

**UPAYA MEMPERTAHANKAN KONSUMEN DALAM MENGHADAPI  
PERSAINGAN JASA KIRIM PADA PT POS INDONESIA  
KANTOR CABANG UTAMA PALEMBANG**



**LAPORAN AKHIR**

**Dibuat Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Menyelesaikan  
Pendidikan Diploma III Pada Jurusan Administrasi Bisnis  
Program Studi Administrasi Bisnis  
Politeknik Negeri Sriwijaya**

**OLEH:**

**LESY WULANDARY  
NPM 062030601517**

**POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA  
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
PALEMBANG  
2023**

**UPAYA MEMPERTAHANKAN KONSUMEN DALAM MENGHADAPI  
PERSAINGAN JASA KIRIM PADA PT POS INDONESIA  
KANTOR CABANG UTAMA PALEMBANG**



**LAPORAN AKHIR**

**OLEH:**

**LESY WULANDARY  
NPM 062030601517**

**Menyetujui,**

**Palembang, 21 Agustus 2023**

**Pembimbing I,**

**M. Yusuf, S.E., M.Si., Ph.D.  
NIP 197801182005011002**

**Pembimbing II,**

**Dr. Dewi Fadila, S.E., M.M.  
NIP 197504212001122001**

**Mengetahui,**

**Ketua Jurusan  
Administrasi Bisnis**

**Dr. Heri Setiawan, S.E., M.AB., CPMA.  
NIP 19760222202121001**

**Koordinator Program Studi  
D III Administrasi Bisnis**

**Fetty Maretha, S.E., M.M.  
NIP 198203242008012009**

## SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Lesy Wulandary

NPM : 062030601517

Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis

Mata Kuliah : Manajemen Pemasaran

Judul Laporan Akhir : Upaya Mempertahankan Konsumen Dalam Menghadapi  
Persaingan Jasa Kirim Pada PT Pos Indonesia Kantor  
Cabang Utama Palembang

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Laporan yang saya buat dengan judul sebagaimana tersebut di atas beserta isinya merupakan hasil penelitian saya sendiri.
2. Laporan Akhir ini bukanlah plagiat/salinan Laporan Akhir milik orang lain.
3. Apabila Laporan Akhir saya plagiat/menyalin Laporan Akhir milik orang lain maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan Laporan Akhir beserta konsekuensinya.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya untuk diketahui oleh pihak pihak yang berkepentingan.

Palembang, 4 Agustus 2023

Yang membuat pernyataan,



Lesy Wulandary

NPM 062030601517

## LEMBAR PENGESAHAN


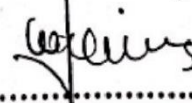

Nama : Lesy Wulandary  
NPM : 062030601517  
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis  
Mata Kuliah : Manajemen Pemasaran  
Judul Laporan Akhir : Upaya Mempertahankan Konsumen Dalam Menghadapi Persaingan Jasa Kirim Pada PT Pos Indonesia Kantor Cabang Utama Palembang

Telah dipertahankan dihadapan Dewan Penguji Laporan Akhir Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Administrasi Bisnis dan dinyatakan LULUS

Pada Hari: Senin

Tanggal: 21 Agustus 2023

### TIM PENGUJI

<u>No. Nama</u>	<u>Tanda Tangan</u>	<u>Tanggal</u>
1. M. Yusuf, S.E., M.Si, Ph D Ketua Penguji	 .....	30/08/2023 .....
2. Titi Andriyani, S.E., M.Si Anggota Penguji	 .....	4/09/2023 .....
3. Keti Purnamasari, S.E., M.Si Anggota Penguji	 .....	30/08/2023 .....

## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

**“Allah tidak akan membebani seseorang melainkan sesuai kesanggupannya, yakinlah semua akan selesai” (Lesy Wulandary)**

**“Maka sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan. Sesungguhnya Sesudah Kesulitan itu ada kemudahan” (Q.S Al Insyirah: 5-6)**

**Kupersembahkan kepada:**

- **Kedua Orang Tuaku**
- **Dosen Jurusan Administrasi Bisnis**
- **Teman Seperjuanganku**
- **PT Pos Indonesia (Persero) KCU Palembang**
- **Politeknik Negeri Sriwijaya**
- **Diri Sendiri**
- **Semua pihak yang bertanya “Kapan sidang?”, “Kapan wisuda”, “Kapan nyusul” dan sejenisnya.**

**Kalian adalah alasan saya segera menyelesaikan Laporan Akhir ini.**

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kita panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan berkat limpahan dan karunia-Nya, sehingga kami dapat menyelesaikan penulisan dan penyusunan laporan akhir yang berjudul **“Upaya Mempertahankan Konsumen Dalam Menghadapi Persaingan Jasa Kirim Pada PT Pos Indonesia Kantor Cabang Utama Palembang”**. Adapun tujuan pembuatan Laporan Akhir ini disusun untuk memenuhi syarat menyelesaikan jenjang Pendidikan Diploma III pada Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya. Penulis melakukan penelitian terkait mata kuliah manajemen pemasaran yang dilaksanakan pada PT Pos Indonesia Kantor Cabang Utama Palembang.

Penulis menyadari bahwa laporan ini masih terdapat banyak kekurangan, maka dari itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun agar dapat menjadi acuan bagi penulis di masa yang akan datang dan penulis berharap laporan ini dapat bermanfaat bagi semua pihak. Akhir kata, penulis mengucapkan terima kasih atas bantuan serta dukungan dari berbagai pihak.

Palembang, 1 Agustus 2023

Penulis

## UCAPAN TERIMA KASIH

Puji dan syukur saya ucapkan kehadiran Allah SWT karena dengan rahmat dan hidayah-Nyalah sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Akhir ini dengan tepat waktu. Penulisan laporan akhir ini juga terwujud berkat adanya bimbingan, saran dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu kami ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Ing. Ahmad Taqwa, M.T., selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya.
2. Bapak Dr. Heri Setiawan, S.E., M.AB., CPMA., selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
3. Ibu Dr. Marieska Lupikawaty, S.E., M.M., selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis.
4. Ibu Fetty Maretha S.E., M.M., selaku Ketua Program Studi DIII Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
5. Bapak M. Yusuf, S.E., M.Si., selaku Dosen pembimbing pertama yang telah membimbing penulis dalam menyelesaikan Laporan Akhir ini.
6. Ibu Dr. Dewi Fadila, S.E., M.M., selaku Dosen pembimbing kedua yang telah membimbing penulis dalam menyelesaikan Laporan Akhir ini.
7. Seluruh dosen dan staf Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya yang telah memberikan bekal ilmu dan bimbingan kepada penulis.
8. Bapak Fandi Anjasmara, selaku Kepala Kantor Cabang Utama Palembang PT Pos Indonesia (Persero) yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melaksanakan penelitian tersebut.
9. Semua karyawan PT Pos Indonesia (Persero) Kantor Cabang Utama Palembang.
10. Orang tua dan Saudara yang selalu memberikan doa, dukungan, semangat dan dukungan materi dan moril yang tidak akan pernah penulis gantikan dengan apapun.

11. Rekan sesama mahasiswa Politeknik Negeri Sriwijaya khususnya teman-teman di kelas 6NE Jurusan Administrasi Bisnis yang telah memberikan semangat dan dukungan kepada penulis.
12. Sahabat Saya Bakpau, Ulik, Della, Dea, Mutmainah, Fenty yang telah memberi semangat serta dukungan kepada penulis.
13. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah memberikan bantuan dalam penulisan laporan ini.

Penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam menyusun Laporan Akhir ini hingga selesai. Semoga segala bantuan yang telah diberikan mendapatkan limpahan balasan pahala dari Allah SWT. Serta semoga laporan ini dapat memberikan manfaat bagi kita semua.

Palembang, 1 Agustus 2023

Penulis



## ABSTRAK

Laporan akhir ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana upaya mempertahankan konsumen dalam menghadapi persaingan jasa kirim dan bagaimana cara meningkatkan konsumen dalam menghadapi persaingan jasa kirim pada PT Pos Indonesia Kantor Cabang Utama Palembang. Penulisan laporan penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif dan sumber data yang di peroleh penullis melakukan riset lapangan dengan melakukan wawancara, dokumentasi dan studi kepustakaan. Pada PT Pos Indonesia (Persero) Kantor Cabang Utama Palembang terdapat dua bagian pemasaran yaitu pemasaran surat dan paket (korporat) dan pemasaran ritel dan kemitraan. Upaya untuk mempertahankan konsumen dalam menghadapi persaingan jasa kirim pada bagian tersebut memiliki strategi upaya yang sama-sama memberikan kualitas pelayanan yang baik, sehingga dengan begitu para konsumen akan merasa puas dan lebih merasa dihargai. Saran untuk PT Pos Indonesia (Persero) Kantor Cabang Utama Palembang untuk meningkatkan konsumennya dengan memaksimalkan penerapan bauran pemasaran 7P dan menjalin adanya kerja sama dengan *ecommerce* hal tersebut juga dapat meningkatkan konsumennya.

*Kata Kunci: Pemasaran, PT Pos Indonesia (Persero) Kantor Cabang Utama Palembang*

## ***ABSTRACT***

This final report aims to find out how efforts to retain consumers in the face of shipping service competition and how to increase consumers in the face of shipping service competition at PT Pos Indonesia Main Branch Office Palembang. The writing of this research report is descriptive qualitative research and the data sources obtained by the researcher conduct field research by conducting interviews, documentation and literature studies. At PT Pos Indonesia (Persero) Palembang Main Branch Office there are two marketing sections, namely mail and package marketing (corporate) and retail marketing and partnerships. Efforts to retain consumers in the face of competition for shipping services in the section have a strategy of efforts that both provide good service quality, so that consumers will feel satisfied and feel more valued. Suggestions for PT Pos Indonesia (Persero) Palembang Main Branch Office to increase its consumers by maximizing the application of the 7P marketing mix and establishing cooperation with ecommerce it can also increase its consumers.

*Keywords: Marketing, PT Pos Indonesia (Persero) Main Branch Office Palembang*

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI .....</b>	<b>iv</b>
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>UCAPAN TERIMA KASIH .....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>ix</b>
<b><i>ABSTRACT</i> .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xvi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	7
1.3 Ruang Lingkup Penelitian .....	7
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	7
1.4.1 Tujuan Penelitian .....	7
1.4.2 Manfaat Penelitian .....	8
1.5 Metode Penelitian .....	8
1.5.1 Pendekatan Penelitian .....	9
1.5.2 Jenis dan Sumber Data .....	9

	<b>Halaman</b>
a. Jenis Data .....	9
b. Sumber Data .....	10
1.5.3 Teknik Pengumpulan Data .....	11
1.5.4 Analisis Data .....	12
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Pengertian Pemasaran .....	14
2.2 Strategi Pemasaran .....	14
2.3 Bauran Pemasaran .....	16
2.4 Bauran Promosi .....	18
2.5 Pengertian Persaingan .....	19
2.6 Tekanan Persaingan .....	19
2.7 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pesaingan .....	20
2.8 Indikator Jasa .....	21
2.9 Karakteristik Jasa .....	22
<b>BAB III KEADAAN UMUM PERUSAHAAN</b>	
3.1 Sejarah Singkat Perusahaan .....	23
3.2 Makna Logo dan Tata Nilai Perusahaan .....	26
3.2.1 Logo atau Lambang .....	26
3.2.2 Tata Nilai Perusahaan .....	28
3.3 Tujuan, Visi, Misi, dan Motto .....	29
3.3.1 Tujuan Perusahaan .....	29
3.3.2 Visi Perusahaan .....	29
3.3.3 Misi Perusahaan .....	29
3.3.4 Motto Perusahaan .....	29
3.4 Struktur Organisasi dan Pembagian Tugas .....	29
3.4.1 Struktur Organisasi Perusahaan .....	29
3.4.2 Pembagian Tugas .....	30
3.5 Penentuan Saluran Distribusi .....	33
3.6 Produk-Produk PT Pos Indonesia KCU Palembang .....	33
3.7 Kebijakan Harga .....	35

