

## KATA PENGANTAR



الحمد لله رب العالمين وبه نستعين على أمور الدنيا والدين والصلاة والسلام على أشرف الأنبياء والمرسلين سيدنا محمد وعلى اله وصحبه أجمعين.

Segala puji bagi Allah Rabb alam semesta, pemangku langit dan bumi, pengatur seluruh makhluk, yang memberikan anugrah betapa indah hidup dengan ajaran-Nya. Shalawat dan salam tercurah atas junjungan Nabi besar Muhammad SAW, seluruh keluarga, sahabat dan para pengikutnya.

Puji Syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT. atas anugerah yang tiada terkira berupa kesempatan yang diberikan kepada penulis untuk menuangkan sebuah karya kecil yang berjudul “*Prospek Jasa Paket Pos Guna Meningkatkan Pendistribusian dan Pelayanan (Studi pada PT. Pos Indonesia Cabang Watampone)*” sebagai salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Prodi Ekonomi Syariah di Institut Agama Islam Negeri Bone (IAIN BONE) Banyak hambatan yang menimbulkan kesulitan dalam penyelesaian penulisan skripsi ini, namun berkat bantuan serta dorongan dari berbagai pihak akhirnya kesulitan-kesulitan yang timbul dapat teratasi. Untuk itu suatu kewajiban bagi penulis untuk menyampaikan rasa terima kasih yang tulus dan ikhlas, serta penghargaan yang setinggi-tingginya, terutama kepada:

1. Kedua orang tua tercinta, Ayahanda dan Ibunda yang senantiasa mengiringi penulis dengan kasih sayang, mendoakan serta memberikan dukungan, baik moral maupun spiritual dengan tulus sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Semoga Allah melimpahkan rezeki kepadanya, melindungi kedua orang tuaku. Aamiin.
2. Prof. Dr. A. Nuzul, SH., M.Hum. Selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bone, Dr. Nursyirwan, S.Ag., M.Ag. Selaku wakil ketua bidang akademik dan pengembangan lembaga, Bapak Dr. Abdullahana, S.Ag., M.HI.

Selaku wakil ketua bidang administrasi umum, perencanaan dan keuangan, Dr. Faturahman, M.Ag. Selaku wakil ketua bidang kemahasiswaan dan kerjasama yang senantiasa berupaya meningkatkan kualitas mahasiswa di lingkungan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bone

3. Bapak Dr. Syaparuddin, S.Ag., M.SI. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bone, beserta stafnya yang telah membantu kelancaran proses penyelesaian studi penulis.
4. Bapak Dr. Abdul Rahim, S.Ag., M. Si. Selaku Ketua Prodi Ekonomi Syariah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bone, beserta stafnya yang telah membantu kelancaran proses penyelesaian studi penulis.
5. Bapak Dr. Abdul Rahim, S.Ag., M. Si. selaku Pembimbing I dan Bapak Abd. Hafid, S. Ag., M. Si. selaku pembimbing II yang telah meluangkan waktunya serta membagikan ilmunya dalam memberikan pengarahan dan bimbingan pada penulisan skripsi ini dengan penuh kesabaran dan ketulusan. Sungguh berharga ilmu dan pengalaman yang beliau berikan selama proses bimbingan dalam penyelesaian skripsi ini. Terima kasih atas segala bimbingannya, terima kasih atas segala perhatian dan ketulusannya semoga Allah membalas atas segala jasa-jasanya yang diberikan kepada penulis.
6. Ibu Mardhaniah, S.Ag.,S.Hum. M.Si selaku Kepala Perpustakaan IAIN Bone dan seluruh staf perpustakaan IAIN Bone.
7. Para dosen dan asisten dosen serta seluruh staf, yang senantiasa berupaya meningkatkan kualitas mahasiswa di lingkungan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bone.
8. Terima kasih kepada teman-temanku yang tergabung dalam Eksyar kelompok 10 dan Eksyar kelompok lain yang telah memberikan dukungan dan motivasi dalam penyelesaian penulisan skripsi ini. Terima kasih atas persaudarannya yang begitu indah.

9. Terima kasih kepada Bapak Agus Pinandoyo selaku Kepala Kantor Pos cabang watampone dan Bapak Firman Ananta B selaku Manajer Pelayanan dan Penjualan 2 beserta seluruh karyawan tanpa terkecuali, yang telah membantu dalam penelitian dan bersedia di wawancarai dan pengambilan data, guna penyelesaian skripsi ini.
10. Rekan-rekan mahasiswa (i) serta semua pihak yang tidak sempat penulis sebutkan namanya satu persatu, yang telah memberikan bantuan dan dorongan kepada penulis dalam rangka penyusunan skripsi ini.

Hanya kepada Allah jualah penulis memohon balasan. Semoga semua pihak yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini mendapatkan pahala yang setimpal. Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak luput dari kesalahan dan kekurangan selaku manusia biasa yang kapasitas ilmunya masih minim. Oleh karena itu, penulis harapkan masukan dan kritikan yang bersifat konstruktif untuk perbaikan selanjutnya. Akhirnya, penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi yang membaca terutama bagi peneliti selanjutnya.

