dari teman dan keluarga. Hal ini membuat mereka merasa nyaman dan percaya untuk terus menggunakan layanan Kantor Pos dalam melakukan pengiriman.

Beberapa aspek penting yang menjadi alasan utama menggunakan layanan Pos ini adalah biaya pengiriman yang relatif terjangkau, kecepatan layanan terutama paket kilat, serta jaminan keamanan barang yang dikirim. Pengguna merasa yakin bahwa paket mereka akan sampai dengan aman dan tepat waktu, meskipun terkadang ada keterlambatan tetapi dapat dimaklumi. Selain itu keberadaan layanan tambahan seperti pembayaran tagihan dan kerjasama dengan pegadaian. Layanan tambahan ini memudahkan masyarakat untuk menyelesaikan berbagai kebutuhan praktis dalam satu tempat, hingga meningkatkan kenyamanan dan efisien waktu. Aktivitas yang dilakukan oleh pelanggan di Kantor Pos tidak hanya sebatas transaksi pengiriman, tetapi juga meliputi interaksi sosial petugas dan pelanggan. Petugas yang ramah, responsif, dan profesional menjadi faktor penting yang membuat pelanggan merasa dihargai dan diperhatikan. Sikap empati petugas dalam menangani keluhan dan

memberikan informasi juga solusi kepada pelanggan, yang memperkuat kepercayaan pelanggan terhadap layanan Kantor Pos. Akan tetapi juga dari pihak kantor pos harus memperhatikan setiap aspek yang ada pada bagian kantor Pos baik dalam ruangan maupun luar ruangan karena masih ada pelanggan kantor Pos masih merasa bahwa fasilitas yang disediakan belum memadai seperti tempat duduk yang sudah bermasalah tidak diganti, tempat parkir yang belum memadai ketika banyak pengunjung yang datang menggunakan kendaraan, pengait yang ada di toilet sudah rusak tidak diganti, kemudian pada petugas yang ada belum maksimal menanggapi keluhan pelanggan pada saat antrian yang padat. Hal ini menjadi salah satu kekurangan yang ada pada kantor pos, maka dari itu atasan-atasan yang ada harus mencari solusinya untuk bagaimana menyelesaikan hal tersebut, supaya juga tidak membuat pelanggan menilai kurang baik pada fasilitas dan daya tangkap petugas dalam memberikan pelayanan.

Berdasarkan temuan tersebut, dapat disimpulkan bahwa Kantor Pos Cabang Utama Manado dipandang oleh masyarakat sebagai penyedia layanan terjangkau, terpercaya dan aman, serta sebagai pusat layanan yang memenuhi berbagai kebutuhan pengiriman dan transaksi. Faktor-faktor ini secara bersama-sama membentuk loyalitas pelanggan dan mendorong mereka terus menggunakan layanan Kantor Pos meskipun persaingan jasa ekspedisi lain ada dimana-mana.

6.2 Saran

a. Bagi perusahaan

Perusahaan disarankan untuk terus meningkatkan kualitas layanan dengan fokus pada kecepatan pengiriman, keamanan paket, dan peningkatan fasilitas fisik yang mendukung kenyamanan pelanggan. Petugas perlu diberikan pelatihan agar lebih responsif, ramah, dan profesional dalam melayani pelanggan.

b. Bagi akademik

Akademis anjurkan untuk memanfaatkan temuan penelitian ini sebagai dasar pengembangan studi tentang kualitas layanan dan perilaku konsumen di sektor jasa publik dan logistik. Penelitian lanjutan dapat mengkaji hubungan antara dimensi SERVQUAL dengan kepuasan loyalitas pelanggan secara mendalam, serta mengeksplorasi variabel yang relevan. Selain itu komparatif antara daerah atau jenis layanan pos dapat memberikan kontribusi signifikan bagi pengembangan ilmu pengetahuan dan praktik manajemen layanan.

c. Bagi penulis

penulis disarankan untuk mengembangkan penelitian lebih lanjut dengan memperdalam analisis proses internalisasi dan eksternalisasi pengguna dalam konteks layanan Pos. penulis juga dapat memperluas fokus penelitian dengan melibatkan perspektif petugas dan pengguna yang belum aktif menggunakan layanan. Pendekatan kualitatif dan kuantitatif dapat digunakan untuk memperkaya hasil penelitian

