

**Optimalisasi Kepuasan Melalui Komunikasi Pelayanan
POS Express Pada POS Bekasi Jakasempurna**

SKRIPSI

Oleh:

Ririn Resti Wulandari

201910415237



**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA
2023**

**Optimalisasi Kepuasan Melalui Komunikasi Pelayanan
POS Express Pada POS Bekasi Jakasempurna**

SKRIPSI

Oleh:

Ririn Resti Wulandari

201910415237



**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA
2023**

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Optimalisasi Kepuasan Melalui Komunikasi
Pelayanan POS Express Pada POS Bekasi
Jakasempurna

Nama Mahasiswa : Ririn Resti Wulandari

Nomor Induk Mahasiswa : 201910415237

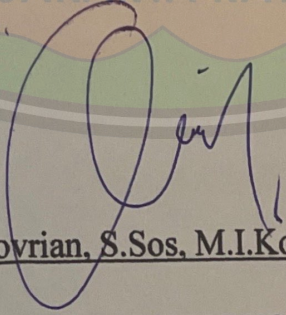
Program Studi/Fakultas : Ilmu Komunikasi/Ilmu Komunikasi

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 15 Desember 2023

Jakarta, 29 Desember 2023

MENYETUJUI

Dosen Pembimbing


Novrian, S.Sos, M.I.Kom

NIDN. 0309097603

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Optimalisasi Kepuasan Melalui Komunikasi
Pelayanan POS Express Pada POS Bekasi
Jakasempurna

Nama Mahasiswa : Ririn Resti Wulandari

Nomor Pokok Mahasiswa : 201910415237

Program Studi / Fakultas : Ilmu Komunikasi / Ilmu Komunikasi

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : Jumat, 15 Desember 2023

Jakarta, 29 Desember 2023

MENGESAHKAN,

Ketua Penguji

: Hani Astuti, S.Sos., M.I.Kom

NIDN. 0319048601

Penguji

: Novrian, S.Sos., M.I.Kom

NIDN. 0309097603

Sekretaris Penguji

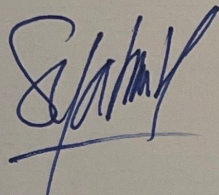
: Imaddudin, M.I.Kom., M.Tr.Par.

NIDN. 0310068902

MENGETAHUI,

Ketua Program Studi

Ilmu Komunikasi

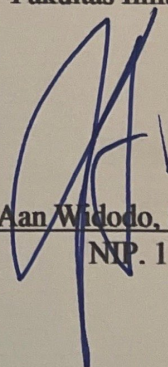


Syahrul Hidayanto, S.Sos., M.Si

NIP. 2203551

Dekan

Fakultas Ilmu Komunikasi



Dr. Aan Widodo, S.I.Kom, M.I.Kom

NIP. 1504222

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

Skripsi yang berjudul

Optimalisasi kepuasan melalui komunikasi pelayanan POS Express pada POS Bekasi Jakasempurna.

Ini adalah benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri dan tidak mengandung materi yang ditulis oleh orang lain kecuali pengutipan sebagai referensi yang sumber yang telah dituliskan secara jelas sesuai kaidah penelitian karya ilmiah.

Apabila dikemudian hari ditemukan adanya kecurangan dalam karya ini, saya bersedia menerima sanksi dari Universitas Bhayangkara Jakarta Raya sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Saya mengizinkan skripsi ini dipinjam dan digandakan melalui perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Saya memberikan izin kepada perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya untuk menyimpan skripsi ini dalam bentuk digital dan mempublikasikannya melalui Internet selama publikasi tersebut melalui portal Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Jakarta, 29 Desember 2023

Yang membuat pernyataan


Ririn Re: 

201910415237

ABSTRAK

Ririn Resti Wulandari 201910415237. Optimalisasi kepuasan melalui komunikasi pelayanan POS Express pada POS Bekasi Jakasempurna.

