

**TRANSFORMASI KUALITAS PELAYANAN YANG
ADA DI KANTOR POS**

(Studi Kasus: Kantor Pos Cabang Pematang Siantar)

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat memperoleh
gelar Sarjana Ekonomi (S.E.)



Oleh :

NUR FAIDATUL MUSTHOFIYAH

NIM 4117269

PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

K.H. ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN

2024

**TRANSFORMASI KUALITAS PELAYANAN YANG
ADA DI KANTOR POS**

(Studi Kasus: Kantor Pos Cabang Pematang Siantar)

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat memperoleh
gelar Sarjana Ekonomi (S.E.)



Oleh :

NUR FAIDATUL MUSTHOFIYAH

NIM 4117269

PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

K.H. ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN

2024

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Nur Faidatul Musthofiyah

NIM : **4117269**

Judul Skripsi : **TRANSFORMASI KUALITAS PELAYANAN YANG ADA DI
PT. POS INDONESIA (STUDI KASUS:KANTOR POS
CABANG PEMALANG)**

menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini benar-benar hasil karya tulis,
kecuali dalam bentuk kutipan yang telah penulis sebutkan sumbernya. Demikian
pernyataan ini penulis buat dengan sebenar-benarnya.

Pekalongan, 28 Mei 2024

Yang menyatakan,



Nur Faidatul Musthofiyah
4117269

NOTA PEMBIMBING

Muhammad Aris Syafi'i, M.E.I

Perum Pisma Garden Residence, Tirto, Pekalongan Barat

Lamp : 2 (dua) eksemplar

Hal : Naskah Skripsi. Sdri. Nur Faidatul Musthofiyah

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan

Di PEKALONGAN

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah diadakan penelitian dan perbaikan seperlunya, maka bersama ini kami kirimkan naskah skripsi saudara:

Nama : Nur Faidatul Musthofiyah

NIM : 4117269

Judul : Transformasi Kualitas Pelayanan yang ada di PT. Pos Indonesia (Studi Kasus: Kantor Pos Cabang Pemalang)

Dengan ini memohon agar skripsi Saudara tersebut dapat segera di munaqosahkan. Demikian nota pembimbing ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya. Atas perhatiannya, saya sampaikan terimakasih.

Pekalongan, 20 Mei 2024

Pembimbing

Muhammad Aris Safi'i M.E.I

NIP. 198510122015031004



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI**

**K.H. ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Alamat: Jl. Pahlawan No. 52 Kajen Pekalongan, www.fcbi.uingsdur.ac.id

PENGESAHAN

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN)

K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan mengesahkan skripsi Saudara/i :

Nama : **Nur Faidatul Musthofiyah**
NIM : **4117269**
Judul Skripsi : **Transformasi Kualitas Pelayanan yang ada di PT. Pos
Indonesia (Studi Kasus: Kantor Pos Cabang Pemalang)**
Pembimbing : **Muhammad Aris Safi'i, M.E.I**

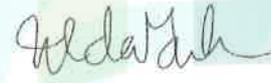
Telah diujikan pada hari Selasa tanggal 11 Juni 2024 dan dinyatakan **LULUS** serta diterima sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E.).

Dewan Penguji,

Penguji I


Dr. Tamamudin, SE, MM
NIP. 197910302006041018

Penguji II


Wilda Yulia Rusyida, M. Sc
NIP. 191102019032014

Pekalongan, 11 Juni 2024

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam


Prof. Dr. Hj. Shinta Dewi Rismawati, S.H., M.H.
NIP. 19750220 199903 2 001

MOTTO

“Cobalah Hal Positif Selagi Ada Kesempatan Mencobanya”



PEPERSEMBAHAN

Puji syukur kehadirat Allah SWT, atas segala hidayah dan rahmat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Shalawat serta salam selalu tercurah kepada baginda Nabi Muhammad SAW. Sebagai rasa cinta dan tanda kasih, saya persembahkan karya sederhana ini untuk orang-orang yang telah memberikan warna dalam hidup saya:

1. Ayah saya Bapak Abdul Ghofur, Alm dan Ibu saya Ibu Nur Khotimah, dua sosok paling penting dalam hidup saya terimakasih atas doa yang engkau panjatkan setiap hari. Beserta segenap keluarga yang saya sayangi.
2. Calon suamiku Thoriq Najam Firdaus, terimakasih telah menyemangati hari-hari saya dalam suka maupun duka.
3. Segenap Bapak dan Ibu dosen yang telah mendidik saya di masa perkuliahan.
4. Sahabat-sahabat terdekat saya, terimakasih sudah menyupport sampai selesainya skripsi ini.
5. Teman-teman UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan, terimakasih kalian sudah banyak memberikan pengalaman yang tidak terlupakan.
6. Semua orang yang turut membantu dan mendoakan saya dalam setiap proses yang saya lalui.
7. Dan untuk yang terakhir diri saya sendiri, karena sudah mau berjuang sampai detik ini. Terimakasih karena tidak menyerah sampai terselesaikannya skripsi ini.

Semoga kita semua senantiasa diberkahi dan di lindungi oleh Allah SWT

ABSTRAK

NUR FAIDATUL MUSYHOFIYAH, Transformasi Kualitas Pelayan yang ada di Kantor Pos Indonesia (Studi Kasus: Kantor Pos Cabang Pemalang)

Kepuasan pelanggan adalah suatu kondisi dimana terakhir yang diterima oleh pelanggan dari jasa yang didapat, sesuai dengan jasa tersebut. Secara umum kepuasan itu dapat diartikan sebagai adanya kesamaan antara kinerja produk dan pelayanan yang diharapkan pelanggan. Kepuasan pelanggan itu bisa dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan.

Transformasi adalah perubahan. Perubahan tersebut bisa berupa perubahan bentuk, perubahan sifat, perubahan fungsi dan sebagainya. Supaya perusahaan tetap bisa eksis maka perlu dilakukan transformasi sesuai kemajuan zaman.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif yaitu pengamatan dan wawancara guna untuk menganalisis proses dan hasil dari transformasi kualitas pelayanan yang dilakukan di Kantor Pos Cabang Pemalang. Teknik Pengambilan data pada penelitian ini dengan menggunakan analisis deskriptif kualitatif. Dengan metode analisis deskriptif kualitatif, data yang sudah didapatkan oleh peneliti baik dari observasi, wawancara atau dokumentasi akan dianalisis secara kualitatif yaitu dengan meneliti mengenai transformasi kualitas pelayanan di Kantor Pos Cabang Pemalang. selain itu juga akan dilakukan telaah atas hasil wawancara yang akan memberikan penjelasan atas data-data yang didapatkan dari kualitas pelayanan ditempat tersebut.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada perbedaan sebelum dan sesudah transformasi dilihat dari teori ciri-ciri pelayanan yang baik berjumlah 6 indikator diantaranya mampu berkomunikasi, tersedia sarana dan prasarana yang baik, memiliki pengetahuan dan pengalaman yang baik, berusaha memahami kebutuhan konsumen, mampu memberikan kepercayaan kepada masyarakat, dan memiliki kemampuan yang baik. Sedangkan teori kualitas pelayanan juga berjumlah 6 indikator yaitu kepatuhan, jaminan, daya tanggap, bukti fisik, empati, dan kehandalan. Hasil yang diperoleh dari penelitian ini adalah Kantor

Pos Cabang Pemalang menggunakan semua indikator pelayanan sehingga berhasil melakukan transformasi dibidang pelayanan karena mampu menjadikan Kantor Pos Pemalang tetap bertahan dan lebih dikenal oleh masyarakat.

