

# **CITRA PT POS INDONESIA (PERSERO) DI MATA PELANGGAN**

(Kasus: Kualitas Pelayanan PT Pos Indonesia (Persero) di Kantor Pos Yogyakarta)



## **SKRIPSI**

Diajukan Sebagai Syarat Memperoleh  
Gelar Sarjana Ilmu Sosial (S. Sos)

Oleh:

**RR. DYAH ANNISA KUSUMANINGRUM**

06 09 03011 / KOM

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA**

**2010**

**HALAMAN PERSETUJUAN****CITRA PT POS INDONESIA (PERSERO) DI MATA PELANGGAN**

(Kasus Kualitas Pelayanan PT Pos Indonesia (Persero) di Kantor Pos Yogyakarta)

Skripsi ini disusun sebagai Syarat Kelulusan Program Studi Ilmu Komunikasi

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Atma Jaya Yogyakarta

Oleh:

Nama : RR. Dyah Annisa Kusumaningrum

NIM : 06 – 09 – 03011

Konsentrasi Studi : *Public Relations / Advertising*

Disetujui Oleh:

Dosen Pembimbing,



Prof. Andre A. Hardjana, Ph. D

**HALAMAN PENGESAHAN**

Judul Skripsi : Citra PT Pos Indonesia (Persero) di Mata Pelanggan

Penyusun : RR. Dyah Annisa Kusumanigrum

NIM : 06 09 03011

Telah diuji dan dipertahankan pada Sidang Ujian Skripsi yang diselenggarakan:

Tanggal : 15 Juli 2010

Waktu : 12.30 – 13.30

Tempat : Ruang Sidang Lantai Dasar FISIP

Universitas Atma Jaya Yogyakarta

**TIM PENGUJI:**

Prof. Andre A. Hardjana, Ph. D.

Penguji Utama

Dr. MC Ninik Sri Rejeki, M.Si.

Penguji I

Ike Devi Sulistyanyngtyas, S.Sos., M.Si.

Penguji II



FACULTAS  
ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

*Handwritten signature in blue ink.*

*Handwritten signature in black ink.*

**HALAMAN PERNYATAAN**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : RR. Dyah Annisa Kusumaningrum

Nomor Mahasiswa : 06 09 03011

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Judul Karya Tulis : Citra PT Pos Indonesia (Persero) di Mata Pelanggan

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya tulis ini benar – benar saya kerjakan sendiri. Karya tulis ini bukan merupakan plagiarisme, pencurian hasil karya milik orang lain, hasil kerja orang lain, ataupun segala kemungkinan lain yang pada hakikatnya bukan merupakan karya tulis yang saya buat secara orisinil dan otentik.

Bila di kemudian hari diduga kuat ada ketidaksesuaian antara fakta dan pernyataan ini, saya bersedia diproses oleh tim fakultas yang dibentuk untuk melakukan verifikasi, dengan sanksi terberat berupa pembatalan kelulusan / keserjanaan.

Pernyataan ini saya buat dengan kesadaran sendiri dan tidak ada tekanan ataupun paksaan dari pihak manapun demi menegakkan integritas akademik di institusi ini.

Yogyakarta, Juli 2010

Saya yang menyatakan,

A handwritten signature in black ink is written over a green and red postage stamp. The stamp features a Garuda bird and the text 'METERAL TEMPEL', 'REPUBLIK INDONESIA', '6000', and 'DJP'.

RR. Dyah Annisa Kusumaningrum

## HALAMAN PERSEMBAHAN

***"Keep Moving Forward!"***

*(Expressed by Robinson whenever he fails,  
taken from "Meet The Robinsons" Movie)*

. . Skripsi ini aku persembahkan kepada

Mereka yang tidak pernah berhenti menyayangi dan mendukungku

Serta diriku sendiri atas segala perjuangan yang ku lakukan. .



## KATA PENGANTAR

Pertama dan yang utama, ucapan syukur tentu saya haturkan ke hadirat Allah SWT atas kekuatan dan ketabahan yang diberikan dalam mengerjakan skripsi ini. Skripsi yang berjudul 'Citra PT Pos Indonesia (Persero) di Mata Pelanggan' adalah sebuah laporan penelitian mengenai citra yang berlaku di mata pelanggan. Kemudian citra yang berlaku tersebut dikonfirmasi dengan pengakuan para karyawan tentang citra yang berusaha mereka tampilkan di depan pelanggan.

