

**OPTIMALISASI KUALITAS PELAYANAN UNTUK
MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN
PADA PT. POS INDONESIA KCP TARERAN**

SKRIPSI

*Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar
Sarjana Terapan Manajemen (S.Tr.M)
Pada Program Studi Manajemen Bisnis*

Oleh:

**SYALOMITA CHRISTINA LUMANGKUN
NIM. 21053059**



**POLITEKNIK NEGERI MANADO
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS
2025**

Syalomita Christina Lumangkun, “Optimalisasi Kualitas Pelayanan Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada PT.POS INDONESIA KCP TARERAN”.
Dibawah bimbingan Dosen Pembimbing 1 Dr. Robby Tanod Mamusung, SE, MM
dan Dosen Pembimbing II Meidy Wollah, S.Pd. M.Pd.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengoptimalkan kualitas pelayanan guna meningkatkan kepuasan pelanggan pada PT.POS INDONESIA KCP TARERAN. metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam kepada karyawan PT.POS INDONESIA KCP TARERAN, serta opservasi langsung. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang optimal dapat meningkatkan kepuasan pelanggan melalui peningkatan kecepatan, ketepatan, dan keramahan dalam pelayanan. Factor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan meliputi kemampuan karyawan, proses pelayanan, dan fasilitas yang tersedia. Penelitian ini merekomendasikan strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan melalui pelatihan karyawan, peningkatan proses pelayanan, dan peningkatan fasilitas untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi PT.POS INDONESIA KCP TARERAN dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan.

Kata Kunci: kualitas pelayanan,kepuasan pelanggan

Syalomita Christina Lumangkun, "Optimizing Service Quality to Increase Customer Satisfaction at PT. POS INDONESIA KCP TARERAN" under the guidance of Supervisor I Dr. Robby Tanod Mamusung, SE, MM, and Supervisor II Meidy Wollah, S.Pd., M.Pd.

ABSTRACT

This study aims to optimize service quality to increase customer satisfaction at PT. POS INDONESIA KCP TARERAN. The research method used is qualitative, with data collection techniques through in-depth interviews with PT. POS INDONESIA KCP TARERAN employees and direct observation. The results show that optimal service quality can increase customer satisfaction by increasing speed, accuracy, and friendliness in service. Factors influencing service quality include employee skills, service processes, and available facilities. This study recommends strategies to improve service quality through employee training, improving service processes, and improving facilities to increase customer satisfaction. Thus, this research is expected to contribute to PT. POS INDONESIA KCP TARERAN in improving service quality and customer satisfaction.

Keywords: *Quality Optimization, service quality*

MOTTO

“Orang tua dirumah akan selalu menanti kepulanganmu dengan hasil dan pencapaian yang membanggakan, jangan kecewakan mereka”

“Simpan rasa lelahmu, simpan keluhanmu, sebab rasa lelahmu tak sebanding dengan rasa lelah dan perjuangan mereka untuk mencukupkan segala keperluanmu, dan memberikan pendidikan yang layak untukmu”

“Serahkanlah perbuatanmu kepada Tuhan, maka terlaksanalah segala rencanamu”
(Amsal 16:3)

“Karena masa depan sungguh ada dan harapanmu takkan hilang”
(Amsal 23:18)

“Aku ditolak dengan hebat sampai jatuh, tetapi Tuhan menolong aku”
(Mazmur 118:13)

“Diberkatilah orang yang mengandalkan Tuhan, yang menaruh harapannya pada Tuhan”
(Yeremia 17:7)

Skripsi ini dipersembahkan untuk :

Tuhan Yesus Kristus yang selalu menuntun penulis dan memberikan kemampuan dalam segala hal sehingga dapat menyelesaikan pendidikan di Kampus Politeknik Negeri Manado.

Papa Dance Lumangkun, Mama Vasty Lumangkun, Kakak Delvechio Lumangkun, Adik Shelomita Lumangkun, Oma Jultje Wawointana, Opa Hengky, Mama Syane Lumangkun, Kakak Helmy Tumiwa serta oma opa

**SURAT PERNYATAAN
KEASLIAN SKRIPSI**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Syalomita Christina Lumangkun

NIM : 21053059

Jurusan : Administrasi Bisnis

Program Studi : D4 Manajemen Bisnis

Program : Sarjana Terapan

Menyatakan bahwa skripsi yang penulis buat ini adalah benar merupakan hasil karya sendiri, bukan merupakan bagian tulisan atau pikiran orang lain yang penulis akui sebagai hasil tulisan atau pemikiran dari penulis.

Apabila dikemudian hari ditemukan adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan dalam penulisan skripsi atau tugas akhir ini maka penulis bersedia ditindak sesuai peraturan yang berlaku

Manado, 15 September 2025

Yang Membuat Pernyataan

**Syalomita Christina Lumangkun
21053059**

BIOGRAFI

Nama Lengkap	: Syalomita Christina Lumangkun
NIM	: 21053059
Tempat/Tanggal Lahir	: Manado, 8 Oktober 2003
Agama	: Kristen
Alamat Tempat Tinggal	: Rumoong Atas Jaga I
Riwayat Pendidikan	: SD GMIM 1 Rumoong Lansot SMP N 1 Tareran SMK N 1 Tareran
Orang tua	
Nama Ayah	: Dance Lumangkun
Nama Ibu	: Vasty Lumangkun
Alamat	: Rumoong Atas Jaga I



KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas limpahan rahmat, hidayah, serta karunia penulis dapat menyelesaikan skripsi atau tugas akhir ini. Skripsi ini dibuat dengan maksud untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan pendidikan sarjana terapan Jurusan Administrasi Bisnis yang dilaksanakan oleh Politeknik Negeri Manado. Selain itu juga Skripsi ini bertujuan untuk mendeskripsikan segala sesuatu yang berhubungan dengan penelitian yang penulis lakukan pada PT POS Indonesia KCP Tareran.

Dalam skripsi ini bertujuan untuk membahas “Optimalisasi Kualitas Pelayanan Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada PT Pos Indonesia Kcp Tareran”. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, namun dengan keterbatasan waktu, biaya, dan tenaga serta pengalaman yang terbatas akhirnya dapat menyelesaikan skripsi ini.

Penulis telah menerima bantuan penyusunan skripsi terlepas dari bantuan dan dukungan, serta bimbingan dari pihak-pihak pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Dra. Maryke Alelo, M. Ba, selaku Direktur Politeknik Negeri Manado
2. Dr. Diane Tangian, SH, M.Si selaku wakil Direktur Bidang Akademik Politeknik Negeri Manado
3. Selvi R. Kalele, SE., M.Si selaku Wakil Direktur Bidang Keuangan Dan Umum Politeknik Negeri Manado
4. Rudolf E. G. Mait, ST, MT selaku Wakil Direktur Bidang Kemahasiswaan Dan Alumni Politeknik Negeri Manado
5. Juliet. P. T. Makinggung, SE., M.Si selaku Wakil Direktur Bidang Perencanaan Dan Kerja Sama Politeknik Negeri Manado, Sebagai Ketua Panitia Skripsi 2025 Jurusan Administrasi Bisnis
6. Diana Roweina S. Maramis, SE, M.Si selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Manado
7. Arifmanuel Kolondam, SE., MM selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Manado

8. Vekky Supit.SE.,M.Si selaku Sekretris Panitia Seminar Skripsi Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Manado
9. Precylia Ribka Raming, SE, MM, selaku Koordinator Program Study Manajemen Bisnis Politeknik Negeri Manado
10. Dr. Robby Tanond Mamusung SE, MM, selaku Dosen Pembimbing Satu Dan juga Selaku Ketua Penguji 1 Dalam Skripsi Ini
11. Meidy Wolah, S.Pd.M.Pd, selaku Dosen Pembimbing 2 Dalam Skripsi Ini
12. Dr Jeaneta Josefin Rumerung,SE,M.Si selaku Dosen Penguji 2 Dalam Seminar Skripsi Ini
13. Wingston Markus J.Longdong.SS.M.Hum selaku Penguji 3 Dalam Seminar Skripsi Ini
14. Seluruh dosen pengajar Dan Staf,Jurusan Administrasi Bisnis
15. Keluarga besar yang telah memberikan dukungan,kedua orang tua penulis Dance Lumangkun dan Vasty Lumangkun S.Pd yang selalu mensupport dan memberikan dukungan kepada penulis dalam menyusun skripsi ini.kepada bunda Arcylia Rumangu yang telah membantu dalam kerapian skripsi ini dan juga keluarga besar yang sudah membantu penulis dalam penyusunan skripsi ini.

Manado, 4 Desember 2025

Penulis

Syalomita C.H. Lumangkun
NIM. 21053059

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
MOTTO.....	iv
SURAT PERNYATAAN	v
KEASLIAN SKRIPSI.....	v
BIOGRAFI	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi masalah.....	5
1.3 Fokus penelitian	5
1.4 Rumusan masalah.....	9
1.5 Tujuan Dan Manfaat Penelitian.....	9
BAB II KERANGKA PEMIKIRAN TEORITIS.....	12
2.1 Landasan Teori	12
2.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	12
2.1.2. Dimensi kualitas pelayanan(SERVQUAL),yaitu:	12
2.1.3 Pengertian kepuasan pelanggan	14
2.1.4 Hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan.....	15
2.1.5 Optimalisasi kualitas pelayanan	15
2.2 Indikator kualitas Pelayanan	16
2.2.1 Kriteria Yang Digunakan Dalam Pelayanan	18
2.2.2 Faktor –Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan	18
2.3 Hasil Penelitian Terdahulu	20
2.4 Kerangka Pikir.....	22
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	27
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian	27
3.2 Pendekatan penelitian	27
3.3 Subjek dan objek penelitian	28
3.4 Jenis Dan sumber data	28
3.5 Metode Pengumpulan Data	29
3.6 Teknik analisis data.....	30
3.7 Pemeriksaan Kabsahan Data	31
3.7.1 Kredibilitas.....	31
3.7.2 Transferabilitas.....	32

3.7.3 Dependabilitas	32
3.7.4 Konfirmabilitas	32
3.8 Tahapan penelitian	32
3.9 Etika penelitian.....	33
BAB IV GAMBARAN UMUM PERUSAHAN	34
4.1 Gambaran umum perusahaan	34
4.1.1 SEJARAH SINGKAT KANTOR POS TAERAN	34
4.1.2 profil PT Pos Indonesia KCP Tareran.....	37
4.1.3 Visi dan Misi Perusahaan	38
4.1.4 Struktur organisasi	39
4.1.5 jenis-jenis layanan PT Pos Indonesia KCP Tareran.....	41
4.1.6 kondisi pelayanan di PT Pos Indonesia KCP Tareran.....	42
4.1.7 Peran PT Pos Indonesia KCP Tareran.....	42
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN TEMUAN PENELITIAN	43
5.1 Pembahasan.....	43
5.1.1 pembahasan berdasarkan dimensi/indikator kualitas pelayanan	43
5.1.2 Pembahasan Temuan Penelitian Yang Mempengaruhi Layanan	46
5.1.3 Penerapan Kualitas Pelayanan Untuk Meningkatkan Kepuasan.....	46
5.2 Karakteristik Informan.....	51
5.3 Temuan Penelitian.....	53
5.3.1 Sub Fokus 1 adalah dimensi kualitas pelayanan	54
5.4 Pembahasan Hasil Temuan.....	58
5.4.1 Pembahasan berdasarkan dimensi /indikator kualitas pelayanan	58
5.4.2 Pembahasan Temuan Penelitian Hal-Hal Yang Mempengaruhi Layanan	61
5.5 Pembahasan Hasil Implementasi	65
5.6 Kesimpulan Implementasi.....	65
BAB VI PENUTUP	66
6.1 Kesimpulan	66
6.2 Implikasi Penelitian	67
6.3 Saran.....	67
6.4 Penutup	68
DAFTAR PUSTAKA.....	69

DAFTAR TABEL

Tabel	Teks	Halaman
1	Hasil Penelitian Terdahulu.....	19
2	Karakteristik Informan Berdasarkan Jenis Kelamin.....	51
3	Karakteristik Informan Berdasarkan Usia.....	51
4	Karakteristik Informan Berdasarkan Masa Kerja	52
5	Daftar Pertanyaan Dan Jawaban Informan.....	53

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Teks	Halaman
1	Kerangka Pikir	21
2	Depan Kantor Pos Kcp Tareran	33
3	Struktur Organisasi	38

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada era globalisasi ini, kualitas pelayanan menjadi aspek penting yang menentukan keberhasilan suatu perusahaan, khususnya yang bergerak dibidang jasa. pelayanan yang optimal tidak hanya mencerminkan citra positif perusahaan, tetapi juga menjadi kunci utama dalam mempertahankan pelanggan serta menciptakan kepuasan dan loyalitas jangka panjang. kepuasan pelanggan merupakan indikator keberhasilan perusahaan dalam memenuhi kebutuhan dan harapan customernya, sehingga setiap organisasi dituntut untuk terus melakukan peningkatan kualitas pelayanan.