DAFTAR PUSTAKA

- Apriyanti, H., Sutopo, & Wulandari, S. (2015). Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan pada jasa transportasi. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 26(1), 1–9.
- Barney, J. (1991). Firm Resources and Sustained Competitive Advantage. *Journal of Management*, 17(1), 99-120.
- Cronin, J. J., & Taylor, S. A. (1992). Measuring service quality: A reexamination and extension. *Journal of Marketing*, 56(3), 55–68. <https://doi.org/10.1177/002224299205600304>
- Gethok, A., Sunarti, & Andarwati, A. (2018). Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 61(3), 25–33. Link
- Horman, D., Winokan, J. R., & Makinggung, J. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di PT. Bank Sulut Go Cabang Tuminting Manado. *Jurnal MABP*, 5(1), 1–10.
- Idris, F., & Mohamad, M. (2024). Responsiveness and reliability as predictors of customer loyalty in Southeast Asian service industries. *Asian Journal of Business Research*, 14(1), 45–60. <https://doi.org/10.14707/ajbr.2414>
- Idris, F., & Mohamad, M. (2024). Responsiveness and reliability as predictors of customer loyalty in Southeast Asian service industries. *Asian Journal of Business Research*, 14(1), 45–60. <https://doi.org/10.14707/ajbr.2414>
- Lendo, F. B. (2023). Judul artikel ringkas dan informatif tidak lebih dari 15 kata. *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis (JIMBI)*, 3(2), 100–115. <http://jurnalmahasiswa.uma.ac.id/index.php/jimbi>
- Mandulangi, J., Makinggung, J. P. T., Kasenda, S., & Luntungan, F. (2022). Optimalisasi kualitas pelayanan mahasiswa melalui pengelolaan arsip dinamis di Perpustakaan Politeknik Negeri Manado. *Journal of Business Administration (JBA)*, 2(2), 123–140.
- Pamungkas, D., & Prasetyo, H. (2025). Service quality integration and customer relationship management on loyalty in post-pandemic digital services. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, 27(2), 101–118.
- Pamungkas, D., & Prasetyo, H. (2025). Service quality integration and customer relationship management on loyalty in post-pandemic digital services. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, 27(2), 101–118.

- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40. Lin
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1991). Refinement and reassessment of the SERVQUAL scale. *Journal of Retailing*, 67(4), 420–450. Link
- Triandewo, M. A., & Yustine, Y. (2020). Pengaruh kualitas layanan, citra perusahaan dan kepercayaan pada loyalitas konsumen. *Jurnal Bisnis Dan Akuntansi*, 22(1), 13-24.
- Yudita, M. A., & Sugiyono, S. (2021). Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen (JIRM)*, 10(10).
- Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman, A. (1996). The behavioral consequences of service quality. *Journal of Marketing*, 60(2), 31–46. <https://doi.org/10.1177/002224299606000203>

- Arikunto, S. (2014). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik* (Edisi Revisi). Jakarta: Rineka Cipta.
- Bungin, B. (2011). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Indrajit, R.E. (2000). *Manajemen Sistem Informasi dan Teknologi Informasi*. Elex Media Komputindo.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2012). *Marketing Management*. Pearson.
- Kristanto, A. (2008). *Perancangan Sistem Informasi dan Aplikasinya*. Gava Media.
- Nasution, S. (2017). Uji Kredibilitas dalam Penelitian Kualitatif. *Jurnal Pendidikan dan Kebudayaan*, 22(2), 117–124.
- Nazir, M. (2014). *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Parasuraman, A., Berry, Leonard L, and Zeithaml, Valarie A. 1988, “SERVQUAL: A Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality”. *Journal of Retailing*, Vol;. 64 (Spring), pp. 12-40.
- Pos Indonesia (2023). Informasi PT Pos Indonesia. <https://www.posindonesia.co.id/id/pages/sejarah-posind>,
- Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches.
- Siagian, S. P. (2010). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sukarnyana, I. W., Sujana, I. N., & Raka, I. W. (2003). *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Singaraja: IKIP Negeri Singaraja.
- Sumarwan, U. (2011). *Perilaku Konsumen: Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Sutarman. (2009). *Pengantar Teknologi Informasi*. Bumi Aksara
- Sutrisno. (2016). *Manajemen Keuangan*. Yogyakarta: EKONISIA.

The SAGE Handbook of Qualitative Research.

Tjiptono, F. (2014). Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, dan Penelitian.
Yogyakarta: Andi.

LAMPIRAN



