

**PENILAIAN KINERJA PELAYANAN JASA SEBAGAI TOLOK UKUR PENDAPATAN
DALAM KANTOR POS BLITAR**

SKRIPSI

Diajukan Guna Melengkapi Sebagian Syarat
Dalam mencapai gelar Sarjana Ekonomi (SE)



Disusun oleh:

Nama : MUKTI ANDI ARIF
NIM : 12221019
Prodi : MANAJEMEN MALAM
Pembimbing : Rony Ika Setiawan, SE., MM

JURUSAN MANAJEMEN

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI KESUMA NEGARA (STIEKEN) BLITAR

2016

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Yang bertandatangan di bawah ini dosen pembimbing dari,

Nama : **Mukti Andi Arif**

NIM : 12221019

Jurusan : Manajemen

Program Studi : Manajemen

Judul Skripsi :

PENILAIAN KINERJA PELAYANAN JASA SEBAGAI TOLOK UKUR PENDAPATAN DALAM KANTOR POS

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini telah melalui proses bimbingan sejak tanggal sampai dan memberikan persetujuan atas skripsi ini untuk diuji di depan dewan penguji skripsi.

Demikian persetujuan saya berikan sebagai syarat untuk mengikuti Ujian Komprehensif bagi mahasiswa diatas.

Blitar,

Pembimbing,

Rony Ika Setiawan, SE. MM

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama : Mukti Andi Arif

NIM : 12221019

Jurusan : Manajemen

Program Studi : Manajemen

Judul Skripsi :

PENILAIAN KINERJA PELAYANAN JASA SEBAGAI TOLOK UKUR PENDAPATAN DALAM KANTOR POS BLITAR

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan Skripsi yang telah saya buat ini merupakan hasil karya sendiri da benar keasliannya.

Apabila ternyata dikemudian hari penulisan Skripsi ini merupakan hasil plagiat atau jiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan tata tertib di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Kesuma Negara Blitar.

Demikian, pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak dipaksakan.

Blitar, 16 Oktober 2016


**METERAI
TEMPEL**
6000
ENAM RIBU RUPIAH
Mukti Andi Arif

SURAT KETERANGAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Suparno

Jabatan : Manajer SDM

Dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : Mukti Andi Arif

Jurusan : Manajemen

NIM : 12221019

Universitas : Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Kesuma Negara Blitar


Telah melakukan penelitian di lingkungan kerja PT. Pos Indonesia (Persero)

Kantor Pos Blitar untuk menyelesaikan penelitian dengan judul "PENILAIAN KINERJA PELAYANAN JASA SEBAGAI TOLOK UKUR PENDAPATAN DALAM KANTOR POS BLITAR" mulai 1 Juni s/d 30 Juli 2016.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Blitar, 30 Juli 2016

Suparno
KANTOR POS
BLITAR
Manajer SDM Kantor Pos Blitar



LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi dengan judul:

PENILAIAN KINERJA PELAYANAN JASA SEBAGAI TOLOK UKUR PENDAPATAN DALAM KANTOR POS BLITAR

Yang disusun oleh:

Nama : Mukti Andi Arif

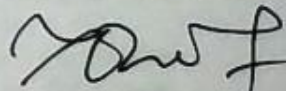
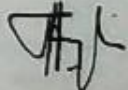
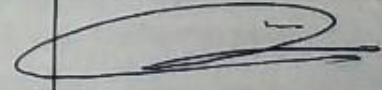
NIM : 12221019

Jurusan : Manajemen

Program studi : Manajemen

Telah diuji dan dinyatakan lulus pada 16 Oktober 2016

SUSUNAN DEWAN PENGUJI

No	Nama	Kedudukan	Tanda tangan
1	Iwan Setya Putra, SE.,Ak.,MM.,CA	Penguji I	
2	Siti Sunrowiyati, SE.,MM	Penguji II	
3	Rony Ika Setiawan, SE.,MM	Penguji III	

Blitar, 5 Maret 2018

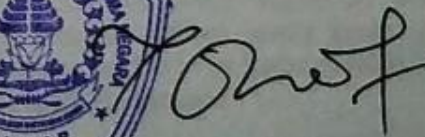
Mengetahui,

Ketua Program Studi Manajemen

Ketua Dewan Penguji



(Sandi Eka Suprajang, SE., MM)



(Iwan Setya Putra, SE.,Ak.,MM.,CA)

ABSTRAKSI

PENILAIAN KINERJA PELAYANAN JASA SEBAGAI TOLOK UKUR PENDAPATAN DALAM KANTOR POS BLITAR

MUKTI ANDI ARIF - 12221019

Kata kunci: Pelayanan, Pendapatan

Dengan melihat persaingan didunia pengiriman pada perusahaan jasa dari tahun ke tahun semakin lama semakin keras dan ketat. Hal ini dikarenakan bukan hanya dari segi tarif semata, melainkan juga dari segi layanannya. Tarif sudah tidak bisa dijadikan patokan dalam persaingan bisnis, karena semua sudah menawarkan tarif yang relatif tidak jauh berbeda, jadi yang membedakan adalah cara pelayanannya. Hal ini menyebabkan manajemen perusahaan PT.Pos Indonesia mendapatkan tantangan untuk berusaha mencari jalan keluar dalam menghadapi pesaing. Salah satunya dengan menilai kinerja pelayanan. Pelayanan merupakan memberikan kepuasan terhadap pelanggan dengan cara memberikan pelayanan yang baik hingga pelanggan dapat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Pelayanan yang baik dapat mencerminkan citra perusahaan betapa baiknya pelayanan karyawan dalam pemberian informasi yang dibutuhkan oleh pelanggan secara lengkap dan tepat tanpa ada kebohongan sedikitpun.