## **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

4.1 Hasil .....	40
4.1.1 Upaya mempertahankan konsumen dalam menghadapi persaingan jasa kirim pada PT Pos Indonesia (Persero) Kantor Cabang Utama Palembang .....	40
4.1.2 Cara meningkatkan konsumen dalam menghadapi persaingan jasa kirim pada PT Pos Indonesia (Persero) Kantor Cabang Utama Palembang .....	43
4.2 Pembahasan .....	45

## **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

5.1 Kesimpulan .....	58
5.2 Saran .....	59

<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	60
-----------------------------	----

## **LAMPIRAN-LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
Tabel 1.1 Target Pencapaian pada tahun 2023 .....	6
Tabel 3.1 Tarif Pos Kilat Khusus .....	35
Tabel 3.2 Tarif Pos Ekspres .....	38
Tabel 3.3 Tarif Q9 Sameday Service .....	38

## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
Gambar 1.1 Data Pesaing PT Pos (Persero) .....	4
Gambar 3.1 Logo PT Pos Indonesia .....	27
Gambar 3.2 Nilai Utama AKHLAK .....	28
Gambar 3.3 Struktur Organisasi PT Pos Indonesia KCU Palembang .....	29
Gambar 4.1 Iklan Melalui Spanduk .....	47
Gambar 4.2 Media Promosi Kompas TV .....	48
Gambar 4.3 Iklan PT Pos Indonesia .....	49
Gambar 4.4 Media Promosi Benner .....	49
Gambar 4.5 Karyawan Melakukan Grebek Pasar .....	50
Gambar 4.6 Karyawan Melakukan Grebek Pasar .....	51
Gambar 4.7 Media Promosi Kegiatan <i>Customer Reward</i> .....	51
Gambar 4.8 Media promosi pemberian hadiah sembako .....	52
Gambar 4.9 Media Promosi Hadiah .....	52
Gambar 4.10 Pembagian Hadiah Kepada Konsumen .....	53
Gambar 4.11 Dokumentasi Kerjasama .....	54
Gambar 4.12 Dokumentasi Kegiatan Pembagian Takjil ke Masyarakat .....	54

## **DAFTAR LAMPIRAN**

1. Surat Permohonan Pengambilan Data
2. Surat Pengantar Izin Pengambilan Data
3. Surat Balasan Izin Pengambilan Data
4. Surat Keterangan Selesai Penelitian
5. Lembar Kesepakatan Pembimbing Laporan Akhir Pembimbing 1
6. Lembar Kesepakatan Pembimbing Laporan Akhir Pembimbing 2
7. Lembar Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing 1
8. Lembar Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing 2
9. Lembar Kunjungan Mahasiswa
10. Rekomendasi Ujian Laporan Akhir
11. Lembar Revisi Laporan Akhir
12. Lembar Tanda Persetujuan Laporan Akhir
13. Data Hasil Wawancara
14. Dokumentasi Wawancara
15. Dokumentasi Penelitian
16. Perangko Penulis di PT Pos Indonesia KCU Palembang
17. Lampiran Daftar Produk dan Harga Jasa Kirim
18. Lampiran Data Mitra Kerja