Penelitian ini hendak membahas mengenai optimalisasi kepuasan melalui komunikasi pelayanan POS Express pada POS Bekasi Jakasempurna yang akan membahas mengenai pelayanan produk yang pada dasarnya sangat amat krusial untuk di perhatikan dan terus di evaluasi pada suatu perusahaan. Mengacu pada pemaparan diatas dan melihat fenomena didalamnya maka dari itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian terkait optimalisasi komunikasi dengan fokus permasalahan bagaimana optimalisasi kepuasan yang diterapkan pada pelayanan POS Express mengacu pada banyaknya dan ketatnya persaingan dalam bidang logistik yang memungkinkan tergesernya atau bahkan hilangnya kejayaan PT POS Indonesia jika ternyata strategi komunikasi yang dilakukan tidak efektif, Jenis penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif dengan metode deskriptif. Metode kualitatif digunakan untuk memperoleh data yang dalam dan bermakna. Makna adalah data yang sebenarnya dan pasti, yang merupakan nilai di balik data yang dilihat Optimalisasi kepuasan melalui komunikasi pelayanan POS express yang ditinjau dari konsep komunikasi pelayanan. Pelayanan di kantor bekasi jakasempurna memiliki citra yang baik di pandangan masyarakat terdekat dan sangat cekatan dalam melayani konsumen dengan berkomunikasi secara lisan serta menjelaskan dengan terperinci mengenai jasa apa saja yang sering terjadi di kantor pos seperti pos express, wasel pos, dan produk lainya yang ada di kantor pos bekasi jakasempurna. Pelayanan merupakan kegiatan yang di lakukan oleh sebuah perusahaan melalui karyawan untuk memenuhi kebutuhan konsumen dalam mencapai kepuasan dengan melakukan pelayanan yang baik secara otomatis dapat memberikan sebuah kepuasan kepada konsumen sehingga para konsumen akan tetap royal menggunakan jasa kantor pos,

Kata Kunci: Komunikasi Pelayanan, POS Indonesia, Optimalisasi, Komunikasi Pelayanan.

ABSTRACT

Ririn Resti Wulandari 201910415237. *Optimizing satisfaction through POS Express service communication at POS Bekasi Jakasempurna.*

This research will discuss the optimization of satisfaction through POS Express service communication at POS Bekasi Jakasempurna which will discuss product services which are basically very crucial to pay attention to and continue to be evaluated in a company. Referring to the explanation above and seeing the phenomenon in it, therefore the researcher is interested in conducting research related to communication optimization with the focus of the problem of how to optimize satisfaction applied to POS Express services referring to the large number and tight competition in the logistics sector which allows the displacement or even loss of glory of PT POS Indonesia if it turns out that the communication strategy carried out is not effective, this type of research uses a qualitative research approach with descriptive methods. Qualitative methods are used to obtain deep and meaningful data. Meaning is the actual and definite data, which is the value behind the data seen Optimizing satisfaction through communication of POS express waiters in terms of social exchange theory. Services at the bekasi jakasempurna office have a good image in the view of the nearest community and are very dexterous in serving consumers by communicating verbally and explaining in detail about what services often occur at post offices such as post express, postal wasel, and other products in the bekasi jakasempurna post office. Service is an activity carried out by a company through employees to meet consumer needs in achieving satisfaction by doing good service that can automatically provide satisfaction to consumers so that consumers will continue to use post office services,

Keywords: *Service Communication, POS Indonesia, Optimization, Social Exchange Theory.*

KATA PENGANTAR

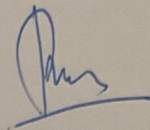
Puji Syukur atas kehadiran Allah S.W,T berkat Rahmat, Hidayah, dan Karunia-nya Kepada Kita semua sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Optimalisasi Kepuasan Melalui Komunikasi Pelayanan POS Express Pada POS Bekasi Jakasempurna”. Laporan skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program Strata-1 di Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Bhayangkara Jakarta Raya. Tentunya Skripsi ini dibuat dengan dukungan orang tua tercinta, yaitu bapak Alm. Bahrudin Adi Permana dan Almh. Narpina

Peneliti menyadari dalam penyusunan skripsi ini tidak akan selesai tanpa bantuan dari berbagai pihak. Karena itu pada kesempatan ini peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Irjen Pol (Purn) Prof. Dr. Drs H. Bambang Karsono, S.H., M.M., selaku Rektor, Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
2. Bapak Dr. Aan Widodo S.I.Kom, M.I.Kom., selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
3. Bapak Syahrul Hidayanto, S.Sos., M.Si selaku ketua program studi Ilmu Komunikasi, Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
4. Bapak Novrian, S.Sos, M.I.Kom Selaku Dosen Pembimbing dan dosen Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
5. Ibu Dr. Ciwuk Musiana Yudhawasti, M. Hum selaku Dosen Pembimbing Akademik peneliti.
6. Segenap para Dosen Program Studi Fakultas Ilmu Komunikasi yang telah memberikan ilmunya kepada peneliti.
7. Kakak saya Angga Franky ,Jaenal Abidin, Indah Puspitasari dan Euis Kusuma Dewi selaku donatur tetap saya kuliah
8. Teman-Teman Fakultas Ilmu Komunikasi, Faizah, Ajeng, Gebi, Salsa dan Geralda.
9. Seluruh civitas akademika Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Komunikasi yang telah memberikan dukungan moril kepada peneliti.

Peneliti menyadari skripsi ini tidak lepas dari kekurangan. Peneliti mengharapkan saran dan kritik demi kesempurnaan dan perbaikannya sehingga akhirnya laporan skripsi ini dapat bermanfaat dalam bidang pendidikan dan juga di lapangan, serta dapat dikembangkan lagi lebih lanjut. Amiin.