*Wassalamu Alaikum Wr. Wb.*

Watampone, 24 September 2019

Penyusun,

**MUH. ILHAM**  
**NIM. 01.14.3282**

## DAFTAR ISI

<b>HALAM JUDUL</b>	<b>i</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI</b>	<b>ii</b>
<b>PENGESAHAN SKRIPSI</b>	<b>iii</b>
<b>PERSETUJUAN PEMBIMBING</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b>	<b>xii</b>
<b>ABSTRAK</b>	<b>xiii</b>
<b>PEDOMAN TRANSLITERASI</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Definisi Operasional	4
D. Tujuan dan Kegunaan	6
E. Tinjauan Pustaka	7
F. Karangka Pikir	9
G. Metode Penelitian	10
1. Jenis Penelitian	11
2. Pendekatan penelitian	11
3. Lokasi penelitian	13
4. Data dan sumber data	13
5. Instrument penelitian	14
H. Teknik pengumpulan data	14
I. Teknik pengujian data	15
J. Teknik pengolahan data	16
K. Teknik analisis data deskriptif kualitatif	17
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b>	<b>18</b>

A. Prospek jasa paket	18
a. Pengertian prospek atau jasa pos	18
b. Pengertian jasa paket	18
c. Karakteristik jasa paket	19
d. Kepuasan pelanggan	20
e. Faktor-faktor pengukuran kepuasan pelanggan	22
B. Pendistribusian	23
a. Definisi distribusi	23
b. Saluran distribusi	24
c. Distribusi jasa	25
d. Fungsi dan tujuan saluran distribusi	25
C. Pelayanan	26
a. Pengertian kualitas pelayanan	26
b. Pengukuran kualitas pelayanan	27
<b>BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	<b>28</b>
A. Gambaran Umum Kantor Pos Cabang Watampone	
1. Sejarah Singkat Kantor Pos Cabang Watampone	28
2. Arti Logo PT. Pos Indonesia	29
3. Visi dan Misi dan Motto	30
4. Ketanagakerjaan	30
5. Kantor Pos Cabang	31
6. Produk Layanan Pokok Kantor Pos Watampone	32
7. Struktur Organisasi Kantor Pos Watampone	45
B. Sistem Pelayanan pada Kantor Pos Cabang Watampone	45
C. Prospek Jasa Paket Pos Guna Meningkatkan Pendistribusian Paket pada Kantor Pos Cabang Watampone	51
<b>BAB IV PENUTUP</b>	<b>54</b>
A. Kesimpulan	54
B. Saran	54
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	<b>55</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>	
<b>RIWAYAT HIDUP</b>	

## **DAFTAR TABEL**

<b>TABEL</b>	<b>HAL</b>
Tabel 1.1 Penelitian Terdahuli	7
Tabel 1.2 Kerangka Pikir	10
Tabel 2.1 Jumlah Karyawan Kantor Pos Watampone 92700	31
Tabel 2.2 Jumlah Karyawan Kantor Pos Watampone 92700	31
Tabel 2.3 Layanan kemitraan dan keagenan.	44

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Logo PT. Pos Indonesia	29
Gambar 2 Pos Express	32
Gambar 3 Pos Kilat Khusus	34
Gambar 4 Surat Pos Biasa	35
Gambar 5 Paket Pos	36
Gambar 6 Express Mail Service	38
Gambar 7 Layanan Pospay	39
Gambar 8 Layanan Wesel Pos	42
Gambar 9 Struktur Organisasi Kantor Pos Watampone	51

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 : Daftar pertanyaan untuk wawancara

Lampiran 2 : Hasil wawancara

Lampiran 3 : Foto wawancara

Lampiran 4 : Surat pengantar wawancara

Lampiran 5 : Surat keterangan wawancara

Lampiran 6 : Surat Izin Penelitian



## ABSTRAK

Nama Penyusun : MUH. ILHAM  
NIM : 01.14.3282  
Judul skripsi : Prospek Jasa Paket Pos Guna Meningkatkan Pendistribusian dan Pelayanan (Studi pada PT. Pos Indonesia Cabang Watampone)

---

Penelitian ini membahas tentang prospek jasa paket pos guna meningkatkan pendistribusian dan pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana sistem pelayanan dan bagaimana prospek jasa paket pos guna meningkatkan pendistribusian paket pada kantor pos cabang watampone Bone.

Berdasarkan tujuan penelitian diatas, maka jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian lapangan (*field research*) dengan pendekatan kualitatif dengan tata cara menggunakan pendekatan sosiologi, normatif dan ekonomis. Adapun teknik pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan observasi, wawancara dan dokumentasi. Data yang telah terkumpul kemudian diolah menggunakan teknik analisis deskriptif yaitu diawali dengan peneliti melakukan penjelajahan, kemudian dilakukan pengumpulan data sampai mendalam mulai dari observasi hingga penyusunan laporan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terkait dengan sistem pelayanan pada kantor pos cabang Watampone dalam upaya meningkatkan pelayanan diterapkan melalui berbagai strategi, adapun strategi yang diterapkan yaitu strategi pelayanan dan pengukuran kualitas pelayanan. Strategi pelayanan dengan menggunakan O-Ranger Sementara pengukuran kualitas pelayanan adalah dengan melihat laporan CCH atau customer complen hendling yang masuk.

Kantor pos memiliki 5 jenis layanan paket jasa yaitu paket pos biasa, paket pos kilat, paket pos express, paket pos kilat khusus, dan paket pos jumbo barang. dari 5 jenis paket layanan tersebut kantor pos menggunakan 2 teknik prospek yaitu kontak langsung dengan mitra kerja dan melakukan sosialisasi langsung dengan pelanggan dengan tujuan untuk meningkatkan pendistribusian paket pada kantor pos cabang watampone.

Kata Kunci: (*Sistem Pelayanan dan Prospek Jasa Paket Pos*)