Pelayanan merupakan salah satu faktor strategis yang menentukan keberhasilan organisasi. dalam era persaingan yang sangat ketat, serta peningkatan ekspektasi masyarakat terhadap kecepatan, ketepatan dan kenyamanan layanan, perusahaan jasa dituntut untuk mampu memberikan pelayanan yang berkualitas agar dapat mempertahankan kepercayaan dan loyalitas pelanggannya. BUMN merupakan salah satu Perusahaan yang memberikan jasa pelayanan kepada masyarakat. pelayanan jasa BUMN kepada masyarakat merupakan fondasi utama bagi terciptanya layanan publik yang berkeadilan, berkualitas, dan berkelanjutan. Dengan meningkatkan kualitas pelayanan, BUMN dapat menjalankan perannya sebagai agen pembangunan, motor penggerak ekonomi, sekaligus penjaga kepentingan publik secara optimal.

Sebagai BUMN, PT Pos Indonesia tidak hanya berorientasi pada pencapaian keuntungan, tetapi juga menjalankan fungsi pelayanan publik sebagai perpanjangan tangan negara. Mandat utama tersebut tercermin dari kewajiban perusahaan untuk memberikan akses layanan yang merata hingga ke daerah terpencil, menjaga keterjangkauan biaya layanan, serta memastikan kualitas pelayanan yang sesuai dengan standar nasional. Keberadaan PT Pos Indonesia di setiap kabupaten, kecamatan, bahkan desa menjadikannya salah satu lembaga jasa publik yang memiliki jangkauan geografis terbesar di Indonesia. Sebagai BUMN, PT Pos Indonesia tidak hanya berorientasi pada pencapaian keuntungan, tetapi juga menjalankan fungsi pelayanan publik sebagai perpanjangan tangan negara. Mandat utama tersebut tercermin dari kewajiban perusahaan untuk memberikan akses layanan yang merata hingga ke daerah terpencil, menjaga keterjangkauan biaya layanan, serta memastikan kualitas pelayanan yang sesuai dengan standar nasional. Keberadaan PT Pos Indonesia di setiap kabupaten, kecamatan, bahkan desa menjadikannya salah satu lembaga jasa publik yang memiliki jangkauan geografis terbesar di Indonesia.

Kepuasan pelanggan menjadi indikator penting dalam menilai keberhasilan suatu pelayanan. menurut teori kualitas pelayanan (SERVQUAL), kualitas pelayanan dipengaruhi oleh lima dimensi utama yaitu tangibles, responsiveness, assurance dan empathy. dalam konteks PT Pos Indonesia KCP Tareran, kelima dimensi tersebut menjadi kunci dalam memahami sejauh mana pelayanan yang diberikan telah memenuhi harapan pelanggan serta menentukan aspek mana yang perlu dioptimalkan.

PT Pos Indonesia KCP Tareran tidak mampu memenuhi ekspektasi pelanggan, maka potensi terjadinya penurunan jumlah pengguna layanan akan semakin besar. Oleh karena itu optimalisasi kualitas pelayanan bukan hanya sebatas meningkatkan kenyamanan pelanggan, tetapi juga menjadi strategi penting untuk mempertahankan eksistensinya dan daya saing perusahaan. Dalam konteks lokal, masyarakat kecamatan tareran sangat bergantung pada layanan pos, khususnya untuk pengiriman dokumen penting, paket, serta transaksi layanan pospay. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan akan memberikan dampak langsung terhadap kepuasan dan kenyamanan masyarakat pengguna layanan.

PT.POS Indonesia KCP Tareran sebagai salah satu perusahaan jasa tertua di Indonesia memiliki peran penting dalam layanan pengiriman surat, dokumen, dan paket kepada masyarakat. Di tengah kemajuan teknologi dan munculnya berbagai perusahaan jasa pengiriman baru, PT. POS Indonesia harus mampu mempertahankan kualitas pelayanannya agar tetap kompetitif dan menjadi pilihan utama masyarakat. Oleh karena itu, peningkatan dan optimalisasi kualitas pelayanan menjadi hal yang sangat diperlukan untuk menjaga kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan.

Berdasarkan hasil observasi awal PT.POS Indonesia KCP Tareran masih ditemukan beberapa permasalahan yang dapat berdampak pada kualitas pelayanan kepada pelanggan. Terdapat beberapa karyawan yang sering terlambat ke kantor, sehingga mengakibatkan pelanggan harus menunggu untuk mendapatkan pelayanan. Hal ini menunjukkan masih kurangnya kedisiplinan karyawan dalam menjalankan tugasnya. Sebagian pelanggan mengeluhkan respon pelayanan karyawan yang kurang sesuai dengan kebutuhan mereka, seperti lambatnya

penanganan keluhan atau kurangnya perhatian terhadap permintaan pelanggan. Proses pengantaran barang atau paket kepada penerima sering mengalami keterlambatan dan tidak sesuai dengan standar waktu yang telah ditetapkan perusahaan. permasalahan-permasalahan tersebut dapat menurunkan tingkat kepuasan pelanggan.

Melihat kondisi tersebut, upaya optimalisasi kualitas pelayanan di PT.POS Indonesia KCP Tareran menjadi hal yang mendesak untuk dilakukan. Optimalisasi ini mencakup peningkatan kedisiplinan karyawan, perbaikan sikap dan tanggung jawab dalam memberikan pelayanan, serta peningkatan efektivitas proses pengantaran barang agar sesuai standar waktu pelayanan. Selain itu, terdapat keluhan dari pelanggan terkait respon pelayanan karyawan yang kurang sesuai dengan kebutuhan customer, beberapa pelanggan merasa kurang mendapatkan perhatian atau penjelasan yang memadai mengenai layanan yang mereka butuhkan. kondisi ini dapat menurunkan tingkat kepuasan pelanggan dan menimbulkan persepsi negative terhadap kualitas pelayanan PT.POS Indonesia KCP Tareran.

Berdasarkan uraian diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian ini. penelitian ini bertujuan untuk menggali secara mendalam bagaimana PT. POS Indonesia KCP Tareran berupaya meningkatkan kualitas pelayanannya, faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kualitas pelayanan, serta bagaimana upaya optimalisasi tersebut berdampak pada peningkatan kepuasan pelanggan.

1.2 Identifikasi masalah

1. Beberapa Karyawan sering datang terlambat masuk kantor sehingga customer harus menunggu untuk mendapatkan pelayanan di kantor Pos Indonesia KCP Tareran
2. Karyawan kurang memberikan respon pelayanan sesuai kebutuhan customer sehingga sering merasa kurang puas.
3. Proses Pengantaran barang/paket ke penerima sering terlambat dan tidak sesuai standar waktu proses pelayanan pengantar kiriman barang/paket.
4. Karyawan kurang berempati terhadap keluhan pelanggan untuk mendapatkan pelayanan jasa kantor pos

1.3 Fokus penelitian

Fokus penelitian ini adalah optimalisasi kualitas pelayanan yang dilakukan oleh PT. POS Indonesia KCP Tareran dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. penelitian ini berusaha menggali secara mendalam bagaimana bentuk, strategi, serta kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan pelayanan kepada pelanggan agar tercapai kepuasan yang maksimal

Dimensi kualitas pelayanan yang mengacu pada landasan teori

Dalam penelitian ini, dimensi kualitas pelayanan dijadikan dasar untuk menganalisis bagaimana PT POS Indonesia KCP Tareran berupaya mengoptimalkan pelayanan kepada pelanggan. landasan teori digunakan adalah teori SERVQUAL, yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988), yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan dapat diukur melalui lima dimensi utama yaitu, Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy.

Kelima dimensi tersebut dijadikan acuan untuk menilai sejauh mana pegawai PT POS Indonesia KCP Tareran mampu memberikan pelayanan yang berkualitas serta berimplikasi pada kepuasan pelanggan

a.) Tangible (bukti fisik)

Dimensi Tangibles menggambarkan bentuk nyata dari pelayanan, meliputi fasilitas fisik, peralatan, kebersihan, dan penampilan pegawai. Berdasarkan hasil penelitian, PT POS Indonesia KCP Tareran telah berupaya menata ruang pelayanan yang bersih dan nyaman, menyediakan ruang tunggu yang cukup memadai, serta memastikan pegawai berpenampilan rapi dan sopan saat melayani pelanggan.

Selain itu, penggunaan sistem komputerisasi seperti QposinAja membantu mempercepat transaksi dan meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap profesionalitas pelayanan. Namun, masih diperlukan peningkatan kenyamanan ruang tunggu dan penambahan sarana pendukung seperti papan informasi digital agar pelanggan memperoleh kemudahan akses informasi.

b). Reliability (keandalan)

Reliability berkaitan dengan kemampuan perusahaan memberikan layanan secara tepat waktu, akurat, dan sesuai janji. Di KCP Tareran, pegawai telah berupaya menjaga keandalan layanan dengan memastikan pengiriman barang tiba sesuai estimasi waktu.

Prosedur pelayanan dilakukan secara sistematis dan data pelanggan dicatat dengan akurat dalam sistem digital, sehingga kesalahan dapat diminimalisasikan. Keandalan pelayanan ini menumbuhkan kepercayaan

pelanggan, karena mereka merasa yakin bahwa setiap layanan yang dijanjikan dapat dipenuhi

c). Responsiveness (daya tanggap)

Menunjukkan kesediaan dan kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan cepat serta tanggap terhadap keluhan pelanggan. pegawai PT POS Indonesia KCP Tareran menunjukkan tanggung jawab dan kesigapan dalam membantu pelanggan, misalnya dengan menjawab pertanyaan, menindaklanjuti komplain dan membantu proses pelacakan kiriman.

Pelanggan menilai bahwa pegawai selalu berusaha memberikan solusi dengan cepat dan ramah meskipun pada saat jam sibuk. upaya peningkatan daya tanggap dapat dilakukan melalui penambahan jumlah petugas loket

d). Assurance (Jaminan)

berhubungan dengan pengetahuan, kesopanan, serta kemampuan pegawai dalam menumbuhkan rasa percaya dan aman kepada pelanggan. di KCP Tareran, pegawai memberikan informasi yang jelas tentang tariff, jenis layanan, estimasi waktu, serta jaminan keamanan barang.

Setiap transaksi dilakukan secara transparan, dan pelanggan diberikan nomor resi untuk pelacakan real-time, yang menambah rasa aman terhadap layanan pengiriman. karyawan juga menunjukkan etika komunikasi yang baik, sopan, dan bertanggung jawab, sehingga pelanggan merasa dihargai dan yakin bahwa pengiriman mereka dikelola secara profesional.

e.) Empathy (empati)

Empathy menekankan pada kemampuan pegawai dalam memberikan perhatian pribadi kepada pelanggan. pegawai PT POS Indonesia KCP Tareran bersikap ramah,sabar,dan berusaha membantu pelanggan yang kurang memahami prosedur atau layanan digital.

Karyawan memberikan perhatian khusus kepada pelanggan lanjut usia atau mereka yang datang membawa banyak barang, dengan membantu proses pengisian formulir dan menjelaskan langkah-langkah pengiriman secara sederhana.sikap empati ini menciptakan hubungan emosional positif antar pelanggan dan perusahaan.

Sub fokus 2

responsivitas dan sikap karyawan terhadap pelanggan

- a). meneliti sejauh mana karyawan bersikap tanggap, ramah, sopan dan komunikatif dalam melayani pelanggan.
- b). melihat bagaimana interaksi antara karyawan dan pelanggan mempengaruhi persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan

sub fokus 3

ketepatan waktu dan efisiensi pelayanan

- 1) Meneliti ketepatan waktu dalam proses pengiriman surat/paket ,pelayanan diloket,serta penanganan keluhan pelanggan
- 2) Melihat bagaimana efisiensi waktu dan prosedur dapat meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan.

sub fokus 4: strategi optimalisasi pelayanan

- 1) mengidentifikasi langkah-langkah atau kebijakan yang dilakukan oleh pihak manajemen dalam mengoptimalkan pelayanan

sub fokus 5: dampak optimalisasi pelayanan terhadap kepuasan pelanggan

- 1) Melihat sejauh mana peningkatan kualitas pelayanan berdampak positif

1.4 Rumusan Masalah

1. Bagaimana pelayanan karyawan PT POS Indonesia KCP Tareran terhadap pelanggan dalam proses pemberian layanan?
2. Bagaimana tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh PT POS Indonesia KCP Tareran?
3. Bagaimana upaya yang dilakukan PT POS Indonesia KCP Tareran dalam mengoptimalkan kualitas pelayanan guna meningkatkan kepuasan pelanggan

1.5 Tujuan Dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan

Berdasarkan rumusan masalah yang hendak penulis dalami, maka penelitian ini mempunyai tujuan sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui bagaimana pelayanan karyawan PT POS Indonesia KCP Tareran terhadap pelanggan dalam proses pemberian layanan
- b. Untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh PT POS Indonesia KCP Tareran
- c. Untuk menganalisis dan menjelaskan upaya optimalisasi kualitas pelayanan yang dilakukan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan

2. Manfaat teoritis

- 1) Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan memperkaya kajian dalam bidang manajemen, khususnya yang berkaitan dengan kualitas pelayanan.
- 2) Hasil penelitian ini dapat menjadi referensi ilmiah bagi penelitianpenelitian selanjutnya yang membahas tentang optimalisasi pelayanan.
- 3) Penelitian ini juga dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan teori SERVQUAL.

