

## **CUSTOMER RELATIONS DI PT. POS INDONESIA**

(Studi kasus langkah-langkah *Customer Care* dalam menghadapi ketidakpuasan konsumen dengan keluhan keterlambatan pengiriman surat (dokumen) dan barang pada *Unit Bisnis Pos Express Branch Office Yogyakarta 55000*)

## **CUSTOMER RELATIONS IN PT. POS INDONESIA**

(*Case study of Customer Care steps in facing the consumer unsatisfactory with the complaint of the mail and package delivery at Business Unit Pos Express Branch Office Yogyakarta 55000*)

Diajukan sebagai prasyarat menempuh derajat Sarjana Strata 1 Jurusan Ilmu komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

### **SKRIPSI**



Disusun Oleh:

**ARI PARDEDE**  
NIM: 20020530129

**JURUSAN ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA  
2007**

# **CUSTOMER RELATIONS DI PT. POS INDONESIA**

**(Studi kasus langkah-langkah *customer care* dalam menghadapi kefidakpuasan konsumen dengan keluhan keterlambatan pengiriman surat atau barang pada Unit Bisnis *Pos Express Branch Office* Yogyakarta 55000)**

**SKRIPSI**

**Diajukan Sebagai Prasyarat Menempuh Derajat Sarjana Strata 1 Pada  
Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta**

**Disusun Oleh :**

**ARI PARDEDE**

**NIM: 20020530129**

**JURUSAN ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA  
2007**

## PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Ari Pardede

NIM : 20020530129

Konsentrasi : *Public Relations*

Jurusan : Ilmu Komunikasi

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Judul Skripsi : **CUSTOMER RELATIONS DI PT. POS INDONESIA**

(Studi kasus langkah-langkah *customer care* dalam menghadapi ketidakpuasan konsumen dengan keluhan keterlambatan pengiriman surat atau barang pada Unit Bisnis *Pos Express Branch Office* Yogyakarta ta 55000)

Menyatakan bahwa penelitian ini adalah hasil karya sendiri dan sepanjang pengetahuan saya tidak berisi materi yang dipublikasikan/ditulis orang lain kecuali pada bagian-bagian tertentu saya ambil sebagai acuan. Apabila terbukti pernyataan ini tidak benar maka sepenuhnya menjadi tanggung jawab saya.

Yogyakarta, 13 September 2007  
Yang menyatakan,

Ari Pardede  
20020530129

## SKRIPSI

Telah dipertahankan dan disahkan di depan Tim penguji  
Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Pada :

Hari : Kamis  
Tanggal : 13 September 2007  
Tempat : Ruang Lab. Ilmu Komunikasi

### SUSUNAN TIM PENGUJI

Ketua

Suciati, S. Sos., M. Si

Penguji I

Penguji II

Djati Prasetyani Hadi, S.IP

Aswad Ishak, S.IP

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu  
Persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana (S-1)

Tanggal : Kamis, 13 September 2007



  
Tri Hastuti Nur R., S. Sos., M. Si

Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi

(Ari Purdita)

*Berusahlah membuat orang lain tersenyum. Selain senyum itu adalah ibadah juga membuat dunia ini menjadi lebih indah dan damai*

(Ari Purdita)

*Salin hormat-menghormati dan menghargai kepada setiap manusia karena di dunia ini tidak ada seorang manusia pun yang dapat berdiri-sendiri tanpa orang lain*

(Gram C. Umar)

*Cintailah orang yang kamu cintai sekedar saja, takin pada suatu hari kelak ia akan baik. menyahi orang yang kau benci, dan benciin orang yang kamu benci sekedar saja, siapa takin pada suatu hari kelak ia akan menjadi orang yang kamu cintai*

(Q.S. Ar-Ra'd: 11)

*Sesungguhnya Allah tidak mengubah keadaan sesuatu kaum sehingga mereka mengubah keadaan yang ada pada diri mereka sendiri*

اللَّهُ لَا إِلَهَ إِلَّا هُوَ الْحَيُّ الْقَيُّومُ لَا تَأْخُذُهُ سِنَةٌ وَلَا نَوْمٌ لِمَا تَعْبُدُونَ مِنْ دُونِ اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ سَمِيعٌ عَلِيمٌ