Kata Kunci: Transformasi, Kualitas Pelayanan



ABSTRACT

NUR FAIDATUL MUSYHOFIYAH, Transformation of Service Quality at the Indonesian Post Office (Case Study : Pematang Branch Post Office)

Customer satisfaction is a condition where the final result received by the customer from the service obtained is in accordance with the service. In general, satisfaction can be interpreted as the similarity between product performance and the service expected by customers. Customer satisfaction can be influenced by the quality of service provided to customers.

Transformation is change. These changes can be in the form of changes in form, changes in properties, changes in function and so on. In order for a company to continue to exist, it needs to undergo transformation according to the times.

This research uses qualitative methods, namely observation and interview to analyze the process resulting from the transformation of service quality carried out by the Pematang Branch Post Office. The data collection technique for this research uses a qualitative descriptive method. Using the qualitative descriptive analysis method, data that been obtained by researchers either from observation, interviews or documentation will be analyzed qualitatively, namely by researching the transformation of service quality at the Pematang Branch Post Office. Apart from that, a review of the results of the interview will also be carried out which will provide an explanation of the data obtained regarding the quality of service at the place.

The result of the research show that there are differences before and after the transformation seen from the theory of the characteristic of good service 6 indicators including being to communication, having good facilities and infrastructure, having good knowledge and experience, trying to understand customers needs being able to give trust to the public, and have a good abilities. Meanwhile service quality theory also has a 6 indicators namely, compliance, assurance, responsiveness,

physical evidence, empathy, and reliability. The result obtained from this research are that the Pematang Branch Post Office uses all service indicators so that it is successful in carrying out a transformation in the service sector because it was able to make the Pematang Post Office survive and become better known to the public.

Keywords : Transformation, Service Quality



KATA PENGANTAR

Assalammu'alaikum Wr. Wb.

Puji syukur saya ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi Program Studi Ekonomi Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.

Saya menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Zaenal Mustakim, M.Ag. selaku rektor UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.
2. Ibu Prof. Dr. Hj. Shinta Dewi Rismawati, S.H, M.H selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.
3. Bapak Muhammad Aris Syafi'i M.E.I selaku Ketua Program Studi Ekonomi Syariah UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.
4. Bapak Gunawan Aji, M.Si selaku Dosen Wali.
5. Bapak Muhammad Aris Safi'i M.E.I selaku Dosen Pembimbing Skripsi.
6. Segenap Dosen Program Studi Ekonomi Syariah UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat.
7. Segenap Staff FEBI UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.
8. Pihak Kantor Pos yang sudah memberikan izin melakukan penelitian skripsi ini.
9. Segenap keluarga dan teman-teman yang saya cintai.
10. Semua pihak yang telah membantu baik secara langsung maupun secara tidak langsung sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.

Semoga Allah senantiasa melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya,

serta membalas segala amal kebaikan yang telah diberikan kepada penulis dengan pahala yang berlimpah. Amiin.

Akhir kata, saya berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pekalongan, 20 Mei 2024

Penulis,



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
PENGESAHAN	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	ix
KATA PENGANTAR	xi
DAFTAR ISI	xiii
PEDOMAN TRANSLITERASI	xv
DAFTAR TABEL	xx
DAFTAR GAMBAR	xxi
DAFTAR LAMPIRAN	xxii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian.....	7
E. Sistematika Pembahasan.....	7
BAB II KERANGKA TEORI	9
A. Landasan Teori.....	9
B. Telaah Pustaka.....	17
C. Kerangka Berfikir.....	26
BAB III METODE PENELITIAN	27
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	27
B. Setting Penelitian.....	27
C. Subjek Penelitian dan Sampel.....	27
D. Sumber Data.....	28
E. Teknik Keabsahan Data.....	29
F. Teknik Analisis Data.....	31

BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	34
A. Gambaran Umum Subjek Penelitian	34
B. Temuan Penelitian	42
C. Analisis Data dan Pembahasan.....	47
BAB V PENUTUP	53
A. Simpulan.....	53
B. Saran	56
DAFTAR PUSTAKA	57
LAMPIRAN	
Lampiran 1. Surat Izin Penelitian	I
Lampiran 2. Surat Bukti Penelitian	II
Lampiran 3. Transkrip Hasil Wawancara	III
Lampiran 4. Kegiatan Observasi	XXXII
Lampiran 5. Tabel Rumusan Masalah.....	XXXV
Lampiran 6. Dokumentasi	XLIII
Lampiran 7. Daftar Riwayat Hidup.....	XLVIII

PEDOMAN TRANSLITERASI

Pedoman transliterasi yang digunakan dalam penulisan buku ini adalah hasil Putusan Bersama Menteri Agama Republik Indonesia No. 158 tahun 1987 dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia No. 0543b/U/1987. Transliterasi tersebut digunakan untuk menulis kata-kata Arab yang dipandang belum diserap ke dalam bahasa Indonesia. Kata-kata Arab yang sudah diserap ke dalam bahasa Indonesia sebagaimana terlihat dalam Kamus Linguistik atau Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI). Secara garis besar pedoman transliterasi itu adalah sebagai berikut.

1. Konsonan

Fonem-fonem konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf. Dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf, sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lagi dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus.

Di bawah ini daftar huruf Arab dan transliterasi dengan huruf latin.

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Sa	ṣ	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ha	ḥ	ha (dengan titik di atas)

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
			bawah)
خ	Kha	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Zal	Z	zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	Sad	ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	Dad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	Ta	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	Za	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	'ain		Koma terbalik diatas
غ	Ghain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lan	L	El
م	Mim	M	Em

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
هـ	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	`	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

2. Vokal

Vokal tunggal	Vokal rangkap	Vokal panjang
ا = a		ا = ā
ي = i	اي = ai	اي = ī
و = u	او = au	او = ū

3. Ta marbutah

Ta marbutah hidup dilambangkan dengan /t/

Contoh:

مرأة جميلة

ditulis *mar'atun jamilah*

Ta marbutah mati dilambangkan dengan /h/

Contoh:

فاطمة

ditulis *Fatimah*

4. Syaddad (tasydid, geminasi)

Tanda geminasi dilambangkan dengan huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda syaddad tersebut.