Berdasarkan tujuan diatas penulis berharap agar penelitian ini dapat memberikan manfaat, baik manfaat kepada perusahaan, penulis, bahkan kepada pembaca.

3. manfaat praktis

a. Bagi Perusahaan

Dengan meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan pada PT.POS INDONESIA KCP Tareran dapat meningkatkan reputasi perusahaan dan meningkatkan kepercayaan pelanggan.

b. Bagi Penulis

Penelitian ini dapat meningkatkan pengetahuan dan pemahaman penulis tentang kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan pada PT. POS INDONESIA KCP Tareran.

c. Bagi Pembaca

Penelitian ini dapat menjadi referensi bagi pembaca yang ingin mengetahui lebih lanjut tentang kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan.

BAB II

KERANGKA PEMIKIRAN TEORITIS

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah kemampuan suatu perusahaan untuk memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan Kotler (2000). dengan mencapai tujuan organisasi, PT.POS INDONESIA KCP Tareran dapat meningkatkan kinerja dan mencapai kesuksesan jangka panjang,serta memperoleh manfaat seperti meningkatkan kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan,meningkatkan reputasi perusahaan dan keunggulan kompetitif, meningkatkan pendapatan dan profitabilitas perusahaan,dan meningkatkan kinerja dan kesuksesan jangka panjang.

Kualitas pelayanan adalah sejauh mana suatu layanan memenuhi atau melampaui harapan pelanggan, diukur dari dimensi seperti keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan tampilan nyata.

Pelayanan dapat diukur melalui lima

2.1.2 Dimensi kualitas pelayanan(SERVQUAL),yaitu:

a. Tangibles(Bukti fisik)

Yaitu aspek pelayanan seperti fasilitas kantor,peralatan kantor,penampilan karyawan,serta media komunikasi yang digunakan dalam pelayanan.

b. Reliability(keandalan)

Kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat waktu,akurat,dan konsisten.

c. Responsiveness(daya tanggap)

Yaitu kesedian karyawan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan dengan cepat serta tanggap terhadap permintaan maupun keluhan pelanggan.

d. Assurance(Jaminan)

Yaitu pengetahuan,kesopanan,dan kemampuan pegawai dalam menimbulkan kepercayaan dan rasa aman kepada pelanggan.

e. Empathy(Empati)

Perhatian personal yang diberikan kepada pelanggan,termasuk pemahaman terhadap kebutuhan dan kondisi mereka secara individual.

Dari dimensi tersebut,kualitas pelayanan dikatakan baik apabila pelayanan yang diterima pelanggan sesuai bahkan melebihi harapan mereka.

Meningkatkan kualitas pelayanan memang tidak mudah namun sangat penting untuk dilakukan jika ingin menghadapi persaingan bisnis yang semakin ketat.

Menurut Tjiptono kualitas pelayanan adalah totalitas fitur dan karakteristik suatu layanan yang kemampuan untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan, yang ditentukan oleh perbandingan antara pelayanan yang dirasakan dengan pelayanan yang diharapkan. Kualitas pelayanan harus dilandasi pada beberapa unsur penting yaitu sebagai berikut:

1. Ketepatan Waktu

Pelayanan yang diberikan sesuai dengan periode waktu yang dijanjikan atau ditentukan.

2. Prosedur yang jelas

Adanya informasi dan prosedur dan metode yang mendukung kelancaran dan kejelasan pelayanan.

3. Ketuntasan dan akurasi

Pelayanan yang sesuai dengan harapan pelanggan dan dilakukan dengan benar

4. Kesopanan dan keramahan

Perlakuan yang sopan, ramah, terhadap semua pelanggan.

2.1.3 Pengertian kepuasan pelanggan

Menurut Kotler dan Keller, kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul setelah membandingkan antara kinerja produk atau jasa yang dirasakan dengan harapan mereka.

Jika pelayanan melebihi pelanggan, maka pelanggan akan merasa puas, sebaliknya jika pelayanan dibawah harapan, pelanggan akan merasa kecewa.

Dalam konteks PT.POS Indonesia KCP Tareran, kepuasan pelanggan dapat dilihat dari kesediaan pelanggan untuk terus menggunakan layanan pos, memberikan umpan balik positif, serta merekomendasikan jasa pos kepada orang lain.

Kepuasan pelanggan sangat dipengaruhi oleh beberapa faktor, antara lain:

1. kualitas produk atau jasa yang diterima
2. pelayanan yang diberikan oleh karyawan

3. kecepatan dan ketepatan waktu pelayanan
4. sikap dan perhatian dari penyedia layanan

2.1.4 Hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan

Kualitas pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan. pelayanan yang berkualitas dapat meningkatkan kepercayaan dan kenyamanan pelanggan, sehingga berdampak langsung pada tingkat kepuasan mereka.

Dalam konteks PT. POS Indonesia KCP Tareran, peningkatan disiplin kerja karyawan, ketepatan waktu pengantaran, serta kemampuan merespon kebutuhan pelanggan secara cepat akan sangat berpengaruh terhadap persepsi kepuasan pelanggan.

2.1.5 Optimalisasi kualitas pelayanan

Optimalisasi kualitas pelayanan adalah proses perbaikan berkelanjutan terhadap system, sumber daya manusia, dan sarana pelayanan agar tercapai efisiensi dan kepuasan pelanggan secara maksimal. menurut Lupyoadi, optimalisasi pelayanan dapat dilakukan melalui pelatihan pegawai, peningkatan fasilitas dan lain-lain.

Bagi PT. POS Indonesia KCP Tareran, upaya optimalisasi pelayanan dilakukan melalui:

1. peningkatan kedisiplinan dan tanggung jawab karyawan
2. pelatihan dan pengembangan kompetensi karyawan

3. peningkatan efektivitas proses kerja dan pengawasan pelayanan
4. pemanfaatan teknologi informasi untuk mempercepat pelayanan

Bagi PT. POS Indonesia KCP Tareran, optimalisasi ini penting agar pelayanan tetap kompetitif ditengah meningkatnya persaingan jasa pengiriman.

2 .2 Indikator kualitas Pelayanan

Menurut Zeithaml (1985) kriteria dan indikator pelayanan adalah sebagai berikut:

1. Tangibles (bukti fisik)

Penerapan di kantor pos Tareran:

1. Kantor pos tareran menjaga kebersihan dan kerapihn area pelayanan setiap hari
2. Tersedia ruang tunggu bagi pelanggan,meskipun jumlah kursinya masih terbatas
3. Fasilitas seperti komputer dan mesin kasir digunakan untuk mempercepat transaksi
4. Tersedia papan informasi mengenai jenis layanan dan tarif pos walaupun sebagaian masih perlu diperbaharui

2. Reliability (keandalan)

Penerapan di kantor pos Tareran:

1. Petugas berupaya melayani pelanggan sesuai standar waktu pelayanan yang telah ditetapkan.
2. Pengiriman surat dan paket dilaksanakan secara konsisten dan dapat dilacak

3. Layanan keuangan seperti pembayaran listrik, BPJS, dijalankan dengan ketelitian tinggi.
4. Apabila terjadi keterlambatan atau gangguan sistem, petugas segera memberikan penjelasan kepada pelanggan.

3. Responsiviness (ketanggapan)

Penerapan di kantor pos tareran:

1. Pegawai cepat merespon pelanggan yang membutuhkan informasi atau bantuan.
2. Jika terjadi antrean panjang petugas lain membantu agar pelayanan tetap berjalan.
3. Pengaduan pelanggan diterima secara langsung dan ditindaklanjuti dengan koordinasi internal

4. Assurance (jaminan)

Penerapan di kantor pos tareran:

1. Setiap petugas telah memiliki pemahaman yang baik mengenai produk dan layanan pos indonesia
2. Proses transaksi dilakukan dengan penuh kehati-hatian agar keamanan data pelanggan terjaga

5. Empathy (empati)

Penerapan di kantor pos tareran:

1. Pegawai menunjukkan sifat ramah dan peduli terhadap kebutuhan pelanggan

2. Petugas sering membantu pelanggan lanjut usia atau yang kesulitan dalam mengisi formulir
3. Pegawai berusaha menciptakan suasana komunikasi yang akrab tanpa mengurangi profesionalitas.

2.2.1 Kriteria Yang Digunakan Dalam Pelayanan Menurut Gronroos (2000)

1. Kualitas teknis, kualitas dari hasil pelayanan itu sendiri. Contohnya kualitas produk atau jasa yang diberikan, tepat waktu pengiriman.
2. Kualitas fungsional, kualitas dari pelayanan itu sendiri. Contohnya cara petugas memberikan pelayanan.
3. Citra, kesan yang diterima oleh pelanggan tentang perusahaan atau organisasi. Contohnya reputasi dari perusahaan.

2.2.2 Faktor –Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan

1. Faktor Internal dan Eksternal
 - a. Pelatihan Karyawan
Karyawan yang terlatih memiliki pengetahuan dan ketrampilan yang dibutuhkan untuk memberikan layanan terbaik.
 - b. Motivasi Kerja
Karyawan yang termotivasi cenderung memberikan pelayanan yang lebih baik dan berorientasi pada pelanggan.
 - c. Kemampuan Komunikasi
Komunikasi yang efektif antara penyedia layanan dan pelanggan membantu membangun kepercayaan dan memahami kebutuhan.
 - d. Dukungan dan perhatian personal

Memberikan dukungan dan perhatian individual kepada pelanggan dapat meningkatkan pengalaman positif mereka.

2.3 Hasil Penelitian Terdahulu

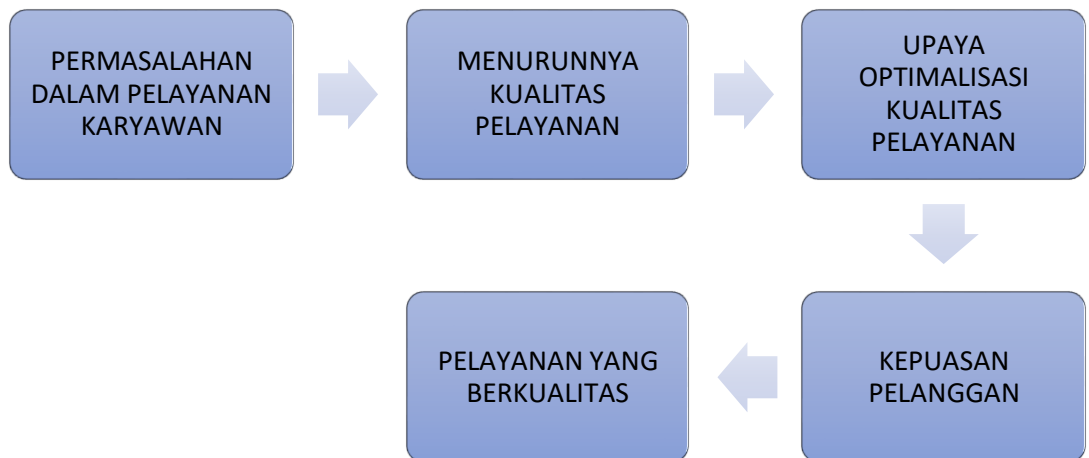
Tabel 1

Hasil Penelitian Terdahulu

NAMA DAN TAHUN PENELITIAN	JUDUL PENELITIAN	HASIL PENELITIAN
Dewi Rospita(2023)	Optimalisasi pelayanan administrasi dalam pengelolaan kartu tanda penduduk dikecamatan batang serang	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa belum optimal dalam memberikan pelayanan
Valerie A.Leonard Berry(1985)	Model konseptual kualitas layanan dan implikasinya terhadap penelitian	Penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dapat diukur dari lima dimensi
Ikke Widyawati(2023)	Optimalisasi kualitas pelayanan dan penanganan komplain untuk meningkatkan kepuasan nasabah pada kospin bangkit ampelgading pemalang	Penanganan komplain pada KOSPIN belum optimal dilihat dari belum maksimalnya indikator penanganan.
Nur Aini(2023)	Optimalisasi kualitas pelayanan melalui (RCM) sebagai solusi dalam mengatasi permasalahan kartu debit nasabah bank BRI KC Jember.	Hasil penelitian yang dilakukan yaitu terdapat banyak faktor yang menyebabkan kartu debit nasabah tidak bisa digunakan.
Fahtira Virdha Noor(2020)	Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan PT.HERBA PENAWAR ALWAHIDA INDONESIA	Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang dirasakan mempunyai pengaruh yang kuat terhadap kepuasan pelanggan.
Citra Putri Dewi(2023)	Kualitas pelayanan jasa pada usaha citra laundry	Kualitas pelayanan memiliki peran penting dalam memberikan kenyamanan dan kepercayaan pelanggan
Iin Safitri(2023)	Kualitas pelayanan customer service dalam meningkatkan kepuasan	Bentuk layanan yang diberikan oleh customer service sangat

	nasabah Bank Muamalat KCP parepare	penting untuk membangun hubungan yang baik dengan nasabah
Nahdatul Laila	Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada JNEcabang utama kabupaten dompu	Kualitas pelayanan yang baik akan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.
Normawati(2018)	Analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada perusahaan daerah air minum (PDAM) wilayah IV Ratulangi,kota Makassar	Terdapat pengaruh antara pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada perusahaan PDAM
Tesha Fransisca(2022)	Upaya meningkatkan kepuasan konsumen melalui kualitas pelayanan,citra,merek dan harga pada UMKM sambal pecel MBAK TI kota Kediri	Hasil praktis ini diharapkan dapat bermanfaat untuk memperkaya studi tentang manajemen khususnya tentang pengaruh kualitas pelayanan.
Sumber:Ikke Rospita(2023)		