Jakarta, 29 Desember 2023



Ririn Resti Wulandari



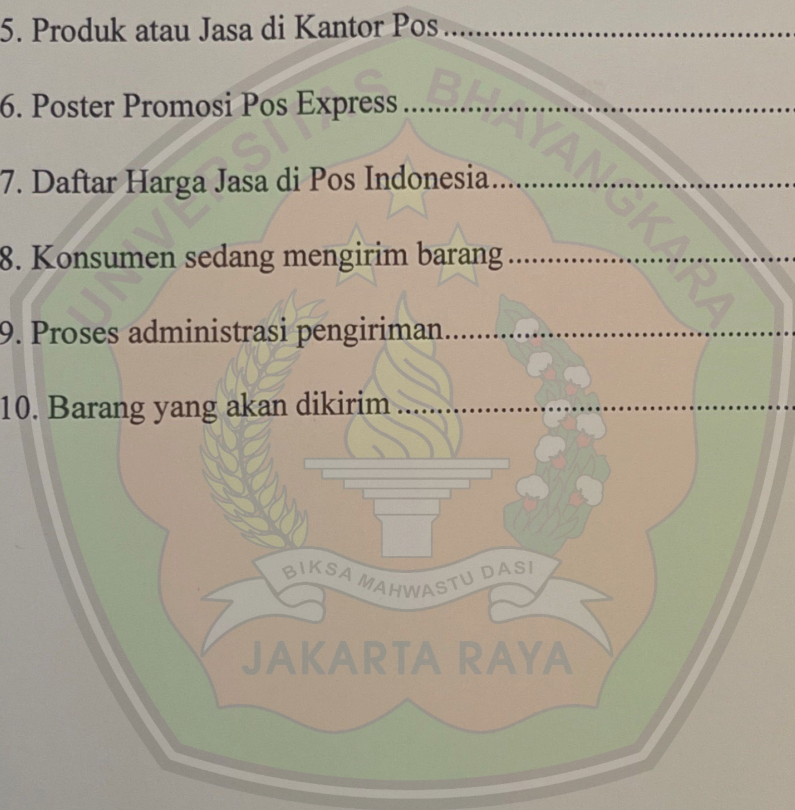
DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PESERTUJUAN PEMBIMBING	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Fokus Penelitian	3
1.3 Pertanyaan Penelitian	3
1.4 Tujuan Penelitian	3
1.5 Kegunaan Penelitian	4
1.5.1 Manfaat Teoritis	4
1.5.2 Manfaat Praktis	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1 Penelitian Terdahulu	5
2.2 Kerangka Konsep	8
2.2.1 Komunikasi	8
2.2.2 Pelayanan Publik	8
2.2.3 Komunikasi Pelayanan Publik	10
2.2.4 Optimalisasi	12
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	17
3.1 Jenis Penelitian	17
3.2 Metode Penelitian	18
3.3 Teknik Pengumpulan Data	19

3.3.1 Observasi	19
3.3.2 Wawancara	19
3.3.4 Dokumentasi.....	19
3.4 Teknik Analisa Data	20
3.5 Lokasi Dan Waktu Penelitian	21
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	22
4.1 Hasil Penelitian.....	22
4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	22
4.1.2 Kantor Pos Bekasi Jakasempurna.....	22
4.1.3 Pelayanan dan Produk Pos Express Kantor Pos Bekasi Jakasempurna	27
4.1.4 Kantor POS Jakasempurna Bekasi Membangun Optimalisasi Kepuasan Pelayanan POS Express.....	33
4.2 Pembahasan.....	38
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	42
5.1 Kesimpulan.....	42
5.2 Saran.....	44
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. Kerangka Pemikiran.....	15
Gambar 4.1. Kantor POS Bekasi Jakasempurna.....	25
Gambar 4.2. Meja Administrasi Kantor POS Bekasi Jakasempurna.....	25
Gambar 4.3. Proses Administrasi Pengiriman	28
Gambar 4.4. Aplikasi POSAJA!	29
Gambar 4.5. Produk atau Jasa di Kantor Pos	30
Gambar 4.6. Poster Promosi Pos Express	30
Gambar 4.7. Daftar Harga Jasa di Pos Indonesia.....	31
Gambar 4.8. Konsumen sedang mengirim barang	33
Gambar 4.9. Proses administrasi pengiriman.....	34
Gambar 4.10. Barang yang akan dikirim	35



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu	5
Tabel 2.2. Penelitian Terdahulu	6
Tabel 2.3. Penelitian Terdahulu	7
Tabel 3.1. Waktu Penelitian	21



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Daftar Riwayat Hidup

Lampiran 2. Surat Keterangan Wawancara

Lampiran 3. Pedoman Wawancara, Transkrip Wawancara, Reduksi Data

Lampiran 4. Dokumentasi

Lampiran 5. Kartu Bimbingan

Lampiran 6. Form Perbaikan