Contoh:

ربنا ditulis *rabbanā*

البر ditulis *al-birr*

5. Kata sandang (artikel)

Kata sandang yang diikuti oleh “huruf syamsiyah” ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu bunyi /I/ diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu.

Contoh:

الشمس ditulis *asy-syamsu*

الرخل ditulis *ar-rajulu*

السيدة ditulis *as-sayyidah*

Kata sandang yang diikuti oleh “huruf qomariyah” ditransliterasikan dengan bunyinya, yaitu bunyi /I/ diikuti terpisah dari kata yang mengikuti dan dihubungkan dengan tanda sempang.

Contoh:

القمر ditulis *al-qamar*

البدیع ditulis *al-badī'*

الجلال ditulis *al-jalāl*

6. Huruf Hamzah

Hamzah yang berada di awal kata tidak ditransliterasikan. Akan tetapi, jika hamzah tersebut berada di tengah kata atau di

akhir kata, huruf hamzahitu ditransliterasikan dengan apostrof (^/).

Contoh:

امرت

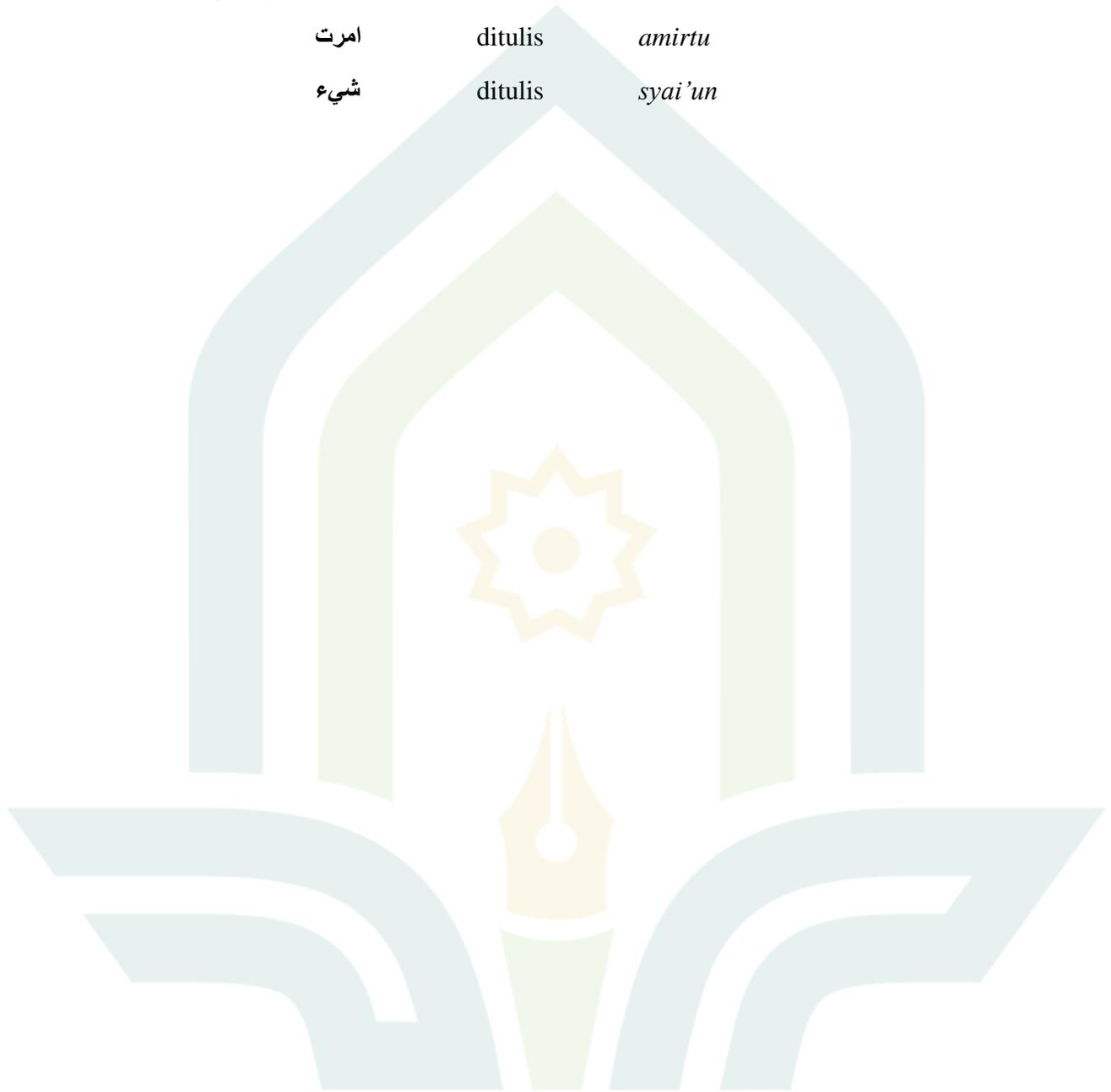
ditulis

amirtu

شيء

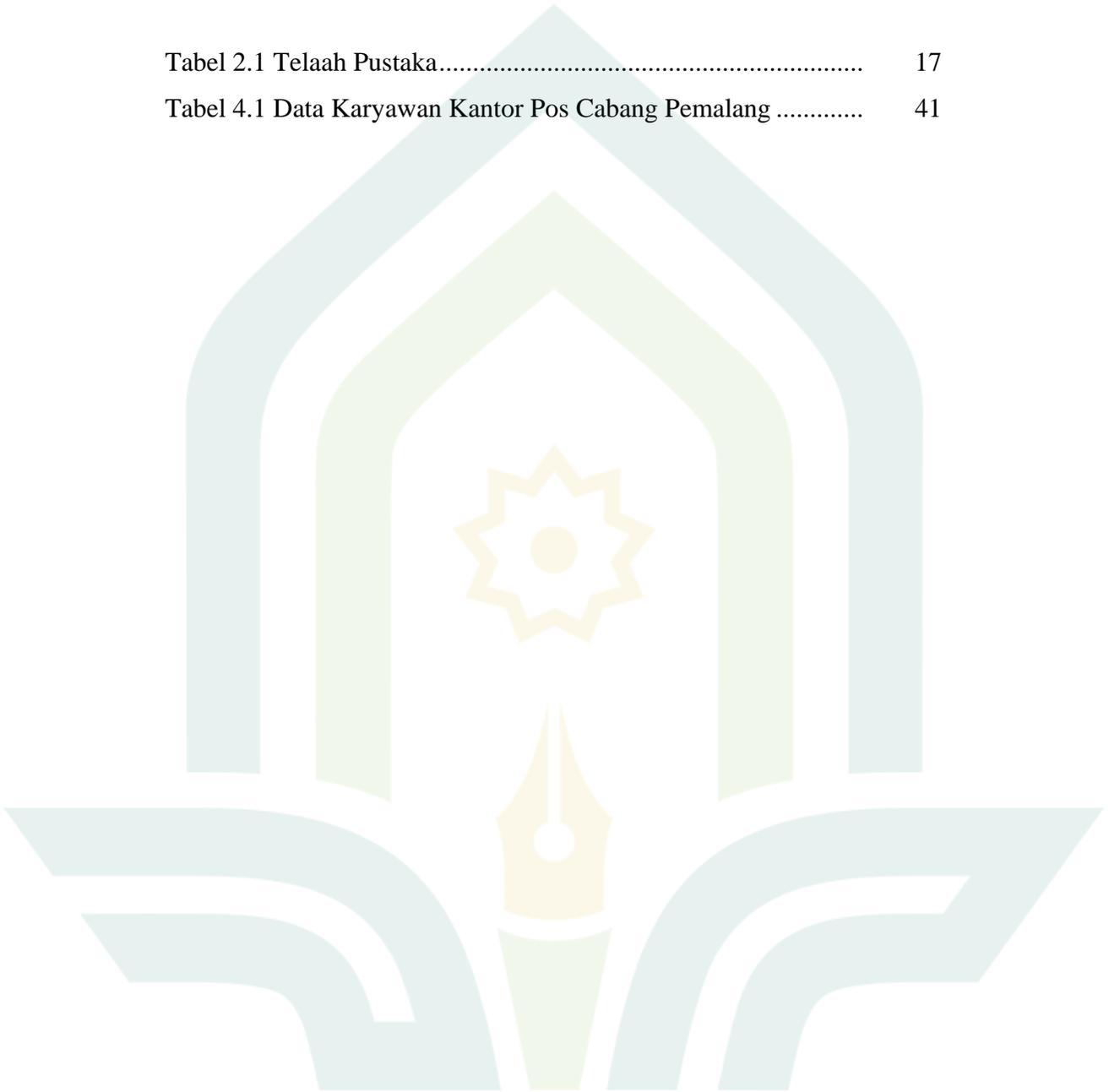
ditulis

syai'un



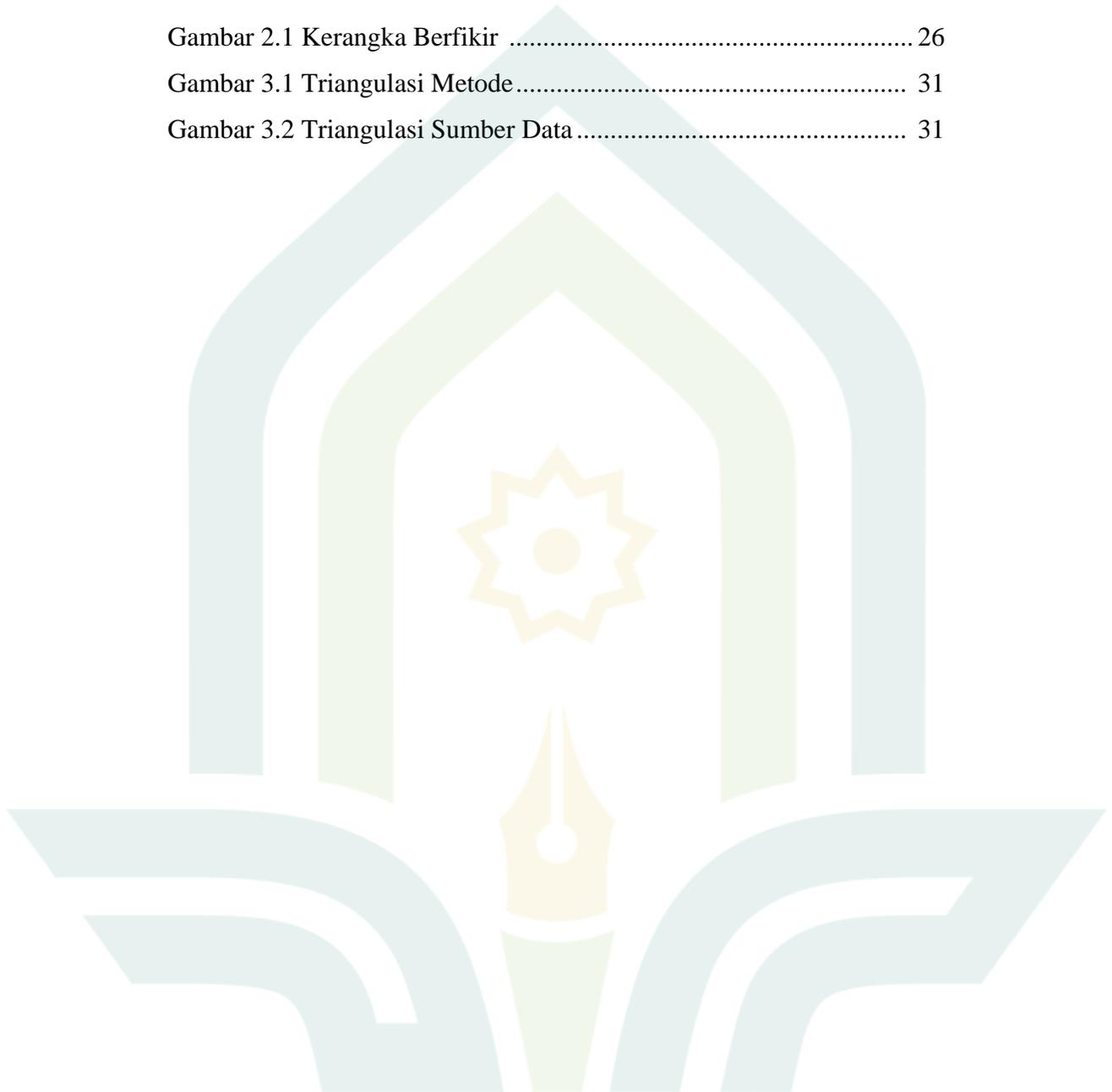
DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Telaah Pustaka.....	17
Tabel 4.1 Data Karyawan Kantor Pos Cabang Pematang Siantar	41



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berfikir	26
Gambar 3.1 Triangulasi Metode.....	31
Gambar 3.2 Triangulasi Sumber Data	31