# MOTTO

## **KUPERSEMBAHKAN**

*Karyaku ini dengan rasa sayang dan bahagia.....!!!!*

- ❖ Allah. Swt. Atas segala karunia-Nya dan semua Kesehatan, Keselamatan, Kebahagiaan. Dan atas Kehendak-Nya maupun Pertolongan-Nya penulis dapat melalui semua ini untuk menjadi orang yang lebih baik.
- ❖ Ibuku Sarmiaty dan Ayahku Alimin M Daud yang sangat penulis cintai. Tanpa bantuan, dukungan, doa, restu, nasihat mereka penulis tidak dapat melalui dan mencapai semua ini.
- ❖ Abangku-ku Adly Oktariyanto, Kakak-ku Alisa Novita, Alita Marleny dan Adikku Alditya Risca Febriyanti. yang selalu mendukung dan menjadi motivasi penulis untuk menyelesaikan studi ini dan menjadi seorang Sarjana.
- ❖ Keponakan-Ku: Resti, Egi Ramadhani, dan Ratu yang lucu-lucu.
- ❖ Keluarga besar Alimin M Daud yang selalu memberi dukungan dan motivasi agar penulis selalu maju dan selalu berusaha.
- ❖ Semua orang yang telah mendoakan, memotivasi, memberi dukungan baik moril maupun materil, penulis ucapkan **TERIMA KASIH** sebesar-besarnya.
- ❖ Almamater-ku tercinta

## *Ari Pardede* *{Abdi\_Dalem13}*

### *Makase bangeet untoek:*

- ✦ *Sahabatku HENDRA AB yang selalu menemani penulis dari semester awal sampai akhir. " Friend kita masuk Komunikasi UMY bareng, ngambil PR bareng, KKN bareng, Bebas Teori enggak bareng,, lulus juga bareng. Tapi beda bulan aja. Tahun same 2007.Ok,.....!!!!*
- ✦ *Keluarga-ku Bapak & Ibu Priyono di Bausastran,terimakasih atas kepercayaan dan kebaikannya selama ini. Saudara-saudara-ku: Adik-ku Indali, Mbak Nartim, Mbak Maxi beserta suami Mas Yuli dan putranya yang lucu-lucu Abel & Darel*
- ✦ *Budak-budak Astama IKPM Kalimantan Barat Rahadi Osman 2 Yogyakarta (Bausastran & X-urang) . LANTAI 2 :Brother "ADLY", Izal, Roby, Nungky, Ucoq, Doni, Viktor, adi, dan Tri. LANTAI 3: Bank Wan, Mas Eddy (Si Mbah), Bank Indra, Danar, Natrius (Punkpat), Rahman. LANTAI 1: Ari (Kadir), Rudi, Along Aan, Hardi (P'Anjang), AAD. Alumni: Seni, Andri, Uning, Mukfis, Eniz dan semua yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu. Kalian adalah salahsatu keluarga-ku di Jogja hadiningrat berhati nyaman. Tetap kompak selalu yee,he2x. Jaga Astama (Rumah Kita) tetap ada untuk selamanya. Aminnnn!!!Kuserahkan Organisasi MANSUR (Manusia Kasur) kepada kalian semua. Hidup ngorok and ngiler*

- ✚ *Temen2 KKn-ku 2005: Hendra, Arief, Anto, Jendra, Tika, Eliza, Malla, Luluk dan Rizky*
- ✚ *Keluarga Besar Mas Dani di BauSaStan, Terima kasih atas semua persahabatan dan menjadi keluarga-ku di kota Jogja ini*
- ✚ *Sahabat-ku Reyna yang telah memiliki 2 orang anak (Putra (Hakim) dan Putri (Naiya) yang lucu-lucu, selamat yach..... (he...he...) semangat terus ya, selesaikan studi kalian jangan ditingalkan.*
- ✚ *Buat wanita-wanita yang menyayangi dan mencintaiku???*
- ✚ *Teman2 KomuNTKASI '02 yang wisuda bareng bulan Desember 2007: MALLA, RAHMA '03, JENDRA, NIKMAH, ALFI, MELLY, ROSYID, IDA JOHAN, ARI SUGIARTO, BUDI, HERNI, LULUK AGUNG, TIGO, RIDWAN, EVA '01, dan YOSSI '01.*
- ✚ *Budak-budak Pengawas Ujian Fisipol 2007 seperti: NISA, Mala, Mifta, Mahmudi, Gani, Mujib, Awak, Dian, Erlin, Yusman, Rusman, Hanief, Fahmi, Jutu, Intan, Sitti, Daru (Momon), Zainuri, Natasha, Iri, Rahmat, Budi, Wulan, Rahma, Budi (HI), Tita, Iin dan Karyawan Pengajaran Fisipol yang ngawas ujian bareng juga seperti: Pak KATON, Pak Husien, Pak DUL (jangan galak-galak yo) he2x, Pak AGUS Is the Best (Gaul), Pak Fatur, Pak Ayub, Pak Jum, Ibu wasilah dll*
- ✚ *...*



## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan mengucapkan syukur Alhamdulillah setingkat lebih tinggi diatas puncak-puncak nubuat kehadiran *illahi rabbi* yang melimpahkan segala rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Dialah rabb-ku Sang Maha Wahhab tempat aku memohon dalam setiap kerisauan dan Engkau memberikan nikmat disetiap tengadah tangan dan lubuk ini. Demikian pula sholawat serta salam semoga selalu tercurah dan menjadi panutan umat manusia dalam menempuh dan meraih kebahagiaan Dunia dan Akhirat.