2.4 Kerangka Pikir



Sumber:Ikke Rospita(2023)

Penjelasan kerangka pikir

1) Permasalahan dalam pelayanan karyawan

komponen ini menjadi titik awal dalam kerangka pikir.di PT POS Indonesia KCP Tareran,masih ditemukan beberapa kendala yang berkaitan dengan pelayanan karyawan,seperti: Beberapa karyawan kurang tanggap terhadap kebutuhan pelanggan

1. Sikap pelayanan yang belum konsisten
2. Kedisiplinan dan ketrampilan komunikasi masih perlu ditingkatkan

Cara penyelesaiannya:

1. Pelatihan dan pembinaan pelayanan prima(service excellent), PT POS Indonesia KCP Tareran perlu mengadakan pelatihan rutin mengenai etika pelayanan

2. Penerapan sistem evaluasi kinerja karyawan, melalui pengawasan langsung dan penilaian yang berbasis kepuasan pelanggan agar karyawan terdorong memberikan pelayanan terbaik
3. Peningkatan motivasi dan budaya kerja positif, memberikan penghargaan kepada karyawan berprestasi dalam melayani pelanggan

2) Menurunkan kualitas pelayanan

Kualitas pelayanan mencerminkan sejauh mana perusahaan mampu memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Ketika pelayanan tidak konsisten, waktu pelayanan lama, atau fasilitas kurang memadai, maka pelanggan akan menilai bahwa kualitas pelayanan menurun

Masalah yang terjadi:

1. Waktu pelayanan yang belum konsisten
2. Respons terhadap keluhan pelanggan lambat
3. Kurangnya fasilitas yang mendukung pelayanan cepat

Cara penyelesaiannya:

1. Standarisasi prosedur pelayanan, penyusunan SOP pelayanan yang jelas agar semua karyawan memberikan pelayanan dengan waktu dan cara yang sama
2. Peningkatan komunikasi internal, membangun koordinasi yang baik antara bagian front office dan back office agar informasi pelanggan tidak terhambat.

3. Peningkatan sarana dan prasarana, menambah peralatan pelayanan seperti computer, sistem antrean elektronik, serta fasilitas ruang tunggu yang nyaman.

3) Upaya optimalisasi kualitas pelayanan

Optimalisasi kualitas pelayanan berarti melakukan perbaikan dan peningkatan pelayanan secara terencana, sistematis, dan berkelanjutan.

upaya optimalisasi pelayanan

- peningkatan kedisiplinan karyawan
- pelatihan pelayanan prima
- perbaikan proses layanan

Masalah yang terjadi:

1. Belum adanya inovasi pelayanan digital
2. Evaluasi kinerja pelayanan masih jarang dilakukan

Cara penyelesaian:

1. Pemanfaatan teknologi digital, mengoptimalkan aplikasi QposinAja dan pospay untuk transaksi, pengiriman, dan pelacakan barang agar pelayanan lebih efisien
2. Evaluasi dan survey rutin terhadap pelanggan, melakukan survei kepuasan pelanggan untuk mengetahui kelemahan dan peluang perbaikan

4) Kepuasan pelanggan

Kepuasan pelanggan menunjukkan sejauh mana harapan pelanggan terhadap layanan sesuai dengan kenyataan yang diterima.

Masalah yang terjadi:

1. Sebagian pelanggan belum merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan
2. Terdapat keluhan mengenai waktu pelayanan dan keterlambatan pengiriman

Cara penyelesaian:

1. Menindaklanjuti keluhan pelanggan dengan cepat dan sopan: membuat saluran pengaduan secara resmi
2. Memberikan layanan personal: karyawan perlu membangun hubungan yang lebih dekat dengan pelanggan, misalnya dengan sikap ramah, mengenali pelanggan dan member solusi
3. Membangun sistem loyalitas pelanggan: memberikan program apresiasi atau diskon khusus bagi pelanggan yang sering menggunakan layanan pos Indonesia

5) Pelayanan yang berkualitas

Setelah dilakukan optimalisasi, hasil yang diharapkan adalah terciptanya pelayanan yang berkualitas. pelayanan yang berkualitas bukan hanya cepat dan tepat, tetapi juga mengutamakan aspek kepuasan emosional

1) Tangible (bukti fisik)

Sarana pelayanan yang masih belum memadai

2) Reliabiliti (keandalan)

kemampuan untuk memberikan pelayanan yang akurat, konsisten, dan tepat waktu sesuai dengan janji dan kesepakatan.

3) Responsiveness (daya tanggap)

kesediaan untuk memberikan pelayanan dengan cepat dan memberikan perhatian yang tulus serta membantu pelanggan.

4) Assurance(asuransi)

kemampuan, kesopanan dan sifat yang dapat dipercaya dari karyawan untuk memberikan keyakinan kepada pelanggan

5) Empathy(empati)

memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi kepada pelanggan, serta berupaya memahami keinginan mereka.

Masalah yang terjadi:

1. Kualitas pelayanan yang belum seragam antar karyawan
2. Belum ada mekanisme control kualitas pelayanan yang berkelanjutan

Cara penyelesaian:

1. Audit pelayanan secara berkala:melakukan pemeriksaan langsung terhadap standar pelayanan di loket dan lapangan untuk memastikan kualitas tetap terjaga.

Peningkatan fasilitas fisik:renovasi area pelayanan, memperbarui seragam, serta memperbaiki tampilan ruang

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Tempat dan Waktu Penelitian

Tempat penulis melakukan penelitian ini dilaksanakan pada PT.POS INDONESIA KCP Tareran yang berlokasi di Jl. Tumpaan-Kawangkoan, Desa Rumoong Atas Dua Kecamatan Tareran Kabupaten Minahasa Selatan, Provinsi Sulawesi Utara. Untuk waktu penelitian ini dilakukan selama 6 bulan (April/September 2025)

Untuk tahap penelitian ini, dilakukan dengan melakukan observasi, kemudian wawancara, pengumpulan data dan akan dilanjutkan dengan pegujian data dan pengolahan data

Untuk tahap penelitian ini dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan sehingga dapata meningkatkan loyalitas.

3.2 Pendekatan penelitian

Penelitian ini dilakukan untuk Optimalisasi Kualitas Pelayanan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan pada PT.POS INDONESIA KCP TARERAN. Penelitian ini yaitu penelitian kualitatif yang mencari data lapangan dengan tujuan untuk memperoleh gambaran realistis mengenai apa yang sebenarnya terjadi.

Menurut Moleong, penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud memahami fenomena yang dialami oleh subjek penelitian, seperti perilaku, persepsi, motivasi, dan tindakan.

Dalam konteks penelitian ini, peneliti berupaya menggali informasi dan makna yang mendalam dari pengalaman pelanggan serta pandangan karyawan tentang bagaimana kualitas pelayanan.

3.3 Subjek dan objek penelitian

1. Subjek penelitian adalah pihak-pihak yang dapat memberikan informasi mengenai fenomena yang diteliti, yaitu:
 - a. kepala kantor pos KCP Tareran
 - b. karyawan bagian pelayanan dan pengantaran
 - c. beberapa customer PT.POS Indonesia KCP Tareran
2. Objek penelitian adalah proses optimalisasi kualitas pelayanan yang dilakukan PT POS Indonesia KCP Tareran untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

3.4 Jenis Dan sumber data

3.4.1 Jenis data

1. Data Primer

Yaitu data yang diperoleh langsung dari sumber utama melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi dengan pihak-pihak terkait di PT POS Indonesia KCP Tareran.

Data yang diperoleh langsung dari hasil wawancara mendalam dengan pihak-pihak yang relevan, seperti:

1. Kepala kantor pos Kcp Tareran
2. Pegawai bagian pelayanan

3. Pelanggan yang menggunakan jasa kantor Pos Indonesia KCP

Tareran

2. Data Sekunder

Dengan menggunakan data sekunder, peneliti dapat memperoleh informasi lebih luas tentang kualitas pelayanan pada PT.POS INDONESIA KCP Tareran, serta dapat memahami trend dan pola kualitas pelayanan yang lebih luas. Dengan demikian juga tujuan dari data sekunder ini adalah membantu peneliti memahami kualitas pelayanan secara komperhesif, sehingga dapat mengembangkan strategi yang efektif untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

3.5 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data merupakan keistimewaan terpenting dalam penelitian, prosedur pengumpulan data yaitu dengan melakukan wawancara observasi, wawancara, dokumentasi. Dengan demikian metode pengumpulan data ini adalah untuk mengumpulkan data yang relevan, akurat dan dapat dipercaya, sehingga dapat dikembangkan strategi yang efektif.

a. observasi

Dalam pengumpulan data yang menggunakan metode observasi, penulis melakukan penelitian kepada pegawai dan atasan di kantor pos tareran untuk diamati yang kemudian digunakan sebagai sumber data penelitian.

b. Wawancara

penulis bertemu langsung bertemu langsung dengan para narasumber kemudian dilakukan wawancara. Wawancara adalah salah satu teknik yang sering digunakan untuk mengumpulkan informasi atau data.

c. Dokumentasi

Dalam penelitian ini ada dokumentasi yang menyajikan informasi tentang hasil penelitian yang asli atau langsung dari sumbernya.

3.6 Teknik analisis data

Bogdan (dalam Sugiyono, 2018, hlm 334), menyatakan bahwa analisis data dalam penelitian kualitatif adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan bahan-bahan lain sehingga lebih mudah dipahami, dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain. adapun prosedur dalam menganalisis data kualitatif yaitu sebagai berikut:

1. Reduksi Data

Menyortir, memilih, dan memfokuskan data penting yang relevan dengan penelitian, seperti informasi tentang pelayanan, kepuasan pelanggan, dan upaya perbaikan.

2. Penyajian Data (data display)

Menyajikan hasil wawancara dan observasi dalam bentuk narasi agar memudahkan peneliti memahami pola dan hubungan antar data.

3. Menarik Kesimpulan Atau Sejenisnya

Menafsirkan makna dari data yang telah disajikan, kemudian menarik kesimpulan mengenai bagaimana optimalisasi kualitas pelayanan dapat meningkatkan kualitas pelayanan.

Dengan demikian kesimpulan dalam penelitian kualitatif ini adalah bahwa kualitas pelayanan pada PT.POS INDONESIA KCP Tareran dapat ditingkatkan dengan memahami kebutuhan dan harapan pelanggan.

3.7 Pemeriksaan Keabsahan Data

Untuk menjamin keabsahan data, peneliti menggunakan empat kriteria yang dikemukakan oleh Lincoln dan Guba (1985), yaitu:

3.7.1 Kredibilitas

Menunjukkan tingkat kepercayaan terhadap kebenaran data hasil penelitian, langkah-langkah yang harus dilakukan:

1. Trigulasi, Trigulasi dalam penelitian ini menggunakan beberapa metode pengumpulan data seperti wawancara, observasi, untuk memastikan bahwa data yang dikumpulkan akurat dan konsisten. Trigulasi dalam penelitian ini dilakukan dengan cara trigulasi teknik, trigulasi sumber data dan trigulasi waktu.
2. Member check, yaitu mengkonfirmasi kembali hasil wawancara kepada informan untuk memastikan kesesuaian informasi.
3. Perpanjangan waktu pengamatan, agar peneliti memahami konteks situasi lapangan secara lebih mendalam.