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Izin Penelitian	I
Lampiran 2. Surat Bukti Penelitian	II
Lampiran 3. Transkrip Hasil Wawancara	III
Lampiran 4. Kegiatan Observasi	XXXII
Lampiran 5. Tabel Rumusan Masalah.....	XXXV
Lampiran 6. Dokumentasi	XLIII
Lampiran 7. Daftar Riwayat Hidup	XLVIII

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dari banyaknya berbagai permasalahan yang kaitannya dengan pelayanan public yang ada diperusahaan dinilai masyarakat indonesia sebagian besar belum memenuhi standar operasional perusahaan, maka pemerintah dalam hal ini melalui PT. Pos Indonesia sebagai badan usaha milik negara yang menyediakan layanan public berupa bisnis keuangan, bisnis logistic, bisnis komunikasi, selalu berupaya untuk memberikan layanan public yang baik untuk masyarakat. Kemudian pada sekarang ini PT. Pos Indonesia menghadapi beberapa tantangan yang semakin berat sebagai bentuk persaingan bisnis, tantangan ini terutama dipicu oleh adanya perubahan lingkungan bisnis yang semakin banyaknya competitor perusahaan swasta yang memberikan jasa layanan yang sama dengan PT. Pos Indonesia. Pelayanan public adalah kondisi dinamis yang mana berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan oleh terjadinya pemberian public tersebut.

Kualitas pelayanan ditentukan oleh 2 hal, yaitu jasa yang dirasakan dan jasa yang diharapkan. Berdasarkan hal tersebut menjadi tantangan besar bagi sebagian perusahaan agar bisa tetap menarik perhatian konsumen dan mempertahankan loyalitas konsumen terhadap perusahaannya. Kualitas pelayanan adalah salah satu indikator penilaian masyarakat terhadap perusahaan tersebut. *Total quality management* akan tercapai apabila perusahaan terus melakukan pengembangan dan peningkatan kualitas secara menyeluruh, baik dari segi proses, produk maupun pelayanan. Perusahaan harus mendesain kualitas layanan melalui enam dimensi yang lebih unggul dari pesaing-pesaing lainnya. Dimensi yang dikenal dengan modek CARTER, jasa tersebut adalah kepatuhan syaria'h (*compliance*), jaminan (*assurance*), keandalan (*reliability*), keberwujudan (*tangible*), empati (*emphaty*), dan daya tanggap

(*responsiveness*). Gengan tercapainya total kualitas itu bisa menimbulkan rasa puas bagi konsumen sehingga konsumen dapat merekomendasikan produk tersebut kepada orang lain.

Masalah pokok yang menjadi kendala dalam pelayanan adalah banyaknya persaingan didalam pasar itu sendiri baik dari luar maupun dalam. Dalam hal ini merupakan tanggung jawab besar yang harus yang harus dimenangkan oleh perusahaan jika tetap ingin eksis didalam persaingan bisnis. Ditengah maraknya istilah manajemen strategi dan penggunaan perencanaan strategi, tujuannya adalah perusahaan ingin berhasil dari waktu ke waktu. Di tengah perubahan yang terjadi untuk menghadapinya maka harus disadari bahwa operasional perusahaan sehari-hari sangatlah penting dan tidak boleh diabaikan. Perusahaan membutuhkan operasi efisien, tepat waktu, dan cepat. Dan yang terkait dengan lingkungan masa depan, maka mereka juga harus berfikir yang sifatnya strategis, misalnya tentang visi, tentang pilihan cara-cara pencapinnya, dsb. Jadi disaat mau mengambil keputusan perlu diperhatikan juga bagaimana organisasinya dimasa datang, dengan memiliki gambaran yang menyeluruh atas organisasinya.

Supaya dapat mengikuti perkembangan zaman maka perusahaan perlu memperhatikan citra hidup perusahaan. Strategi perusahaan merupakan aspek yang sangat penting bagi perusahaan, maka perusahaan diharapkan memiliki kualitas yang baik supaya perusahaan dapat mencapai tujuannya. Jika strategi pelayanannya sudah tepat maka perusahaan dapat dengan mudah mencapai tujuan meskipun tetap mendapat hambatan. Dalam merancang strategi, perusahaan diminta untuk bisa menghadapi lika-liku perusahaan yang dinamis dan masih dalam proses perkembangan dan masih terus berubah seiring berjalannya roda perusahaan seiring dengan pengaruh eksternal baik itu dari Pengaruh lingkungan eksternal yang tidak menentu sehingga dalam hal ini diperlukan transformasi perusahaan yang tepat. (Ross dan Mulyana, 2005). Transformasi adalah sebuah perjalanan perubahan perusahaan kearah yang lebih baik dari berbagai bidang yang ada diperusahaan untuk mencapai target dan tujuan perusahaan (kreitner dan Kinicki,2014).

Salah satu perusahaan yang sedang gencar melakukan transformasi perusahaannya adalah PT. Pos Indonesia. PT. Pos Indonesia kini telah mampu menanggulangi masyarakat dalam pengembangan dibidang teknologi yang semakin canggih karena dengan menggunakan android sekarang anda sudah bisa melacak status barang yang sedang dikirim, inilah yang namanya resi kode yang mana penerima tidak perlu datang lagi ke kantor pos untuk mengetahui atau melacak keberadaan barang. Begitu juga dengan kantor pos, membutuhkan strategi yang baik terutama dalam hal pelayanan agar jasa yang mereka tawarkan mampu menarik kamsunen. Adapun strategi pelayanan yang baik yaitu seperti yang dicontohkan oleh Rosulullah Saw, bahwa selaku penawar jasa harus senantiasa jujur, ikhas, adil, dan bertanggung jawab tidak pernah membuat pelanggannya mengeluh, apalagi kecewa. Rosulullah Saw tidak pernah ingkar janji dan mengantarkan barang dagangannya dengan standar kualitas sesuai dengan permintaan pelanggan. Akan tetapi, yang terjadi di kantor pos menurut penelitian awal, peneliti mendapatkan bahwa masih ada pelanggan yang kecewa dan mengeluh hal itu berkaitan dengan pelayanan pengiriman jasa yang ditawarkan 3 hari tapi tidak sesuai dengan perjanjian atau masih dikirimkan melebihi hari perjanjian. Hal seperti inilah yang tidak sesuai dengan manajemen syari'ah terutama mengenai strategi pelayanan yang dicontohkan oleh Rosulullah Saw (Angga, 2014).