Skripsi ini berjudul *CUSTOMER RELATIONS* DI PT. POS INDONESIA (Studi kasus langkah-langkah *customer care* dalam menghadapi ketidakpuasan konsumen dengan keluhan keterlambatan pengiriman surat atau barang pada Unit Bisnis *Pos Express Branch Office* Yogyakarta 55000).

Skripsi ini disusun guna melengkapi sebagian dari syarat-syarat yang diperlukan dalam rangka memperoleh gelar Sarjana Ilmu Politik (S.IP) pada Jurusan Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Dalam penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan, serta partisipasi dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung, maka dari itu dalam kesempatan ini dengan segala hormat dan kerendahan hati Penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya, khususnya kepada :

1. Tri Hastuti sebagai Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Ibu Suciati yang telah sabar membimbing dalam penyelesaian skripsi ini.
3. Ibu Djati Prasetyani., S.IP sebagai Pembimbing II sekaligus penguji I, yang telah memberikan saran dan bimbingan dalam penyelesaian skripsi ini.

## DAFTAR ISI

	Hal
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERNYATAAN .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN MOTTO .....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR BAGAN.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
ABSTRAK .....	xvii
<b>BAB I. PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	8
C. Tujuan Penelitian .....	8
D. Manfaat Penelitian .....	8
E. Kerangka Teori.....	9
1. <i>Customer Relations</i> .....	9
2. Perilaku Konsumen.....	17
3. Kepuasan konsumen.....	21
F. Metode Penelitian.....	33
1. Jenis Penelitian.....	33
2. Teknik Pengumpulan Data.....	34
a. Wawancara Mendalam.....	34
b. Observasi Nonpartisipan .....	35
c. Dokumentasi .....	35
3. Teknik Pengambilan Informan.....	36
4. Validitas Data.....	37
5. Keabsahan Data.....	37

## BAB II. LOKASI PENELITIAN DAN GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

A. Lokasi Penelitian.....	40
B. Gambaran Umum Perusahaan .....	40
1. Sejarah dan Perkembangan PT. Pos Indonesia (Persero).....	41
2. Sejarah dan Perkembangan PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Besar Yogyakarta.....	44
a. Strategi Perusahaan.....	46
b. Logo dan Makna PT. Pos Indonesia (Persero).....	47
c. Visi dan Misi, Falsafah dan Motto PT. Pos Indonesia (Persero).....	48
d. Unit Bisnis PT. Pos Indonesia (Persero).....	50
1). Unit Bisnis Keuangan .....	50
2). Unit Bisnis Reguler .....	55
3). Unit Bisnis Ritel.....	59
4). Unit Bisnis Fitateli .....	65
5). Unit Bisnis Real Properti .....	76
6). Unit Bisnis Pos Express .....	78
7). Unit Bisnis <i>e-Business</i> Pos.....	85
8). Unit Bisnis Total Logistik.....	93
9). Unit Bisnis Direct Mail .....	96
e. Struktur Organisasi PT. Pos Indonesia (Persero).....	99
f. Organisasi dan Manajemen PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Besar Yogyakarta.....	100
3. Sejarah dan Perkembangan Unit Bisnis Pos Express.....	105
a. Definisi Usaha.....	107
b. <i>Brand Name</i> .....	108
c. Beberapa Varian Layanan dalam Produk Pos Express .....	108
d. Kantor Pusat dan Jangkauan Pelayanan.....	109
e. Sumber Daya Pendukung.....	111
f. <i>Customer Relationship Management</i> .....	111

g. Strategi Pengembangan Bisnis .....	112
h. Logo Perusahaan dan Makna Logo Perusahaan.....	118
i. <i>Philolosophy</i> , Visi dan Misi Unit Bisnis Pos Express .....	119
j. KREDO ( <i>our spirit</i> ).....	120
4. Sejarah Singkat Berdirinya Unit Bisnis <i>Pos Express Branch</i> <i>Office Yogyakarta 55000</i> .....	120
a. Lokasi Perusahaan.....	120
b. <i>Service Point</i> .....	121
c. <i>Jops Deskripsi</i> .....	123
d. <i>Customer Relations</i> Unit Bisnis <i>Pos Express Branch</i> <i>Office Yogyakarta 55000</i> .....	135