Di dalam skripsi ini kita dapat melihat bagaimana citra yang diharapkan terkadang tidak sesuai dengan citra yang berlaku. Suatu perusahaan boleh saja menganggap bahwa mereka adalah perusahaan yang memiliki kualitas pelayanan baik namun hal tersebut akan kembali lagi kepada pelanggan. Baik buruknya pelayanan suatu perusahaan hanya dapat dirasakan dan dinilai oleh para pelanggannya.

Selama menjalani proses penulisan skripsi, baik saat turun lapangan maupun saat menulis dan bimbingan, banyak sekali pengalaman dan suka duka yang saya alami. Saya bisa bertemu dengan orang – orang baik di Kantor Pos Yogyakarta, merasakan susahnya membagikan kuesioner kepada pelanggan, dan merasakan stres saat mentok menulis skripsi. Hal inilah yang mengajari saya bahwa dalam hidup kita harus siap menghadapi pengalaman baru yang terkadang tidak sesuai dengan apa yang kita bayangkan (well, bahkan *wish image* juga kadang tidak sejalan dengan *current image* .).

Atas segala hal yang telah saya lalui selama proses panjang penulisan skripsi ini, saya berkeinginan untuk mengucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu saya selama ini:

1. Keluargaku yang super: *Mummy*, yang selalu memberi semangat. Bapak, thanks buat telpon – telponnya kalo aku lagi butuh. *Thanks for being with me, you are greatest Dad ever!* Adek – adekku tercinta (Tita, Dito & Yayo) yang sebenarnya lebih banyak mengganggu daripada membantu. *Baby Nya* yang jadi pelepas suntuk waktu nulis skripsi. Kamu lucu banget sayangku, celotehan dan omelanmu yang ga jelas bikin aku semangat lagi. *I love y'all*.
2. Profesor Andre Hardjana atas bimbingan dan obrolannya tentang pengalaman Prof Andre. Juga kepada Ibu Ninik Sri Rejeki dan Ibu Ike Devi atas masukannya saat ujian. Terima kasih bantuannya dalam menyempurnakan skripsi ini.
3. Mas Lucky Adhitya, staf pemasaran sekaligus humas di Kantor Pos yang selalu bantuin aku dengan tulus ikhlas dan semangat. Bu Eri dari bagian SDM yang memuluskan segala urusanku di Kantor Pos Yogyakarta. Pak Mufti Ismail, Pak Witarka, dan Bu Umu Chotimah di Kantor Pos Yogyakarta yang dengan ramah membagi data dan memberi izin buat wawancara petugas loket. Mbak Riesta, Mbak Shinta, Mbak Novitria, Mbak Novi, dan Mbak Weny di Kantor Pos Yogyakarta yang mau meluangkan waktu buat wawancara.
4. My BFF, Novia Soraya Putri dan Bernadetta Ficus Budiarti, yang selalu mendukung dan setia menemani selama bertahun – tahun. . Teman – teman

sekaligus *supporter* saat ujian: Monica Kusumaningrum, Harumi Maya, Derarika Ensta Jesse, dan Lidya Tri Wulandari yang tanpa kalian ujianku mungkin lebih tenang tapi jelas bakal sangat membosankan. Terima kasih juga kepada Hanna Marthavita dan Emmelia Ayu Perdana atas segala bantuannya. Juga teman – teman seperjuangan lainnya, mari kita keluar dari kampus ini!!!

5. Risdianto a.k.a Cepex a.k.a Bebe, motivator sekaligus motivasiku. . Aku belajar dari Bebe gimana kita harus selalu optimistis dan yakin. Itu yang bikin kita selalu siap bangun kalo kita jatuh. Bebe bener – bener jadi inspirasiku. .
6. Serta semua pihak yang udah bantu tapi tidak bisa aku sebutkan satu per satu.

Tanpa orang – orang di atas, saya yakin skripsi ini baru akan selesai tahun 2014 nanti. Dua kata untuk kalian semua, Terima Kasih. .

Penulis,

RR. Dyah Annisa K.