Dalam pelayanan syari'ah, agar menciptakan kepercayaan antara pelanggan perlu memperhatikan prinsip-prinsip Islam yang dapat meningkatkan nilai tambah bagi konsumen dan akan membuat nama perusahaan semakin menjadi kebanggan konsumen. Diantara enam prinsip tersebut ialah prinsip tolong menolong (Ta'awun), prinsip memberi kemudahan (At-taysir), prinsip persamaan (Musawah), prinsip saling mencintai (Muhabbah), prinsip lemah lembut (Al-layin), prinsip kekeluargaan (Ukhuwah). Strategi pelayanan yang digunakan oleh PT.Pos Indonesia adalah selalu berinovasi dalam setiap produknya, seperti pada pos express. Pos ekpress merupakan pengiriman aman dan cepat dengan jangkauan keseluruh wilayah Indonesia. Menjadi pilihan yang terpercaya dan

tepat dalam mengirim dokumen, surat, paket serta barang dagangan online. Jadi sukses dan gagalnya sebuah perusahaan sangat bergantung pada keunggulan bersaing dalam strategi pemasaran maupun pelayanan yang dimiliki oleh perusahaan tersebut. Sebuah perusahaan tanpa didukung adanya strategi persaingan dalam berbisnis sangat kecil kemungkinan tujuan perusahaannya akan tercapai.

Sejak berdiri 275 tahun yang lalu, Pos Indonesia terus melakukan transformasi. Digitalisasi yang sedang berlangsung sejatinya mampu membantu usaha Pos Indonesia dalam mendekatkan masyarakat agar dapat menjangkau pelosok negeri dengan strategi pemasaran melalui kurir. Pada saat ini tidak dapat dipungkiri bahwa pengiriman barang sangat dibutuhkan, baik itu individu maupun organisasi. Sebelum perkembangan maju seperti sekarang ini, surat merupakan hal penting dalam berkomunikasi. Saat ini surat bukan satu-satunya cara berkomunikasi dengan jarak jauh, bahkan sekarang dapat mengirimkan pesan dengan satu menit atau kurang sudah dapat diterima melalui email, whatsapp, instagram dan sebagainya (Angga,2014).

Pos Indonesia adalah salah satu perusahaan BUMN yang sudah mempunyai keistimewaan dibidang logistic negara dan dikenal oleh masyarakat secara luas di Indonesia, namun walaupun sudah dikenal dan beroperasi lebih dulu, jika tidak dibarengi dengan peningkatan keunggulan pelayanan kepada konsumen, tidak menutup kemungkinan perusahaan tersebut bisa tergerus oleh perkembangan zaman dan yang lebih fatal akan mengakibatkan kebangkrutan yang pada akhirnya akan tutup beroperasi permanen terlebih sekarang sudah banyak ekspedisi swasta yang bermunculan.

Beberapa perusahaan yang menjadi persaingan terberat bagi PT. Pos Indonesia adalah JNE, perusahaan tersebut menjadi paling besar dan berkembang secara pesat diantara perusahaan lainnya. JNE memiliki sistem pemasaran dan juga distribusi barang yang cukup baik. Kemudian pada tahun 2015, kehadiran JNT membuat persaingan semakin ketat, perusahaan ini hadir dengan berbagai keunggulan yang kompetitif dan tidak bisa dipandang oleh sebelah

mata. Kemudian bermunculan lagi TIKI, SHOPEE EXPRESS, SI CEPAT juga menjadi saingan terberat kantor dalam hal pengiriman di Kabuten Pemalang. Dalam mempertahankan itu Kantor Pos Cabang Pemalang harus memperhatikan pelayanan. Kualitas pelayanan ditentukan oleh dua hal, yaitu jasa yang dirasakan (perceived service) dan jasa yang di harapkan (expected service). Apabila jasa yang diterima dan dirasakan oleh pelanggan sesuai dengan yang diharapkan maka pelanggan akan menjadi pelanggan yang setia.

Seperti yang terjadi pada Kantor Pos Cabang Pemalang yang berlokasi di jalan Jendral Ahmad Yani No 3 Mulyoharjo Kecamatan Pemalang Kabupaten Pemalang, Jawa Tengah 52300. Dimana sekarang banyak beberapa perusahaan yang beroperasi di bidang pengiriman barang dan layanan jasa seperti PT. Pos Indonesia. Semakin banyak perusahaan yang beroperasi di bidang yang sama maka akan semakin banyak persaingan. Berdasarkan observasi awal peneliti, Kantor Pos Pemalang ini yang berkaitan mengenai pelayanan, para pengguna jasa Pos mengemukakan bahwa pelayanan yang mereka dapatkan secara umum sudah baik, pelayanan yang sudah baik yang dimaksudkan adalah para petugas yang ramah dan membantu proses pengemasan barang agar barang dari pengguna jasa lebih aman ketika dilakukan pengiriman ke tempat tujuan.

Di pemalang telah banyak perusahaan yang menjadi saingan bagi PT. Pos pada jasa pengiriman dan tentunya lebih diminati para pedagang barang online untuk mempercayakan barang dagangannya ke tempat tujuan adapun diantaranya adalah JNE, JNT, SI CEPAT, SHOPEE EXPRESS yang menjadi saingan terberat kantor pos dalam jasa pengiriman barang di Pemalang. Factor yang menjadikan kantor pos di Pemalang kurang diminati oleh masyarakat dalam hal pengiriman barang karena sebagian besar mesyarakat hanya mengenal kantor Pos sebagai perusahaan pengiriman surat dan uang, bukan pengiriman barang.

Dalam menghadapi persaingan eksternal PT. Pos Indonesia Cabang Pemalang harus mempunyai strategi pelayanan yang sangat

baik dalam menghadapi berbagai permasalahan yang terjadi dan akan terjadi. Pada PT. Pos Indonesia khususnya Kantor Cabang Pemalang, namun seiring berjalannya waktu, transformasi yang dilakukan oleh POS Indonesia juga berdampak pada pelayanan Kantor Pos Cabang Pemalang. Yang mana pada tahun 2018 kebawah setiap hari libur dan tanggal merah para pegawai Kantor Pos Pemalang libur dan kantornya tutup tidak melayani pelanggan, setelah melakukan transformasi dalam menghadapi persaingan eksternal yang semakin ketat ini para pegawai di Kantor Pos Pemalang tetap berangkat dan kantornya buka melayani pelanggan yang bertujuan supaya dapat memenuhi target kantor. Hal ini dibuktikan dengan adanya penghargaan kantor pos terbaik 6 tingkat regional pada tahun 2024. Sehubungan dengan latar belakang diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dan menuangkan dalam sebuah skripsi yang berjudul **“TRANSFORMASI KUALITAS PELAYANAN DI PT. POS INDONESIA (Studi Kasus Kantor Cabang Pemalang)”**

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana Kualitas Pelayanan Kantor Pos Cabang Pemalang sebelum melakukan Transformasi
2. Bagaimana Kualitas pelayanan Kantor Pos Cabang Pemalang setelah melakukan Transformasi

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari adanya penelitian ini antara lain sebagai berikut:

- 1) Untuk mendeskripsikan bagaimana mekanisme kualitas pelayanan yang dilakukan oleh Kantor Pos Cabang Pemalang sebelum melakukan Transformasi.
- 2) Untuk mengetahui bagaimana bagaimana kualitas pelayanan yang dilakukan oleh Kantor Pos Cabang Pemalang setelah melakukan Transformasi.