3.7.2 Transferabilitas

Sugiyono (2016,443),menyatakan dalam penelitian kualitatif adalah derajat keterpakaian hasil penelitian untuk diterapkan di situasi yang baru dengan orang-orang baru.transferabilitas dalam penelitian kualitatif mirip generilisasi dalam penelitian kuantitatif.dalam penelitian ini dapat diaplikasikan atau penelitian ini adalah bagaimana menyediakan data deskriptif berupa hasil wawancara dan dokumentasi saat melakukan penelitian.

3.7.3 Dependabilitas

Uji dependabilitas dalam penelitian ini dilakukan dengan cara menanyakan kembali pertanyaan kepada orang yang dianggap ahli dan mengulangi pertanyaan penting pada kesempatan yang berbeda. Pada penelitian ini nantinya peneliti akan melakukan audit dengan cara berkonsultasi kembali kepada pembimbing.

3.7.4 Konfirmabilitas

Menunjukkan objektivitas hasil penelitian,yaitu sejauh mana hasil penelitian dipengaruhi oleh data

3.8 Tahapan penelitian

Tahap penelitian ini meliputi:

1. Tahap persiapan,menentukan fokus dan lokasi penelitian,serta menyusun instrument wawancara.
2. Tahap pengumpulan data,yaitu melakukan observasi dan wawancara dilapangan
3. Tahap analisis data,yaitu melakukan reduksi data ,penyajian,dan penarikan kesimpulan data

4. Tahap penyusunan laporan,yaitu menyusun hasil penelitian kedalam bentuk skripsi.

3.9 Etika penelitian

Penelitian ini memperhatikan etika penelitian dengan cara:

1. Meminta izin resmi kepada pihak PT POS Indonesia KCP Tareran.
2. Menjaga kerahasiaan identitas informan
3. Menyampaikan hasil penelitian secara objektif tanpa manipulasi data
4. Menghormati norma,nilai,dan budaya di lingkungan tempat penelitian.

BAB IV

GAMBARAN UMUM PERUSAHAN

4.1 Gambaran umum perusahaan

Nama Perusahaan : Kantor Pos Indonesia (Persero) KCP Tareran

Alamat Perusahaan : Jl. Tumpaan - Kawangkoan, Rumoong Atas Dua,
Kecamatan Tareran, Kabupaten Minahasa Selatan
Provinsi Sulawesi Utara.

No Telp : (0853)403500



Gambar 2 Depan Kantor Pos Tareran

4.1.1 Sejarah Singkat Kantor Pos Taeran

Kantor Pos pertama didirikan di Batavia oleh Gubernur Jendral G.W Baron Van Imhof pada tanggal 26 Agustus 1746 dengan tujuan untuk lebih menjamin keamanan surat-surat penduduk, terutama bagi mereka yang berdagang dari kantor-kantor diluar jawa dan bagi mereka yang datang.

PT. POS INDONESIA KCP Tareran memiliki sejarah panjang dan peran penting dalam pelayanan public di Sulawesi utara, sebagai bagian dari PT. POS

INDONESIA KCP Tareran. Kantor ini telah beroperasi sejak masa kolonial belanda dan terus berkembang hingga saat ini.

Kantor Pos Tareran sebagai bagian dari jaringan pos PT. POS INDONESIA, memiliki sejarah yang panjang dan kontribusi yang signifikan dalam melayani kebutuhan komunikasi dan logistic masyarakat di daerah Tareran, Minahasa Selatan. Sejarah singkatnya dapat dirunut dari awal berdirinya kantor sebagai fasilitas komunikasi dasar hingga berkembang luas.

Kantor Pos Tareran pertama kali didirikan sebagai bagian dari lembaga pemerintah yang menyediakan sarana komunikasi bagi masyarakat. Sejak awal berdirinya kantor pos telah melayani pengiriman surat.

Pos Indonesia telah berapa kali mengalami perubahan status mulai dari jawatan PTT. lalu seiring berjalanya waktu statusnya berubah menjadi perusahaan Negara pos dan telekomunikasi (PN postel). Kemudian pada tahun 1965 berganti menjadi Perusahaan Negara Pos dan Giro dan pada tahun 1978 berubah menjadi Perum Pos dan Giro.

Hingga akhirnya pada Juni 1995 berubah nama menjadi PT. Pos Indonesia (Persero). Seiring berjalanya waktu, PT. POS Indonesia terus berkembang pesat dan saat ini telah memiliki sekitar 24 ribu titik layanan.

Menjadi salah satu BUMN yang akrab dijumpai oleh masyarakat. PT. POS INDONESIA KCP Tareran menjadi salah satu BUMN yang memberi sumbangsi besar pada masyarakat, dengan menyediakan berbagai layanan dan produk yang sangat mudah dijangkau. Tidak hanya melayani masyarakat Indonesia dalam

negeri, PT.POS INDONESIA KCP Tareran juga turut menyediakan layanan yang menjangkau dunia internasional.



Gambar 3. Logo Burung Merpati Pada Kantor Pos

Pada logo PT. POS INDONESIA, burung merpati kantor pos yang siap terbang bebas mengelilingi dunia terkurung oleh segi lima dan padi kapas, berjalan semakin cepat, divisualisasikan dengan sayap yang bergaris-garis horizontal dan proporsi burung yang lebih memanjang dan mengecil diujung, usaha untuk divisualisasikan kecepatan. Ukuran burung lebih besar dibandingkan dengan bola dunia, dapat terbaca bahwa burung dapat menguasai dunia. Arti dari logo kantor pos adalah sebagai berikut:

1. Arti dan Makna Logo

- a. Simbol Burung Merpati

Dalam posisi terbang dengan pandangan lurus ke depan, lima garis sayap yang berbentuk garis-garis kecepatan, memiliki arti dan makna bahwa perusahaan dalam menjalankan usahanya mengutamakan pada kecepatan, ketepatan dan terpercaya.

- b. Simbol Bola Dunia

Melambungkan peran perusahaan sebagai penyelenggara layanan yang mampu menjadi sarana komunikasi dalam lingkup nasional maupun internasional.

- c. Tipe tulisan “POS INDONESIA” dengan huruf futura extra bold memberikan cirri khas sebagai perusahaan kelas dunia.
- d. Warna logo menggunakan warna korporat

Yaitu warna pos orange dan abu-abu. Warna pos orange, mengandung arti atau makna dinamis dan cepat. Warna abu-abu merupakan warna natural mengandung arti dan makna modern dari sisi pendekatan bisnis.

2. Tifografi

Tulisan “POS INDONESIA” terletak dibawah symbol burung merpati dan bola dunia, dengan spesifikasi teknis:

- a. Panjang tulisan POS INDONESIA sama dengan panjang/jarak horizontal ujung sayap
- b. Letak huruf “O” pada tulisan INDONESIA tepat dibawah as vertical

4.1.2 Profil PT Pos Indonesia KCP Tareran

PT Pos Indonesia KCP Tareran merupakan salah satu unit kerja dibawah naungan kantor Cabang Pos Manado, yang berlokasi di jalan raya Tareran, Kabupaten Minahasa Selatan, Provinsi Sulawesi Utara, Kecamatan Tareran. Kantor cabang pembantu ini berfungsi sebagai penyedia layanan pos, logistic, dan keuangan bagi masyarakat di wilayah kecamatan tareran dan sekitarnya.

PT Pos Indonesia KCP Tareran memiliki peran penting dalam mendukung konektivitas masyarakat pedesaan dengan pusat kegiatan ekonomi dan

pemerintahan melalui layanan pengiriman dokumen, paket dan pembayaran tagihan, hingga layanan pos keuangan digital.

4.1.3 Visi dan Misi Perusahaan

1. Visi

“menjadi penyedia layanan pos, logistic, dan keuangan yang terdepan dan terpercaya di Indonesia”.

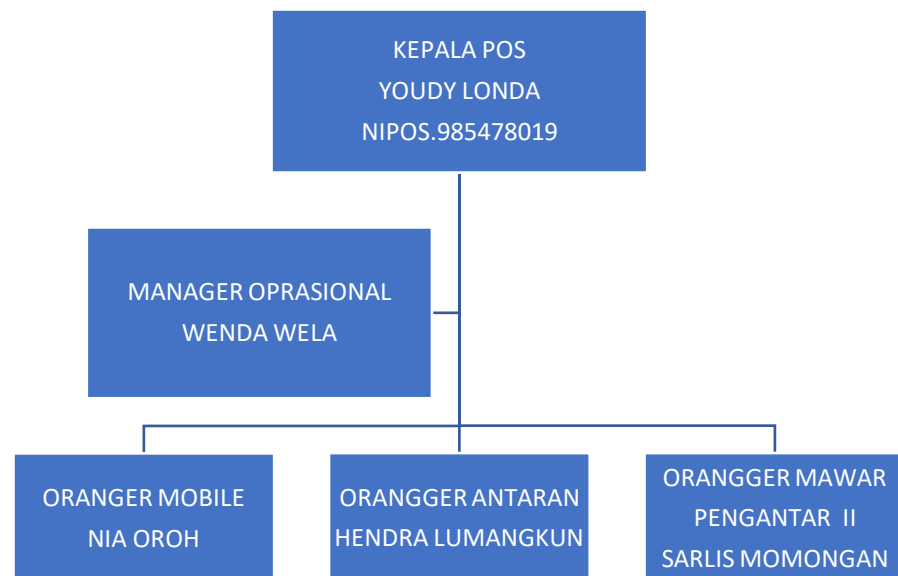
2. Misi

1. memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat melalui jaringan pos yang luas dan modern
2. Mengembangkan layanan berbasis teknologi informasi untuk meningkatkan kecepatan akurasi pelayanan
3. Meningkatkan kesejahteraan karyawan melalui system kerja yang professional, inovatif, dan berorientasi.

Nilai-Nilai perusahaan (corporate values)

1. Integritas, menjaga kejujuran dan tanggung jawab dalam setiap tindakan.
2. Profesionalisme, memberikan pelayanan yang berkualitas dan tepat waktu.
3. Inovasi, terus beradaptasi terhadap perkembangan teknologi dan kebutuhan customer.
4. Kepuasan pelanggan, mengutamakan kebutuhan dan kenyamanan pelanggan sebagai prioritas utama.

4.1.4 Struktur organisasi



Gambar 4 Struktur Organisasi

Sumber: Ikke Rospita(2023)

Berikut tugas dan tanggung jawab susunan organisasi

1. Kepala pos

✓ Tugas

- a. Mengelola organisasi kantor pos, kepala pos bertugas untuk mengelola operasional harian kantor pos termasuk pelayanan kepada pelanggan
- b. Meningkatkan kualitas pelayanan, kepala pos harus memastikan bahwa kualitas pelayanan di kantor pos sesuai dengan standar yang ditetapkan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

✓ Tanggung jawab

- a. Mengimplementasikan kebijakan perusahaan, kepala pos harus melakukan kebijakan dan prosedur yang ditetapkan oleh kantor pos.

- b. Mengatasi masalah dan keluhan, kepala pos harus dapat mengatasi masalah dan keluhan yang muncul di kantor pos

2. Manager Oprasional

✓ Tugas

- a. Mengelola oprasional harian, mengelola oprasional harian, termasuk pelayanan pelanggan, pengelolaan surat dan paket
- b. Mengawasi kinerja karyawan, untuk memastikan target dan standar oprasional kinerja tercapai
- c. Mengelola logistik dan distribusi, seperti distribusi surat-surat dan paket pos dengan efektif dan efisien.

✓ Tanggung jawab

- a. Pelayanan pelanggan, memastikan pelayanan kepada pelanggan sesuai dengan standar yang ditetapkan.
- b. Pengelolaan sumber daya, mengelola sumber daya yang tersedia di kantor pos dan meningkatkan dengan efektif

3. Oranger mobile/mile

✓ Tugas

- a. Pelayanan dilapangan, memberikan pelayanan kepada pelanggan dilapangan termasuk menjawab pertanyaan dan memberikan informasi tentang layanan pos
- b. Melaporkan kegiatan dan pembuatan label paket, melaporkan kegiatan harian di kantor pos tetapi juga bersedia membuat label paket serta jasa pengiriman melalui inputan data di computer.