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	ii
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	iii
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	iv
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	v
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vi
<b>DAFTAR ISI</b> .....	ix
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xi
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xiv
<b>ABSTRAK</b> .....	xv
 <b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	6
C. Tujuan Penelitian .....	6
D. Manfaat Penelitian .....	6
E. Kerangka Teori .....	7
E.1. Komunikasi .....	7
E.2. Citra .....	9
E.3. Kualitas Pelayanan .....	14
E.4. Pelanggan .....	21
F. Kerangka Konsep .....	22
G. Definisi Operasional .....	24
H. Metodologi .....	27

**BAB II DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN**

A. Sejarah PT Pos Indonesia (Persero) .....	31
B. Visi dan Misi PT Pos Indonesia (Persero).....	32
C. Nilai – Nilai .....	32
D. Struktur Organisasi.....	37
E. Bisnis .....	38

**BAB III ANALISIS DAN INTERPRETASI DATA**

A. Analisis Data .....	45
A.1. Uji Validitas .....	46
A.2. Uji Reliabilitas .....	49
A.3. Distribusi Frekuensi .....	50
A.4. Tabulasi Silang.....	82
B. Interpretasi Data .....	85

**BAB IV PENUTUP**

A. Kesimpulan .....	90
B. Saran .....	93
Daftar Pustaka .....	95
Lampiran	

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 1: Model Gap SERVQUAL .....	16
Gambar 2: Struktur Organisasi di Kantor Pos Yogyakarta.....	37



## DAFTAR TABEL

Tabel 1: Hasil Uji Validitas pada Dimensi <i>Reliability</i> .....	46
Tabel 2: Hasil Uji Validitas pada Dimensi <i>Assurance</i> .....	47
Tabel 3: Hasil Uji Validitas pada Dimensi <i>Tangibles</i> .....	48
Tabel 4: Hasil Uji Validitas pada Dimensi <i>Empathy</i> .....	48
Tabel 5: Hasil Uji Validitas pada Dimensi <i>Responsiveness</i> .....	49
Tabel 6: Hasil Uji Reliabilitas.....	50
Tabel 7: Jenis Kelamin Responden.....	51
Tabel 8: Usia Responden .....	51
Tabel 9: Frekuensi Kunjungan Responden ke Kantor Pos Yogyakarta dalam Tiga Bulan Terakhir .....	52
Tabel 10: Jenis Layanan yang Digunakan Responden.....	53
Tabel 11: Persentase Jawaban Pernyataan Nomor 1, 2, dan 3 Kuesioner Dimensi <i>Reliability</i> .....	54
Tabel 12: Persentase Jawaban Pernyataan Nomor 4 dan 5 Kuesioner Dimensi <i>Reliability</i> .....	55
Tabel 13: Persentase Jawaban Pernyataan Nomor 6, 7, 8, dan 9 Kuesioner Dimensi <i>Assurance</i> .....	59
Tabel 14: Persentase Jawaban Pernyataan Nomor 10, 11, dan 12 Kuesioner Dimensi <i>Assurance</i> .....	61
Tabel 15: Persentase Jawaban Pernyataan Nomor 13, 14, 15, dan 16 Kuesioner Dimensi <i>Tangibles</i> .....	65
Tabel 16: Persentase Jawaban Pernyataan Nomor 17, 18, dan 19 Kuesioner Dimensi <i>Tangibles</i> .....	66
Tabel 17: Persentase Jawaban Pernyataan Nomor 20, 21, dan 22 Kuesioner Dimensi <i>Empathy</i> .....	70