D. Manfaat penelitian

1) Manfaat Teoritis:

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat secara teoritis dan sumbangan pemikiran dalam upaya meningkatkan Unit-unit usaha yang ada didaerah masing-masing khususnya di Kabupaten Pemalang.

2) Manfaat Praktis:

a. Bagi Penulis:

Harapan di lakukan penelitian ini adalah dapat menambah wawasan ilmu pengetahuan bagi penulis terkait pemberdayaan masyarakat, pemberdayaan masyarakat pada sektor ekonomi bisnis, serta sebagai pembanding antar teori yang didapatkan pada perkuliahan dengan praktik nyata di lapangan.

b. Bagi Perusahaan:

Sebagai sumbangan pemikiran mengenai masalah yang ada dan masukan bagi perusahaan, guna meningkat strategi pemasaran yang dilakukan oleh PT. Pos Indonesia Cabang Pemalang untuk lebih meyakinkan konsumen.

c. Bagi Akademisi:

Harapan dilakukan penelitian ini adalah dapat menjadi tambahan informasi dan bisa juga digunakan sebagai sumber referensi oleh peneliti berikutnya dengan tema yang sama.

d. Bagi Pemerintah:

Harapan dilakukan penelitian ini adalah supaya dapat digunakan sebagai informasi atau acuan pemerintah untuk senantiasa meningkatkan potensi perusahaan-perusahaan yang ada di Indonesia.

E. Sistematika Pembahasan

Sistematika penulisan dalam penelitian merupakan gambaran terhadap isi penelitan secara menyeluruh yang dibagi dalam lima bab :

Bab I Pendahuluan. Pada bab ini dijelaskan mengenai latar

belakang dari penelitian ini, rumusan masalah, tujuan penelitian, telaah pustaka, metode penelitian, kerangka berfikir dan sistematika penulisan.

Bab II Landasan Teori. Dalam bab ini berisi tinjauan umum tentang pengertian transformasi, Kualitas Peayanan, Tujuan dan Manfaat Kualitas Pelayanan, Ciri-ciri Pelayanan Yang Baik, Indikator Kualitas Pelayanan, Pelayanan Dalam Perspektif Islam, PT.Pos Indonesia, Jenis-jenis PT. Pos Indonesia.

Bab III Metode Penelitian. Bab ini berisi tentang gambaran umum mengenai objek penelitian. Transformasi strategi pemasaran yang dilakukan oleh Kantor Cabang Pemalang agar tetap eksis dan diminati oleh masyarakat. Pada bab ini membahas tentang hasil-hasil penelitian dan pembahasan yang diperoleh dengan cara observasi, wawancara dengan pengelola dan pegawai serta konsumen yang berkecimpung di Kantor Pos Cabang Pemalang, tepatnya di Jalan Ahmad Yani No.3 Mulyoharjo Kecamatan Kabupaten Pemalang.

Bab IV Analisis Data dan Pembahasan. Berisi analisis data-data penelitian yang sudah dilakukan kemudian di interpretasikan secara sederhana guna menjawab permasalahan dalam permasalahan masalah.

Bab V Kesimpulan. Berisi kesimpulan yang berlandaskan pada hasil analisis dari pengolahan data dan mencakup pembahasan yang dipaparkan dalam penelitian ini, serta memuat keterbatasan penelitian yang dilakukan dan berisikan saran untuk peneliti dimasa datang.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang sudah dilakukan dengan cara observasi, wawancara, dan dokumentasi di Kantor Pos Cabang Pemalang terkait dengan Transformasi Kualitas Pelayanan, maka dapat disimpulkan ada perbedaan pelayanan sebelum dan sesudah transformasi ini dijabarkan melalui temuan penelitian berdasarkan teori dari Owen yaitu ciri-ciri pelayanan yang baik dan yang point 2 berdasarkan analisis data menggunakan teori dari Owen mengenai indikator kualitas pelayanan .

1. Ciri-ciri Pelayanan yang baik di Kantor Pos Cabang Pemalang dengan adanya transformasi

Pelayanan yang dilakukan oleh Kantor Pos Cabang Pemalang ini dengan adanya transformasi sudah merupakan pelayanan yang baik, diambil dari pendapat Owen, yaitu:

a. Mampu Berkomunikasi

Mampu Berkomunikasi merupakan para karyawan Kantor Pos Cabang Pemalang sudah mampu berbicara dengan baik dan cepat memahami keinginan pelanggannya. Seperti yang dikatakan oleh Kepala Kantor Pos Cabang Pemalang sebagai karyawan dalam melayani pelanggan harus dengan yang cekatan, mudah tanggap keinginan pelanggan, tidak boleh lelet dan harus mengutamakan keramahan supaya pelanggan nyaman dan tidak pada kaburtersedia sarana dan prasarana yang baik

b. Tersedia Sarana dan Prasarana yang baik

Pelanggan Kantor Pos Cabang Pemalang ini sudah dilayani secara prima, oleh sebab itu harus ada sarana dan prasarana yang tersedia. Maka dari itu dilakukannya transformasi digital bentuknya aplikasi Pos Pay dan Pos Aja. Dengan sarana dan prasarana aplikasi Pos Pay

pelanggan dapat melakukan pemabayaran secara mandiri. Kemudian dengan Pos Aja dapat melakukan pengecekan keberadaan dokumen, surat, paket dll. Hasil wawancara dengan salah satu pelanggan .

- c. memiliki pengetahuan dan pengalaman yang baik

Setiap karyawan di Kantor Pos Cabang Pemasang memiliki pengetahuan dan pengalaman tertentu. Karena karyawan selalu berhubungan dengan pelanggan, maka karyawan tersebut dilatih khusus supaya memiliki pengetahuan untuk menghadapi pelanggannya. Namanya pelatihan kedinasan melalui ULBI .

- d. berusaha memahami kebutuhan konsumen

Karyawan Kantor Pos Cabang Pemasang mampu cepat tanggap terhadap apa yang diinginkan oleh pelanggan. Menurutnya karyawan yang lambat akan membuat pelanggan lari, usahakan mengerti dan memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan.