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Jenis pendekatan yang digunakan adalah studi kasus. Data yang digunakan yaitu sekunder, sedangkan teknik pengumpulan data dengan cara mempelajari, mencatat, mengklarifikasikan dan menggunkan data sekunder yang berupa data-data dari dokumen-dokumen yang sudah ada. Sedangkan analisis datanya menggunakan analisis deskriptif, karena pada penelitian ini penulis mendeskripsikan penilaian kinerja pelayanan sebagai tolok ukur pendapatan pada kantor pos blitar.

Dari hasil analisis yang diperoleh petugas loket kantor pos blitar dalam berkomunikasi harus memiliki sikap yang professional dalam melayani pelanggan dengan menerapkan 3S (Senyum, Sapa, Salam), karena dengan menerapkan 3S (senyum , sapa, salam) dalam pekerjaan maka suatu pekerjaan akan bisa berjalan dengan baik dan lancar. Dibagian loket harus memiliki ketelitian yang lebih dikarenakan bila sampai salah mengentri data maka, barang kiriman yang dikirim oleh pelanggan bisa salah salur atau salah tujuan. Dan untuk menunjang kepuasan kerja untuk setiap individu maka kantor pos akan memberikan sebuah *reward* berupa pengangkatan jabatan yang dimana untuk mendapatkannya butuh usaha yang tidak mudah dengan melakukan pekerjaan dengan baik dan benar tanpa merugikan sebuah perusahaan. Dari hasil tersebut maka dipastikan untuk mendapatkan kepercayaan pelanggan yang menjadi sumber utama kantor pos blitar maka karyawan kantor pos blitar khususnya bagian loket harus memberikan pelayanan yang baik dan maksimal sesuai kebutuhan *customer*.

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim,

Segala puji syukur hanya bagi Tuhan, yang menolong penulis dalam penyelesaian skripsi ini dengan judul “PENILAIAN KINERJA PELAYANAN JASA SEBAGAI TOLOK UKUR PENDAPATAN DALAM KANTOR POS BLITAR” Penulis mendedikasikan skripsi ini untuk Tuhan sebagai pemilik hidup. Selanjutnya penulis mendedikasikan skripsi ini untuk keluarga yang dengan berjerih lelah menopang penulis baik dukungan moral maupun material, hingga akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan.

Penulis menyadari bahwa dalam proses penyusunan skripsi ini ada banyak pihak yang berjasa membantu hingga skripsi ini dapat terselesaikan. Untuk itu penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Bapak Iwan Setya Putra, SE., Ak, MM, selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Kesuma Negara Blitar.
2. Bapak Sandi Eka Suprajang, SE., MM., selaku Ketua Jurusan Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Kesuma Negara Blitar.
3. Bapak Rony Ika Setiawan, SE., MM., selaku Dosen Pembimbing penulis selama proses penyusunan skripsi.
4. Bapak dan Ibu Dosen yang selama ini telah memberikan bekal ilmu yang berguna serta terima kasih atas segala kasih sayang dan juga bimbingannya.
5. Bapak Suparman selaku Kepala Kantor Pos Blitar yang telah memberikan ijin untuk melakukan intership dilingkungan Kantor Pos.

6. Bapak Suparno selaku Manager SDM, Ibu Titin Sumaryati selaku Manager Pelayanan, Bapak Pandu Adji Baskoro beserta seluruh karyawan karyawan Kantor Pos Blitar yang selalu memberikan motivasi kepada penulis.
7. Bapak dan kedua ibuku tercinta, terima kasih atas segala perhatian, dukungan dan doa demi tercapainya cita-cita yang penulis harapkan.
8. Rekan seangkatan 2012 yang telah membantu memberikan saran dan ide.
9. Semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Patut disadari bahwa dalam penulisan ini tidaklah sempurna. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dari pembaca yang bersifat membangun, guna kesempurnaan dari skripsi ini. Kesempurnaan adalah proses, oleh karena itu diharapkan ada lebih banyak proses penyempurnaan skripsi ini.

Semoga skripsi ini bermanfaat bagi pembaca serta dapat dijadikan sebagai sumbangan pikiran untuk perkembangan pendidikan khususnya bidang ekonomi.

Blitar, 28 Oktober 2016

Penulis

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Halaman Persetujuan Skripsi	ii
Halaman Pernyataan Keaslian	iii
Abstraksi	iv
Kata Pengantar	v
Daftar Isi	vii
Daftar Tabel	ix
Daftar Gambar	x

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Permasalahan	3
C. Rumusan Masalah	5
D. Tujuan Penelitian	5
E. Kegunaan Penelitian	5

BAB II LANDASAN TEORI

A. Penelitian Terdahulu	7
B. Teori Penelitian	9
1. Definisi dan Pengertian Kinerja	9
2. Kriteria Kinerja Organisasi	13
3. Kriteria Kinerja	16
C. Hubungan Antar Variabel	18

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Devinisi Oprasional Variabel	19
B. Populasi Penelitian dan Sampel	20
C. Jenis Peneletian	21
D. Metode Pengumpulan Data.....	21
E. Teknik Analisa Data	22
F. Waktu dan Tempat Penelitian.....	22

BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

A. Data Perusahaan	24
B. Analisa Data.....	52
C. Pembahasan.....	74

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	75
B. Saran	75

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1.....	4
Tabel 4.1.....	26
Tabel 4.2.....	27
Tabel 4.3.....	48
Tabel 4.4.....	50
Tabel 4.5.....	50
Tabel 4.6.....	53
Tabel 4.7.....	55
Tabel 4.8.....	57
Tabel 4.9.....	58
Tabel 4.10.....	66

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1	35
------------------	----