✓ Tanggung jawab

- a. Ketepatan dan kecepatan, mengantar dan mengambil paket tepat waktu dan sesuai dengan prosedur
- b. Pelayanan kepada pelanggan, memberikan pelayanan yang baik **kepada** pelanggan dalam proses pengantaran dan pengambilan paket

4. Oranger pengantaran

Tugas: mengantar surat dan paket, mengantar ke alamat tujuan dengan tepat waktu dan sesuai dengan prosedur

Tanggung jawab oranger : pengantaran yaitu pelayanan yang baik kepada pelanggan disaat pengantaran paket maupun pengambilan

4.1.5 jenis-jenis layanan PT Pos Indonesia KCP Tareran

1) Layanan surat dan paket

1. pos kilat khusus
2. paket pos biasa
3. pos instan

2) Layanan logistik dan kurir

1. Q9(quick response service)
2. Layanan kurir same day

3) Layanan keuangan

1. Pospay(pembayaran tagihan listrik,air,bpjs,dan lainnya)
2. Waselpos dalam dan luar negeri

4.1.6 kondisi pelayanan di PT Pos Indonesia KCP Tareran

Hasil observasi menunjukkan bahwa kualitas pelayanan PT Pos Indonesia KCP Tareran secara umum telah berjalan baik, namun masih terdapat beberapa kendala seperti:

1. Waktu tunggu pelanggan yang relatif lama saat antri di loket
2. Keterbatasan jumlah petugas di jam sibuk
3. Keterbatasan fasilitas pendukung seperti ruang tunggu dan sistem antrian digital.

Meskipun demikian, para pegawai menunjukkan sikap ramah dan sopan terhadap customer, serta memiliki semangat untuk memberikan pelayanan terbaik sesuai kemampuan yang ada.

4.1.7 Peran PT Pos Indonesia KCP Tareran

Sebagai lembaga penyedia layanan publik, PT Pos KCP Tareran memiliki peran strategis yaitu:

1. Mempermudah masyarakat mengakses layanan pengiriman dan pembayaran
2. Menyediakan alternative layanan financial bagi masyarakat desa yang belum terjangkau bank.
3. Mendukung kegiatan sosial

BAB V

HASIL DAN PEMBAHASAN TEMUAN PENELITIAN

5.1 Pembahasan

Pembahasan hasil temuan dari penelitian ini dilatarbelakangi oleh adanya permasalahan kualitas pelayanan di PT POS Indonesia KCP Tareran, seperti pelayanan yang masih lambat pada jam sibuk, kurangnya daya tanggap terhadap keluhan pelanggan, serta terbatasnya fasilitas pelayanan di ruang tunggu. permasalahan ini berdampak pada tingkat kepuasan pelanggan yang belum optimal, khususnya pada layanan pengiriman barang dan dokumen.

5.1.1 Pembahasan berdasarkan dimensi/indikator kualitas pelayanan

1) Reliability (keandalan)

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, pegawai PT POS Indonesia KCP Tareran telah menunjukkan tingkat keandalan yang baik dalam memberikan pelayanan. hal ini terlihat dari kemampuan pegawai dalam menjalankan proses pengiriman barang secara tepat waktu dan akurat sesuai dengan data yang tercatat.

Temuan lapangan menunjukkan bahwa sebagian besar pelanggan merasa puas terhadap ketepatan waktu pengiriman, meskipun masih terdapat beberapa kendala teknis, seperti keterlambatan karena cuaca buruk, atau gangguan transportasi. hal ini menunjukkan bahwa sistem pelayanan sudah andal, namun masih perlu peningkatan manajemen operasional agar lebih konsisten.

2) Responsiveness(daya tanggap)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pegawai memiliki daya tanggap cukup tinggi dalam menghadapi keluhan maupun pertanyaan pelanggan. Pegawai berusaha memberikan pelayanan cepat, membantu pelacakan barang, serta memberikan informasi yang jelas terkait waktu pengiriman. Namun pada kondisi tertentu seperti saat jam pelayanan sibuk masih terjadi penundaan dalam respon terhadap pelanggan karena keterbatasan jumlah petugas loket.

Meskipun demikian, pelanggan tetap mengapresiasi kesigapan dan sikap sopan pegawai dalam memberikan solusi.

3) Assurance (jaminan)

Dimensi assurance berkaitan dengan rasa aman, kepercayaan, serta kompetensi pegawai dalam memberikan pelayanan. Berdasarkan hasil wawancara, pelanggan merasa puas karena pegawai bersikap profesional, sopan, dan memberikan informasi yang jelas tentang biaya serta waktu pengiriman.

Sistem pelacakan digital juga meningkatkan rasa aman karena pelanggan dapat memantau posisi barang secara mandiri. Selain itu, pimpinan kantor pos juga terus menekankan pentingnya integritas dan kejujuran pegawai sebagai bentuk jaminan mutu layanan.

4) Empathy (empati)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pegawai menunjukkan sikap empati dan perhatian terhadap pelanggan. Pegawai membantu pelanggan yang

mengalami kesulitan dalam pengisian data yang belum memahami prosedur pengiriman barang.

Empati ini menciptakan hubungan interpersonal yang positif, sehingga pelanggan merasa dihargai dan nyaman menggunakan jasa pada pos tareran. temuan ini mendukung teori bahwa empati menjadi dimensi penting dalam membangun kepuasan emosional pelanggan.

5) Tangibles (bukti fisik)

Dimensi tangibles mencakup penampilan fisik, fasilitas, dan kenyamanan lingkungan pelayanan. Hasil temuan di lapangan menunjukkan bahwa kantor pos Indonesia KCP Tareran sudah cukup bersih dan tertata, pegawai berpenampilan rapi, serta peralatan kerja berfungsi dengan baik.

Namun demikian, masih terdapat keterbatasan fasilitas ruang tunggu yang menyebabkan ketidaknyamanan bagi pelanggan pada waktu ramai. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun aspek fisik sudah cukup baik, perlu ada peningkatan sarana dan prasarana.

Berdasarkan hasil temuan dan pembahasan pada setiap dimensi dapat disimpulkan bahwa:

Kualitas pelayanan pegawai PT Pos Indonesia KCP Tareran sudah menunjukkan hasil yang positif dan konsisten dengan teori SERVQUAL. pegawai dinilai andal, tanggap, memiliki jaminan profesional, serta memperlihatkan empati dalam memberikan pelayanan. Namun, fasilitas fisik masih perlu ditingkatkan.

Dengan demikian, pembahasan ini memperkuat bahwa upaya optimalisasi kualitas pelayanan berdampak langsung terhadap peningkatan kepuasan pelanggan, sebagaimana menjadi tujuan penelitian

5.1.2 Pembahasan Temuan Penelitian Hal-Hal Yang Mempengaruhi Layanan

Pelayanan yang baik di kantor pos sangat penting untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dan membangun kepercayaan.

Tujuan pengecekan pelayanan yaitu untuk meningkatkan kepuasan pelanggan mengidentifikasi area perbaikan.

Jika terjadi penurunan kualitas pelayanan maka harus memberikan motivasi serta mendorong agar lebih giat lagi dalam memberikan kualitas pelayanan yang baik.

Pengecekan kualitas pelayanan dilakukan untuk memantau dan mengevaluasi kualitas pelayanan yang diberikan oleh kantor pos.

5.1.3 Penerapan Kualitas Pelayanan Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan

Penerapan kualitas pelayanan dapat diimplementasikan dengan menggunakan model Serqual. Model SERVQUAL (Service Quality) adalah metode untuk mengukur kualitas pelayanan dengan membandingkan harapan (expectations) pelanggan dan persepsi (perceptions) mereka terhadap layanan yang diterima. Model ini terdiri dari lima dimensi: Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy. Implementasi peningkatan kualitas pelayanan melalui SERVQUAL dilakukan dengan mengidentifikasi gap antara harapan dan persepsi pelanggan, lalu menyusun langkah perbaikan yang terukur.

Berikut ini akan dideskripsikan peningkatan kualitas pelayanan berdasarkan model Serqual.

1. Tangibles (bukti fisik)

Untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, perusahaan perlu memperbaiki fasilitas fisik seperti ruang tunggu, kebersihan kantor, kerapian penampilan pegawai, serta penggunaan peralatan dan teknologi yang modern. Penyediaan sistem antrean, aplikasi tracking, serta perbaikan layout ruang layanan dapat meningkatkan persepsi profesionalisme dan kenyamanan pelanggan. Dimensi tangibles mencakup semua aspek fisik yang dapat dilihat pelanggan.

Implementasi di KCP Tareran:

1. Kantor Pos Indonesia KCP Tareran telah menyediakan fasilitas pelayanan yang cukup memadai seperti loket, meja pelayanan, ruang tunggu dan papan informasi tarif layanan.
2. Pegawai tampil rapi, bersih mencerminkan profesionalitas dan identitas perusahaan.
3. Ruang tunggu masih terbatas dan belum dilengkapi pendingin ruangan, sehingga kenyamanan pelanggan perlu ditingkatkan.

Contoh nyata: seorang pelanggan yang datang untuk mengirim paket dapat langsung dilayani di loket bersih dan tertata rapi melihat petugas menggunakan sistem komputerisasi untuk mencatat transaksi pengiriman.

2) Reliability (keandalan)

Keandalan dapat ditingkatkan dengan memastikan pelayanan sesuai prosedur, tepat waktu, dan bebas dari kesalahan. Implementasinya meliputi

peningkatan pengawasan proses pengiriman, standarisasi SOP pelayanan, dan peningkatan koordinasi internal untuk meminimalkan keterlambatan. Semakin tinggi tingkat keandalan, semakin besar rasa percaya dan kepuasan pelanggan. Dimensi reliability mengukur kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan yang tepat waktu, akurat, dan sesuai dengan janji layanan

Implementasi di KCP Tareran:

1. Pegawai melayani pelanggan sesuai prosedur SOP yang telah ditetapkan oleh PT POS Indonesia KCP Tareran

2. Setiap transaksi pengiriman diberikan bukti resi resmi dan dapat dilacak secara real-time

3. Pengiriman surat dan paket biasanya tiba tepat waktu sesuai jenis layanan

Contoh nyata: pelanggan yang mengirim dokumen melalui layanan pos diberi penjelasan estimasi waktu tiba (2-3 hari) dan nomor resi untuk pelacakan.

3) Responsiveness (daya tanggap)

Peningkatan daya tanggap dilakukan melalui percepatan layanan, penyediaan informasi yang cepat, dan kesiapan pegawai membantu pelanggan. PT. Pos KCP Tareran dapat mengoptimalkan staf pegawai pada jam sibuk, memberikan pelatihan komunikasi, serta menyediakan kanal informasi digital untuk mempercepat respons terhadap pertanyaan dan keluhan. Dimensi ini berkaitan dengan kesediaan dan kemampuan pegawai untuk merespon permintaan pertanyaan serta keluhan.

Implementasi di KCP Tareran:

1. Pegawai selalu siap membantu pelanggan yang membutuhkan informasi tentang tarif layanan atau status kirim.

2. Ketika ada keluhan, pegawai langsung menindaklanjuti dengan pengecekan melalui sistem pelacakan.
3. Pada jam sibuk, para pegawai berusaha meningkatkan kecepatan pelayanan tanpa mengurangi ketelitian

Contoh nyata: seorang pelanggan yang kehilangan nomor resi dibantu oleh petugas dengan melakukan pencarian data berdasarkan nama dan tanggal pengiriman.

4) Assurance(jaminan)

Peningkatan dimensi assurance dilakukan dengan meningkatkan kompetensi pegawai, memberikan informasi yang jelas mengenai prosedur dan biaya layanan, serta menjamin keamanan barang pelanggan. Pelayanan yang aman, sopan, dan profesional akan menumbuhkan kepercayaan masyarakat terhadap layanan perusahaan. Dalam dimensi assurance mencerminkan pengetahuan, keterampilan, sikap sopan, dan kemampuan pegawai dalam memberikan rasa aman.

Implementasi di KCP Tareran:

1. Pegawai memberikan penjelasan layanan dengan bahasa yang mudah dipahami oleh pelanggan
2. Setiap transaksi dilakukan dengan prosedur yang transparan, dan pelanggan selalu menerima bukti pengiriman resmi
3. Pegawai menunjukkan sikap ramah, sopan, dan profesional dalam setiap interaksi dengan pelanggan

4. Pelanggan merasa aman karena setiap paket dapat dilacak melalui sistem online dan dijamin keamanannya.

Contoh nyata: ketika pelanggan menanyakan kemungkinan kehilangan paket, petugas menjelaskan mekanisme klaim resmi dan jaminan asuransi, sambil memastikan pelanggan memahami prosesnya

5) Empathy(empati)

Untuk meningkatkan empati, perusahaan perlu memberikan perhatian personal, bersikap ramah, dan memahami kebutuhan setiap pelanggan. Pegawai dapat dilatih untuk mengutamakan keramahan, membantu pelanggan dengan kebutuhan khusus, dan menerima masukan pelanggan sebagai dasar evaluasi. Empathy menunjukkan sejauh mana pegawai memahami kebutuhan dan perasaan pelanggan, serta memberikan perhatian secara personal

Implementasi di KCP Tareran:

1. Pegawai ramah dan sabar melayani berbagai jenis pelanggan, termasuk pelanggan lanjut usia atau yang kurang memahami teknologi digital
2. Mereka bersedia membantu pelanggan mengisi formulir pengiriman atau melakukan pelacakan online
3. Pelayanan dilakukan secara kekeluargaan, sehingga pelanggan merasa dihargai dan nyaman.
4. Pegawai sering menyapa pelanggan dengan nama atau menanyakan kabar.
5. Contoh nyata: seorang pelanggan lansia datang untuk mengirim uang melalui wesel pos. pegawai dengan sabar membantu mengisi formulir dan

menjelaskan langkah-langkah sambil memastikan pelanggan memahaminya

Untuk meningkatkan kepuasan masyarakat secara menyeluruh, implementasi SERVQUAL harus dilakukan secara berkelanjutan melalui langkah-langkah berikut:

1. Mengukur gap antara harapan dan persepsi pelanggan
 - Melakukan survei menggunakan instrumen SERVQUAL.
 - Mengidentifikasi dimensi dengan gap terbesar.
2. Menyusun strategi peningkatan layanan berdasarkan prioritas
 - Dimensi dengan gap terbesar harus menjadi fokus utama perbaikan.
3. Mengimplementasikan perbaikan pada tiap dimensi
 - Melibatkan pelatihan, perbaikan SOP, modernisasi fasilitas, dan digitalisasi layanan.
4. Melakukan evaluasi berkala
 - Memantau apakah perbaikan sudah menurunkan gap dan meningkatkan kepuasan pelanggan.
5. Menjadikan hasil analisis sebagai dasar kebijakan pelayanan
 - Mengintegrasikan hasil SERVQUAL ke dalam strategi peningkatan kualitas pelayanan perusahaan.