Tabel 18: Persentase Jawaban Pernyataan Nomor 23 dan 24 Kuesioner	
Dimensi <i>Empathy</i> .....	72
Tabel 19: Persentase Jawaban Pernyataan Nomor 25, 26, dan 27 Kuesioner	
Dimensi <i>Responsiveness</i> .....	75
Tabel 20: Citra yang Berlaku di Mata Pelanggan Pada Dimensi <i>Reliability</i> .....	78
Tabel 21: Citra yang Berlaku di Mata Pelanggan Pada Dimensi <i>Assurance</i> .....	79
Tabel 22: Citra yang Berlaku di Mata Pelanggan Pada Dimensi <i>Tangibles</i> .....	79
Tabel 23: Citra yang Berlaku di Mata Pelanggan Pada Dimensi <i>Empathy</i> .....	80
Tabel 24: Citra yang Berlaku di Mata Pelanggan Pada Dimensi	
<i>Responsiveness</i> .....	81
Tabel 25: Citra yang Berlaku di Mata Pelanggan Pada Variabel	
Kualitas Pelayanan .....	81
Tabel 26: Tabulasi Silang Jawaban Responden pada Variabel	
Kualitas Pelayanan Berdasarkan Jenis Kelamin .....	82
Tabel 27: Tabulasi Silang Jawaban Responden pada Variabel	
Kualitas Pelayanan Berdasarkan Usia .....	83
Tabel 28: Tabulasi Silang Jawaban Responden pada Variabel	
Kualitas Pelayanan Berdasarkan Frekuensi Kunjungan .....	84
Tabel 29: Tabulasi Silang Jawaban Responden pada Variabel	
Kualitas Pelayanan Berdasarkan Jenis Layanan yang Digunakan .....	84

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Kuesioner

Lampiran 2: Interview Guide dan Transkrip Wawancara

Lampiran 3: Data Primer Kuesioner

Lampiran 4: Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Lampiran 5: Hasil Olah Data Distribusi Frekuensi Jawaban Responden

Lampiran 6: Hasil Olah Data Tabulasi Silang Jawaban Responden



## ABSTRAK

Persaingan pada suatu bisnis adalah suatu hal yang tidak dapat dielakkan, apalagi bila bisnis tersebut berada pada lahan yang dihuni banyak pemain seperti perusahaan jasa pengiriman. Dapat kita lihat sendiri bahwa PT Pos Indonesia (Persero) bukanlah pemain tunggal meskipun ia badan milik Pemerintah. Untuk dapat memenangi persaingan bisnis dan tetap menjadi pilihan masyarakat, suatu perusahaan harus dinamis mengikuti perkembangan zaman dan permintaan pasar. Salah satu cara untuk tetap menjadi pilihan adalah perbaikan dari sisi kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan. Dari kualitas pelayanan yang baik, dapat terbentuk citra yang baik pula.

Citra adalah persepsi publik tentang perusahaan menyangkut pelayanannya, kualitas produk, budaya perusahaan, perilaku perusahaan, atau perilaku individu dalam perusahaan dan lainnya. Dalam pengertian tersebut dapat dilihat bahwa kualitas pelayanan menjadi salah satu elemen pembentukan citra. Kualitas pelayanan sendiri dijabarkan ke dalam lima dimensi yang biasa disebut dengan istilah RATER yaitu *Reliability, Assurance, Tangibles, Empathy, dan Responsiveness*.

Dalam penelitian ini, peneliti berusaha melihat citra PT Pos Indonesia (Persero) di mata pelanggan dilihat dari kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggannya. Citra tersebut kemudian dikonfirmasi dengan pengakuan para petugas loket tentang citra yang mereka tampilkan melalui kualitas pelayanannya. Konfirmasi itu untuk melihat apakah ada perbedaan antara *wish image* dengan *current image*. Dalam penelitian ini, peneliti melakukan wawancara kepada petugas loket di Kantor Pos Yogyakarta dan menyebarkan kuesioner kepada pelanggan. Dalam pemilihan sampel, peneliti menggunakan teknik *accidental sampling* dengan ukuran sampel sejumlah 138 orang yang didapat dengan menggunakan rumus slovin.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa petugas loket di Kantor Pos Yogyakarta mengaku telah melaksanakan nilai – nilai yang dianut PT Pos Indonesia (Persero) dengan baik. Ini artinya mereka telah menunjukkan citra yang baik melalui kualitas pelayanan mereka. Pelanggan pun menilai bahwa kualitas pelayanan yang ditunjukkan baik. Meski ada persamaan persepsi, namun ketika jawaban narasumber dan responden dikonfirmasi, tampak perbedaan di beberapa dimensi. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun secara umum kualitas pelayanan sudah baik, namun masih perlu ditingkatkan demi citra yang baik di mata pelanggan.

(Kata kunci: *Wish Image, Current Image, Kualitas Pelayanan, Dimensi RATER* )