- e. mampu memberikan kepercayaan kepada masyarakat

Kepercayaan calon pelanggan kepada Kantor Pos Cabang Pemasang sangat mutlak diperlukan sehingga calon pelanggan mau menjadi pelanggan perusahaan yang bersangkutan. Khususnya untuk para karyawan Pos Pemasang.

- f. memiliki kemampuan yang baik

Transformasi yang dilakukan oleh Kantor Pos Cabang Pemasang berdampak pada pelayanan. Dalam menghadapi persaingan eksternal yang semakin ketat ini harus ada target-target tertentu. Hal ini dibuktikan dengan adanya penghargaan kantor pos terbaik 6 tingkat regional pada tahun 2024.

2. Indicator Kualitas Pelayanan di Kantor Pos Cabang Pemalang dengan adanya transformasi

a. Kepatuhan (*Compliance*)

merupakan kemampuan Kantor Pos Cabang Pemalang untuk memenuhi hukum Islam dan beroperasi dibawah prinsip-prinsip ekonomi Islam. Dapat dilihat dari ketika memberikan jaminan asuransi ganti rugi kepada pelanggan apabila saat pengiriman terjadi kehilangan atau kerusakan barang. Supaya konsumen merasa nyaman dan tidak khawatir dalam mempercayakan jasa pengirimannya.

b. Jaminan (*Assurance*)

Yaitu mencakup pengetahuan, kesopan santunan, dan kemampuan sifat yang dipercaya oleh pelanggan, bebas dari bahaya, resiko, atau keragu-raguan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Kantor Pos Cabang Pemalang tidak bertanggung jawab apabila kerugian atau kerusakan disebabkan unsur kesengajaan oleh pengirim

c. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Yaitu suatu kemauan karyawan Kantor Pos Cabang Pemalang dalam membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas. Di Kantor Pos Cabang Pemalang karyawan dalam melayani pelanggan dengan menerapkan program 5S yaitu senyum, salam, sapa, sopan, dan santun. “tersenyum ketika bertemu saudaramu” (HR. Tirmidzi, Ibnu Hibban, dan Baihaqi).

d. Bukti Fisik (*Tangibles*)

layanan dapat dilihat secara langsung termasuk fasilitas fisik, peralatan staff dan komunikasi. Pelayanan jasa Pos Cabang Pemalang dalam pelayanan sudah memberikan kenyamanan dan kesan pertama yang baik kepada pelanggan. Dan juga alat bantu yang sudah memadai. Berfungsi untuk memberikan kemudahan bagi karyawan Pos selaku pemberi layanan dan untuk meningkatkan efektifitas dan efisiensi khususnya layanan pengiriman jasa Pos.

e. Empati (*Emphaty*)

Adalah kemudahan membangun hubungan yang baik dalam komunikasi, perhatian itu dalam bersifat individual dan pemahaman akan kebutuhan konsumen. Kantor Pos Cabang Pemalang sudah sangat baik dalam menghadapi era milenial ini dengan melakukan berbagai hubungan bisnis salah satunya dengan pemerintah.

f. Keandalan (*Realibility*)

Merupakan kemampuan untuk memberikan layanan yang sudah mencapai kecakapan dan keandalan karyawan maka sebelumnya mereka para karyawan sudah di training terlebih dahulu . terus untuk yang menjadi Kepala Pos disetiap Kecamatan di Pemalang itu sudah tidak diragukan lagi keandalanya. Karena kebanyakan yang sudah mengabdikan dengan Pos puluhan tahun .

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka peneliti memberikan saran-saran sebagai berikut:

1. Kepada Kepala Kantor Pos Cabang Pemalang sekedar sharing secara berkelanjutan agar karyawan yang bekerja tetap mempertahankan kecakapannya dalam melayani pelanggan.
2. Kepada seluruh karyawan yang bekerja di Kantor Pos Cabang Pemalang, supaya mereka terus mengembangkan potensi diri mereka dengan memberikan ide-ide kreatif agar Kantor Pos Cabang Pemalang semakin maju.
3. Kepada peneliti selanjutnya, diharapkan untuk meningkatkan mengembangkan penelitian yang sejenis dengan ini, namun perlu memasukan aspek bagaimana menyikapi pelanggan agar lebih nyaman dan senang.

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari Priansa, Juni Jonni. 2014. *Manajemen Bisnis Syariah*. (Bandung:Alfabeta)
- Azwar, Saefudin. 1999. *Metode Penelitian*. (Yogyakarta: Pustaka Pelajar).
- Burgin, Burhan. 2005. *Metedologi Penelitain Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi, dan kebijakan Publik Serta Ilmu-Ilmu Sosial Lainnya*. (Jakarta: Kencana).
- Dewi, Ernita. 2012. *Transformasi Sosial dan Nilai Agama*.Jurnal Substantia. 14 (1).
- Imansyah, I. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Karaoke Inul Vizta Tanjung*. Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis. 4(3), 319-329.
- Kotler, philips. Amstrong,Gerry .2001. *Prinsip-Prinsip Pemasaran* (Jakarta:Erlangga).
- Ladiku,Tirta. 2021. *Strategi Pemasaran Dalam Meningkatkan Daya Saing Usaha Kecil Menengah (Studi Kasus:Usaha Telur Ayam Kampung Salma di Manado)*. Skripsi, UIN Maulana Malik Ibrahim Malang.
- Lupiyoadi, Rambat dan Hamdani, A(2008). *Manajemen Kualitas Jasa*, Edisi 2. Jakarta: Salemba Empat.
- Nurdin, Ismail dan Hartati, Sri. 2019. *Metode Penelitian Sosial*. (Surabaya: Media Sahabat Cendekia).
- Porter Michael. 1997. *Strategi Bersaing Teknik Menganalisis Industri dan Pesaing*. (Jakarta : Erlangga).
- Rifai, Moh.1991. *Alqur'an dan Terjemahnya*. (Semarang:CV Wicaksana).

- Rianto,Nur.1991. *Dasar-Dasar Alquran dan Terjemahannya*.(Semarang:CV.Wicaksana).
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. (Bandung: C.V. ALFABETA).
- Sangadji, Mamang Etta dan Sopiah. 2010. *Metode Penelitian Pendekatan Praktis dalam Penelitian*, (Yogyakarta : CV Andi Offset).
- Sugiyono. 2015. *Memahami Penelitian Kualitatif*. (Bandung: C.V. ALFABETA).
- Taufik,Muhammad.2005. *Dinamika Pelayanan Jelajahi Dan Rasakan*. (Jakarta:PT.Raja Grafindo Persada).
- Teguh, Muhammad. 2005. *Metodologi Penelitian Ekonomi (Teori dan Aplikasi)*. (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada).
- Umar, Husein. 1998. *Riset Strategi Pelayanan*. (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama).
- Yurdianto. 1997. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. (Bandung:Percetakan Bandung).