5.2 Karakteristik Informan

Penelitian ini dilakukan di kantor pos Indonesia kcp tareran yang berlokasi di Jl.Tumpaan - Kawangkoan, Rumoong Atas Dua Kecamatan Tareran Kabupaten

Minahasa Selatan agar supaya mempermudah penulis dalam melakukan pengumpulan data.

Berikut data yang penulis peroleh mengenai profil informan:

Tabel 2
Karakteristik Informan Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis kelamin	Jumlah
1	Laki-laki	3
2	Perempuan	1
Total		4

Sumber: Ikke Widyawati(2023)

Berdasarkan table diatas dapat diketahui bahwa jumlah informan bahwa jumlah informan adalah 4 orang, terlihat bahwa objek penelitian yang berjenis kelamin pria berjumlah 4 orang dan yang berjenis kelamin perempuan berjumlah 1 informan sehingga dapat disimpulkan bahwa dalam penelitian yang penulis lakukan informan yang mendominasi adalah informan laki-laki yaitu berjumlah 3 orang.

Tabel 3
Karakteristik informan berdasarkan usia

No	Usia	Jumlah
1	20-30 Tahun	2
2	31-40 Tahun	1
3	40-50 Tahun	1
Jumlah		4

Sumber: Ikke Widyawati(2023)

Berdasarkan table 3 dari jumlah 4 informan yang menjadi objek penelitian bahwa kelompok informan dari usia 20-30 Tahun sebanyak 2 orang, informan dari usia 31-40 Tahun 1 informan dan usia 40-50 Tahun 1 orang. Jadi dapat dilihat bahwa informan terbanyak ada di kelompok usia 20-30 tahun.

Tabel 4
Karakteristik Informan Berdasarkan Masa Kerja

No	Masa kerja	Jumlah
1	1-5 Tahun	1
2	6-10 Tahun	3
	Total	4

Sumber: Ikke Widyawati(2023). optimalisasi Kualitas pelayanan dan Penanganan komplain untuk meningkatkan kepuasan nasabah

Berdasarkan table 4 diketahui bahwa dari 4 informan diatas, ada 3 orang memiliki masa kerja 6-10 Tahun dan 1 informan yang memiliki masa kerja 1-5 tahun. sehingga dapat disimpulkan lebih banyak informan dengan masa kerja 6-10 tahun.

5.3 Temuan Penelitian

Penelitian dilakukan dengan menggunakan metode kualitatif, yang pada dasarnya bersifat deskriptif, permasalahan-permasalahan yang terjadi di kantor dideskripsikan dan dibahas sehingga memperoleh sebuah simpulan dari pembahasan tersebut. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah wawancara dengan cara mengajukan pertanyaan.

5.3.1 Sub Fokus 1 adalah dimensi kualitas pelayanan yang mengacu pada landasan teori

1. Bagaimana ketepatan waktu dan keakuratan pelayanan pengiriman barang di PT POS Indonesia KCP Tareran?
 - a. Dimensi Reliability(keandalan)

Tabel 5.
Daftar pertanyaan dan jawaban informan

Informan	Jawaban
Informan 1 Bpk. YL	Kami selalu berusaha agar setiap pengiriman sesuai jadwal.sistim QposinAja membantu kami melacak barang secara realtime sehingga kesalahan bisa diminimalkan
Informan 2 Ibu. WW	kami memastikan barang dikirim sesuai data yang diterima dari pelanggan,dan biasanya pelanggan puas karena barang sampai tepat waktu
Informan 3 Ibu. NO	Selama ini pelayanan saya cukup tepat waktu,hanya sesekali terlambat kalau cuaca buruk atau kendala transportasi
Informan 4 Bpk. HL	Barang saya dikirim sesuai estimasi waktu, dan saya bisa cek sendiri lewat aplikasi PosAja

Sumber:Ikke Widyawati(2023).optimalisasi Kualitas pelayanan dan Penanganan komplain untuk meningkatkan kepuasan nasabah

Dari uraian jawaban informan diatas dapat disimpulkan bahwa sistem digital seperti QposinAja mendukung peningkatan keamanan dan ketepatan layanan.meskipun demikian perlu ada peningkatan

- b) dimensi Responsiveness(daya tanggap)

2. Bagaimana tanggapan karyawan terhadap keluhan atau pertanyaan dari pelanggan.

Tabel 6
Daftar Pertanyaan Dan Jawaban Informan

Informan	Jawaban
Informan 1 Bpk. YL	Kami tekankan kepada semua pegawai agar selalu cepat dan ramah dalam merespons pelanggan, terutama jika ada masalah pengiriman.
Informan 2 Ibu WW	Kalau ada keluhan,kami langsung bantu lacak paket dan jelaskan penyebab keterlambatan kepada pelanggan.
Informan 3 Ibu NO	Karyawan cepat membantu kalau saya Tanya status paket.mereka langsung periksa sistem.
Informan 4 Bpk. NM	Responnya cukup cepat,meski kalau sedang ramai kadang harus mengantri dulu baru bisa dilayani.

Sumber:Ikke Widyawati(2023).optimalisasi Kualitas pelayanan dan Penanganan komplain untuk meningkatkan kepuasan nasabah

Berdasarkan jawaban dari informan dapat disimpulkan bahwa karyawan PT POS Indonesia KCP Tareran secara umum menunjukkan daya tanggap yang tinggi terhadap keluhan dan pertanyaan dari pelanggan. mereka cepat memberikan solusi, sopan, serta berupaya menjaga kepercayaan dari pelanggan.

- c) dimensi Assurance (jaminan)

3. bagaimana perusahaan memberikan rasa aman dan kepercayaan kepada pelanggan dalam pelayanan?

Tabel 7

Informan	Jawaban
Informan 1 Ibu NO	Kami memberikan jaminan keamanan pengiriman dengan sistem pelacakan dan bukti tanda terima elektronik.
Informan 2 Bpk. SM	Setiap barang dicatat dan diberi resi, jadi pelanggan bisa tau posisi barangnya.
Informan 3 Bpk. YL	Saya merasa aman karena ada bukti kirim dan bisa melacak barang saya.
Informan 4 Ibu WW	Karyawan menjelaskan biaya dan lama pengiriman dengan jelas, jadi saya percaya pada pelayanan mereka.

Sumber: Ikke Widyawati(2023). optimalisasi Kualitas pelayanan dan Penanganan komplain untuk meningkatkan kepuasan nasabah

Dari pertanyaan dan jawaban dari informan diatas maka dapat disimpulkan bahwa bagaimana perusahaan memberikan rasa aman kepada pelanggan melalui sistem pelacakan barang, setiap barang dicatat dan diberikan resi, adanya bukti kirim dan karyawan juga menjelaskan biaya dan lama pengiriman barang.

d) Dimensi Empathy (empati)

4. bagaimana perhatian karyawan terhadap kebutuhan dan kesulitan pelanggan?

Tabel 8

Informan	Jawaban
Informan 1 Bpk. HL	kami selalu mendorong pegawai untuk ramah dan membantu pelanggan yang kesulitan memahami prosedur.
Informan 2 Bpk. SM	Kadang pelanggan merasa bingung isi alamat,kami membantu memeriksa dan memperbaiki agar barang sampai tepat tujuan.
Informan 3 Ibu WW	Petugasnya sabar menjelaskan kalau saya salah dalam penulisan alamat.
Informan 4 Bpk YL	Karyawan ramah dan tidak membedakan pelanggan.itu yang membuat saya nyaman datang ke kantor pos.

Sumber:Ikke Widyawati(2023).optimalisasi Kualitas pelayanan dan Penanganan komplain untuk meningkatkan kepuasan nasabah

Dari jawaban dari informan diatas dapat disimpulkan bahwa bagaimana perhatian karyawan terhadap kebutuhan pelanggan,melalui mendorong pegawai agar tetap ramah,membantu memeriksa dan memperbaiki serta tidak membedakan pelanggan.

e) Dimensi Tangibles(bukti fisik)

5. bagaimana kondisi fasilitas,kebersihan,dan kenyamanan di kantor pos ini?

Tabel 9

Informan	Jawaban
Informan 1 Bpk. HL	Kami terus menjaga kebersihan dan kenyamanan diruang pelayanan agar pelanggan merasa puas
Informan 2 Bpk. SM	Fasilitas cukup memadai,tapi ruang tunggu masih perlu diperluas karena kadang penuh saat jam sibuk.
Informan 3 Ibu WW	Kantornya bersih dan pegawai berpenampilan rapi,jadi terasa professional
Informan 4 Bpk.YL	Saya nyaman menunggu karena ruangnya bersih,walau kursi tunggunya masih sedikit.

Sumber:Ikke Widyawati(2023).optimalisasi Kualitas pelayanan dan Penanganan komplain untuk meningkatkan kepuasan nasabah

5.4 Pembahasan Hasil Temuan

Pembahasan hasil temuan dari penelitian ini dilatarbelakangi oleh adanya permasalahan kualitas pelayanan di PT POS Indonesia KCP Tareran,seperti pelayanan yang msih lambat pada jam sibuk,kurangnya daya tanggap terhadap keluhan pelanggan,serta terbatasnya fasilitas pelayanan di ruang tunggu.permasalahan ini berdampak pada tingkat kepuasan pelanggan yang belum optimal,khususnya pada layanan pengiriman barang dan dokumen.

5.4.1 Pembahasan berdasarkan dimensi /indikator kualitas pelayanan

1) Reliability(keandalan)

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi,pegawai PT POS Indonesia KCP Tareran telah menunjukkan tingkat keandalan yang baik dalam memberikan pelayanan.hal ini terlihat dari kemampuan pegawai dalam menjalankan proses pengiriman barang secara tepat waktu dan akurat sesuai dengan data yang tercatat.

Temuan dilapangan menunjukkan bahwa sebagian besar pelanggan merasa puas terhadap ketepatan waktu pengiriman, meskipun masih terdapat beberapa kendala teknis, seperti keterlambatan karena cuaca buruk, atau gangguan transportasi. Hal ini menunjukkan bahwa sistem pelayanan sudah andal, namun masih perlu peningkatan manajemen operasional agar lebih konsisten.

2) *Responsiveness (daya tanggap)*

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pegawai memiliki daya tanggap cukup tinggi dalam menghadapi keluhan maupun pertanyaan pelanggan. Pegawai berusaha memberikan pelayanan cepat, membantu pelacakan barang, serta memberikan informasi yang jelas terkait waktu pengiriman. Namun pada kondisi tertentu seperti saat jam pelayanan sibuk masih terjadi penundaan dalam respon terhadap pelanggan karena keterbatasan jumlah petugas loket.

Meskipun demikian, pelanggan tetap mengapresiasi kesigapan dan sikap sopan pegawai dalam memberikan solusi.

3) *Assurance (Jaminan)*

Dimensi assurance berkaitan dengan rasa aman, kepercayaan, serta kompetensi pegawai dalam memberikan pelayanan. Berdasarkan hasil wawancara, pelanggan merasa puas karena pegawai bersikap profesional, sopan, dan memberikan informasi yang jelas tentang biaya serta waktu pengiriman.

Sistem pelacakan digital juga meningkatkan rasa aman karena pelanggan dapat memantau posisi barang secara mandiri. Selain itu, pimpinan kantor pos juga terus menekankan pentingnya integritas dan kejujuran pegawai sebagai bentuk jaminan mutu layanan.

4) Empathy (empati)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pegawai menunjukkan sikap empati dan perhatian terhadap pelanggan. Pegawai membantu pelanggan yang mengalami kesulitan dalam pengisian data yang belum memahami prosedur pengiriman barang.