### **BAB III. PENYAJIAN DATA DAN PEMBAHASAN**

A. PENYAJIAN DATA.....	141
1. Keluhan Konsumen Unit Bisnis <i>Pos Express Branch Office</i> Yogyakarta 55000 .....	141
a. Deskripsi Keluhan Konsumen Berdasarkan Dokumentasi Data Komplain <i>Pos Express Branch</i> <i>Office</i> Jogja 55000, Januari 2006 – Desember 2006.....	141
b. Keluhan Konsumen melalui Complain Handing .....	145
c. Keluhan Konsumen yang Disampaikan Melalui Media Massa.....	146
2. Langkah-langkah <i>Customer Relations</i> Unit Bisnis <i>Pos</i> <i>Express Branch Office</i> Yogyakarta 55000 dalam Menghadapi Ketidakpuasan Konsumen dengan Keluhan Keterlambatan Pengiriman Surat (Dokumen) dan Barang....	148
a. Proses Distribusi Pengiriman Surat (Dokumen) dan Barang pada Layanan <i>Pos Express</i> di Unit Bisnis <i>Branch Office</i> Yogyakarta 55000.....	148
1). <i>Collecting</i> .....	150

3). <i>Transforting</i> .....	152
4). <i>Delivery</i> .....	153
b. Jaminan Kepastian kiriman Surat (Dokumen) dan Barang pada Layanan Pos Express .....	154
c. Memberikan Pelayanan yang Baik Pada Konsumen .....	155
d. Memberikan Fasilitas yang Baik Selama Konsumen Menunggu .....	160
e. Memberikan Fasilitas Media untuk Mengakses Info Layanan .....	161
f. Proses Penanganan Keluhan .....	162
1). Mencatat Permasalahan .....	163
2). Menghubungi Kantor Tujuan ( <i>Branch Office</i> ).....	165
3). Menghubungi Pengirim Tentang Hasilnya .....	166
g. Peningkatan Kinerja Perusahaan.....	166
3. Latar Belakang Penerapan Customer Relations pada Unit Bisnis <i>Pos Express Branch Office</i> Yogyakarta 55000 dalam Upaya Memuaskan Konsumen.....	169
4. Tanggapan Konsumen Tentang Customer Relations yang diterapkan Unit Bisnis <i>Pos Express Branch Office</i> Yogyakarta 55000 .....	175
a. Indragunawan.....	175
b. Vita dan Tia.....	178
c. Nuraini Rokhmawati .....	180
d. Pelanggan Korporat (PT. Budi Makmur Jaya Murni .....	182
B. PEMBAHASAN .....	184
<b>BAB IV. KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
A. KESIMPULAN .....	199
B. SARAN .....	200

## DAFTAR TABEL

	Hal
<b>Daftar Tabel: 1. 1.</b> Data konsumen Unit Bisnis <i>Pos Express Branch Office</i> Yogyakarta 55000 tahun 2003 – 2006 .....	5
<b>Daftar Tabel: 2.1.</b> Kinerja Produksi dan Pendapatan <i>SBU Pos Express</i> .....	82
<b>Daftar Tabel: 2. 2.</b> Lokasi/ kota <i>Branch Office Pos Express</i> .....	110
<b>Daftar Tabel: 2. 3.</b> Lokasi/ Kantor Pos Dalam Jaringan (KPDJ) .....	110
<b>Daftar Tabel: 2. 4.</b> Jenis Alat dan Kendaraan Pendukung .....	111
<b>Daftar Tabel: 2. 5.</b> Kinerja Produksi dan Pendapatan .....	111

## DAFTAR BAGAN

	Hal
<b>Bagan 3.1.</b> Proses Distribusi Paket Kiriman <i>Pos Express</i> Jogja 55000 .....	147
<b>Bagan 3.2.</b> Langkah-langkah <i>Customer Care Pos Express Branch Office</i> Yogyakarta 55000 dalam penanganan keluhan konsumen .....	161





## DAFTAR LAMPIRAN

	Hal
<b>Lampiran 1</b> : Koran Kompas, Selasa, 30 Januari 2007. Opini: "Dikecewakan Pos Express".....	205
<b>Lampiran 2</b> : Data Komplain Kiriman <i>Pos Express Branch Office</i> Jogja 55000. Periode Januari 2006 – Desember 2006 .....	206
<b>Lampiran 3</b> : Media Indonesia Online, Jum'at, 02 Maret 2007 "Jakarta Banjir, Kiriman Pos Express dihentikan" .....	217
<b>Lampiran 4</b> : Logo <i>Pos Express</i> .....	218
<b>Lampiran 5</b> : Brosur tarif <i>Pos Express Branch Office</i> Jogja 2006 - 2007 .....	219
<b>Lampiran 6</b> : Brosur layanan <i>Pos Express</i> .....	220
<b>Lampiran 7</b> : Resi atau Nota Kwitansi <i>Pos Express</i> .....	221
<b>Lampiran 8</b> : Photo-photo kegiatan pelayanan di <i>Pos Express</i> <i>Branch Office</i> Jogja .....	223
<b>Lampiran 9</b> : <i>Interview Guide</i> .....	230
<b>Lampiran 10</b> : <i>Fieldnote</i> .....	233