Empati ini menciptakan hubungan interpersonal yang positif, sehingga pelanggan merasa dihargai dan nyaman menggunakan jasa pada pos tareran. temuan ini mendukung teori bahwa empati menjadi dimensi penting dalam membangun kepuasan emosional pelanggan.

5) Tangibles (bukti fisik)

Dimensi tangibles mencakup penampilan fisik, fasilitas, dan kenyamanan lingkungan pelayanan. Hasil temuan dilapangan menunjukkan bahwa kantor pos Indonesia kcp tareran sudah cukup bersih dan tertata, pegawai berpenampilan rapi, serta peralatan kerja berfungsi dengan baik.

Namun demikian, masih terdapat keterbatasan fasilitas ruang tunggu yang menyebabkan ketidaknyamanan bagi pelanggan pada waktu ramai. hal ini menunjukkan bahwa meskipun aspek fisik sudah cukup baik, perlu ada peningkatan sarana dan prasarana.

Berdasarkan hasil temuan dan pembahasan pada setiap dimensi dapat disimpulkan bahwa:

Kualitas pelayanan pegawai PT Pos Indonesia KCP Tareran sudah menunjukkan hasil yang positif dan konsisten dengan teori SERVQUAL. Pegawai dinilai andal, tanggap, memiliki jaminan profesional, serta memperlihatkan empati dalam memberikan pelayanan. Namun, fasilitas fisik masih perlu ditingkatkan.

Dengan demikian, pembahasan ini memperkuat bahwa upaya optimalisasi kualitas pelayanan berdampak langsung terhadap peningkatan kepuasan pelanggan, sebagaimana menjadi tujuan penelitian

5.4.2 Pembahasan Temuan Penelitian Hal-Hal Yang Mempengaruhi Layanan

Pelayanan yang baik di kantor pos sangat penting untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dan membangun kepercayaannya.

Tujuan pengecekan pelayanan yaitu untuk meningkatkan kepuasan pelanggan mengidentifikasi area perbaikan.

Jika terjadi penurunan kualitas pelayanan maka harus memberikan motivasi serta mendorong agar lebih giat lagi dalam memberikan kualitas pelayanan yang baik.

Pengecekan kualitas pelayanan dilakukan untuk memantau dan mengevaluasi kualitas pelayanan yang diberikan oleh kantor pos.

Implementasi menggunakan Teori SERVQUAL

1) Tangibles (Bukti Fisik)

Dimensi tangibles mencakup semua aspek fisik yang dapat dilihat pelanggan.

Implementasi di KCP Tareran:

1. Kantor Pos Indonesia KCP Tareran telah menyediakan fasilitas pelayanan yang cukup memadai seperti loket, meja pelayanan, ruang tunggu dan papan informasi tarif layanan.
2. Pegawai tampil rapi, bersih mencerminkan profesionalitas dan identitas perusahaan.
3. Ruang tunggu masih terbatas dan belum dilengkapi pendingin ruangan, sehingga kenyamanan pelanggan perlu ditingkatkan.

Contoh nyata: seorang pelanggan yang datang untuk mengirim paket dapat langsung dilayani di loket bersih dan tertata rapi melihat, petugas menggunakan sistem komputerisasi untuk mencatat transaksi pengiriman.

2) Reliability (keandalan)

Dimensi reliability mengukur kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan yang tepat waktu, akurat, dan sesuai dengan janji layanan

Implementasi di KCP Tareran:

1. Pegawai melayani pelanggan sesuai prosedur SOP yang telah ditetapkan oleh PT POS Indonesia KCP Tareran
2. Setiap transaksi pengiriman diberikan bukti resi resmi dan dapat dilacak secara real-time
3. Pengiriman surat dan paket biasanya tiba tepat waktu sesuai jenis layanan

Contoh nyata: pelanggan yang mengirim dokumen melalui layanan pos diberi penjelasan estimasi waktu tiba (2-3 hari) dan nomor resi untuk pelacakan.

3) Responsiveness (Daya Tanggap)

Dimensi ini berkaitan dengan kesediaan dan kemampuan pegawai untuk merespon permintaan pertanyaan serta keluhan.

Implementasi di KCP Tareran:

1. Pegawai selalu siap membantu pelanggan yang membutuhkan informasi tentang tariff layanan atau status kirim.
2. Ketika ada keluhan, pegawai langsung menindaklanjuti dengan pengecekan melalui sistem pelacakan.
3. Pada jam sibuk, para pegawai berusaha meningkatkan kecepatan pelayanan tanpa mengurangi ketelitian

Contoh nyata: seorang pelanggan yang kehilangan nomor resi dibantu oleh petugas dengan melakukan pencarian data berdasarkan nama dan tanggal pengiriman.

4) Assurance (Jaminan)

Dalam dimensi assurance mencerminkan pengetahuan, keterampilan, sikap sopan, dan kemampuan pegawai dalam memberikan rasa aman.

Implementasi di KCP Tareran:

1. Pegawai memberikan penjelasan layanan dengan bahasa yang mudah dipahami oleh pelanggan
2. Setiap transaksi dilakukan dengan prosedur yang transparan, dan pelanggan selalu menerima bukti pengiriman resmi
3. Pegawai menunjukkan sikap ramah, sopan, dan profesional dalam setiap interaksi dengan pelanggan

4. Pelanggan merasa aman karena setiap paket dapat dilacak melalui sistem online dan dijamin keamanannya.

Contoh nyata: ketika pelanggan menanyakan kemungkinan kehilangan paket, petugas menjelaskan mekanisme klaim resmi dan jaminan asuransi, sambil memastikan pelanggan memahami prosesnya

5) Empathy (Empati)

Empathy menunjukkan sejauh mana pegawai memahami kebutuhan dan perasaan pelanggan, serta memberikan perhatian secara personal

Implementasi di KCP Tareran:

1. Pegawai ramah dan sabar melayani berbagai jenis pelanggan, termasuk pelanggan lanjut usia atau yang kurang memahami teknologi digital
2. Mereka bersedia membantu pelanggan mengisi formulir pengiriman atau melakukan pelacakan online
3. Pelayanan dilakukan secara kekeluargaan, sehingga pelanggan merasa dihargai dan nyaman.
4. Pegawai sering menyapa pelanggan dengan nama atau menanyakan kabar.

Contoh nyata:

seorang pelanggan lansia datang untuk mengirim uang melalui wesel pos. Pegawai dengan sabar membantu mengisi formulir dan menjelaskan langkah-langkah sambil memastikan pelanggan memahaminya

Dampak implementasi terhadap kepuasan pelanggan

Dalam hasil wawancara dan observasi, dapat disimpulkan bahwa implementasi strategi optimalisasi pelayanan telah memberikan dampak nyata diantaranya:

1. Peningkatan kepuasan pelanggan terhadap kecepatan dan ketepatan layanan
2. Terciptanya loyalitas pelanggan karena kepercayaan terhadap pelayanan yang konsisten
3. Peningkatan citra positif perusahaan sebagai lembaga pelayanan public

5.5 Pembahasan Hasil Implementasi

Berdasarkan hasil penelitian, dapat dijelaskan bahwa implementasi upaya optimalisasi pelayanan sejalan dengan teori Parasuraman, Zeithaml dan Berry(1988) tentang model SERVQUAL,yang menekankan bahwa kepuasan pelanggan ditentukan oleh persepsi terhadap lima dimensi utama kualitas layanan implementasi dilapangan membuktikan bahwa:

1. Peningkatan aspek fisik dan teknologi mendukung efisiensi dan kenyamanan layanan
2. Pelatihan karyawan memperkuat kompetensi dan etika pelayanan
3. Pendekatan empati dan komunikasi yang efektif meningkatkan hubungan interpersonal dan customer

5.6 Kesimpulan Implementasi

implementasi dimensi kualitas pelayanan di PT POS Indonesia KCP Tareran menunjukkan bahwa seluruh aspek tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy telah diterapkan dengan baik dan memberikan dampak positif terhadap kepuasan pelanggan. Namun, masih diperlukan optimalisasi berkelanjutan terutama pada peningkatan kenyamanan fasilitas fisik dan kecepatan pelayanan pada jam sibuk.

BAB VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian kualitatif yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa upaya optimalisasi kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang nyata terhadap peningkatan kepuasan pelanggan

Penemuan penelitian ini menunjukkan kesimpulan utama dari penelitian ini dapat dirangkum sebagai berikut:

1. Dimensi Reliabiliti (Keandalan Pelayanan)

PT Pos Indonesia Kcp Tareran telah berupaya memberikan pelayanan yang cepat, tepat, sesuai prosedur. Namun masih perlu peningkatan manajemen waktu sistem distribusi agar keterlambatan pengiriman dapat diminimalisir.

2. Dimensi Responsiveness (Daya Tanggap)

Pegawai menunjukkan sikap tanggap dalam melayani pelanggan, tetapi pada waktu sibuk pelayanan menjadi lambat karena keterbatasan sumber daya manusia.

3. Dimensi Assurance (Jaminan dan Kepercayaan)

Pelanggan memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi terhadap profesionalitas petugas keamanan layanan.

4. Dimensi Empathy (Empati dan Kepedulian)

Pegawai telah menampilkan keramahan dan perhatian terhadap customer. sikap empati ini menjadi kekuatan utama perusahaan, meskipun perlu terus ditingkatkan.

5. Dimensi Tangibles (Saran Fisik)

Fasilitas pelayanan masih sederhana tetapi cukup bersih dan tertata. perlu peningkatan sarana fisik, seperti ruang tunggu yang lebih nyaman.

6.2 Implikasi Penelitian

1. Implikasi Teoritis

Penelitian ini memperkuat teori kualitas pelayanan (SERVQUAL), yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan dari lima dimensi utama. Kelima dimensi tersebut terbukti relevan dalam menjelaskan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.

2. Implikasi praktis

Secara praktis, penelitian ini memberikan gambaran nyata bagi PT POS Indonesia Kcp Tareran untuk:

1. Meningkatkan kinerja pelayanan
2. Mengembangkan inovasi berbasis teknologi digital seperti penggunaan aplikasi posAja agar proses pengiriman lebih cepat
3. Memperbaiki fasilitas fisik dan kenyamanan pelanggan agar pengalaman pelanggan di kantor pos semakin positif
4. Meningkatkan komunikasi pelayanan dan empati, guna memperkuat citra perusahaan yang ramah

6.3 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah dikemukakan, penulis memberikan beberapa saran berikut:

1. Bagi perusahaan

1. Melakukan evaluasi kinerja pelayanan secara berkala guna mengidentifikasi hambatan dan peluang
 2. Menambah sumber daya manusia dibagian pelayanan maupun menerapkan sistem antrian elektronik agar waktu tunggu customer lebih cepat
 3. Megoptimalkan pelatihan pegawai dalam bidang pelayanan prima
2. Bagi Pelanggan
1. Pelanggan diharapkan dapat memanfaatkan layanan digital yang telah disediakan untuk mempercepat transaksi
 2. Pelanggan juga diharapkan memberikan umpan balik atau keluhan secara konstruktif, agar perusahaan dapat melakukan perbaikan
3. Bagi peneliti selanjutnya
1. Peneliti selanjutnya dapat memperluas cakupan penelitian dengan melibatkan lebih banyak lokasi
 2. Penelitian mendatang dapat menambah dimensi inovasi layanan digital

6.4 Penutup

Dengan selesainya penelitian ini, diharapkan hasilnya dapat memberikan kontribusi nyata bagi PT Pos Indonesia KCP Tareran dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan.

Selain itu, penelitian ini juga diharapkan menjadi referensi ilmiah bagi peneliti lain yang berminat meneliti bidang manajemen pelayanan publik, khususnya dalam konteks lembaga jasa pengiriman nasional.

DAFTAR PUSTAKA

Grönroos, C. (2007). *Service Management and Marketing: Customer Management in Service Competition*. John Wiley & Sons.

Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management*. Pearson Education.

Lovelock, C. H., & Wirtz, J. (2016). *Services Marketing: People, Technology, Strategy*. Pearson Education.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49 (4), 41-50.

Sugrañes, A. R., & Pina, E. V. (2017). Service Quality and Customer Satisfaction: A Systematic Review. *Journal of Service Research*, 20(2), 147-164.

Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. Free Press.

Referensi tentang Metode Penelitian Kualitatif:

Creswell, J. W. (2013). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. Sage Publications.

Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1994). *Qualitative Data Analysis: An Expanded Sourcebook*. Sage Publications.

Yin, R. K. (2018). *Case Study Research and Applications: Design and Methods*. Sage Publications.

Referensi tentang Kepuasan Pelanggan dan Kualitas Pelayanan:ss

Oliver, R. L. (2010). *Satisfaction: A Behavioral Perspective on the Consumer*. M.E. Sharpe.