

**PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP JASA PENGIRIMAN
UANG MELALUI WESEL POS INSTAN PADA PT POS INDONESIA
(PERSERO) PALEMBANG**



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

Oleh:

Putri Zulkarnain

0612 3060 0494

**POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
PALEMBANG
TAHUN 2015**

**PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP JASA PENGIRIMAN UANG
MELALUI WASELPOS INSTAN PADA PT POS INDONESIA (PERSERO)
PALEMBANG**



LAPORAN AKHIR

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

Oleh:

**Putri Zulkarnain
0612 3060 0494**

Menyetujui:

Pembimbing I,

**Yahya, S.E., M. Si.
NIP 195805081990031002**

Pembimbing II,

**Trisilowati, S.E., M.M.
NIP 196307301989112001**

**Mengetahui,
Ketua Jurusan Administrasi Bisnis**

**Hendra Sastrawinata, S.E., M.M.
NIP 197209182003122002**



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA

Jalan Srijaya Negara, Palembang 30139

Telp. 0711-353414 fax. 0711-355918

website : www.polsriwijaya.ac.id E-mail : info@polsri.ac.id



SURAT PERYATAAN LAPORAN AKHIR

Nama : Putri Zulkarnain
NIM : 061230600494
Jurusan /Program Studi : Administrasi Bisnis
Judul Laporan Akhir : Persepsi Masyarakat Terhadap Jasa Pengiriman
Uang Melalui Waselpos Instan Pada PT Pos
Indonesia (Persero) Palembang

Dengan ini menyatakan bahwa:

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

Demikianlah Surat Pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya untuk diketahui oleh pihak-pihak yang berkepentingan.

Palembang, 2015

 buat pernyataan,

Putri Zulkarnain
NIM 061230600494


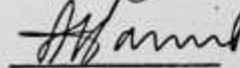
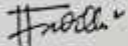
LEMBAR PENGESAHAN

Nama Mahasiswa : Putri Zulkarnain
NIM : 061230600494
JURUSAN : Administrasi Bisnis
JUDUL LAPORAN : Persepsi Masyarakat Terhadap Jasa Pengiriman
Uang Melalui Waselpos Instan Pada
PT Pos Indonesia (PERSERO) Palembang.

Telah dipertahankan dihadapan Dewan Penguji Ujian Laporan Akhir
Jurusan Administrasi Bisnis
Dan dinyatakan LULUS

Pada hari: Senin
Tanggal: 29 Juni 2015

TIM PENGUJI

No.	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1.	<u>Yahya, S.E., M.Si.</u>		<u>29 Juni 2015</u>
2.	<u>Abdul Hamid, S.E.,</u>		<u>29 Juni 2015</u>
3.	<u>Neneng Miskiyah, S.E., M.Si.</u>	_____	<u>29 Juni 2015</u>
4.	<u>Dewi Fadilah, S.E., M.M.</u>		<u>29 Juni 2015</u>

MOTTO:

“ Hidup hanya sekali, lakukan yang terbaik teruslah mencoba dan jangan pernah takut untuk memulai. Apabila kamu memimpikan sesuatu lakukan wujudkan lalu selesaikan “

Dengan segala kerendahan hati

Kupersembahkan kepada.

⇒ Bapak dan Ibu Tercinta

⇒ Adik-adik Tersayang

⇒ Para Pendidik yang kuhormati

⇒ Teman-Teman Seperjuangan

⇒ My Future (Framadhanta A.K)

⇒ Almamater

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, karena berkat rahmat dan hidayah-nya penulis dapat menyelesaikan Laporan Akhir (LA) pada PT Pos Indonesia (Persero) Palembang, laporan akhir ini penulis beri judul “Persepsi Masyarakat terhadap jasa pengiriman uang melalui waselpos instan pada PT Pos Indonesia (Persero) Palembang.

Adapun tujuan penulisan laporan ini adalah untuk memenuhi sebagian syarat menyelesaikan studi Administrasi Bisnis Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.

Penulis menyadari bahwa penyajian dalam penulisan Laporan Akhir ini masih belum sempurna baik ditinjau dari segi teknis maupun materinya masih banyak terdapat kekeliruan dan kekurangan. Hal ini dikarenakan keterbatasan kemampuan dan pengetahuan yang dimiliki oleh penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik maupun saran yang bermanfaat dari pembaca untuk kesempurnaan penulisan laporan dimasa datang.

Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian penulisan Laporan Akhir ini, dan semoga dapat bermanfaat bagi penulis maupun pembaca.

Palembang, Juni 2015

Penulis

UCAPAN TERIMA KASIH

Adapun terwujudnya Laporan akhir ini adalah berkat bimbingan dan bantuan serta petunjuk dari berbagai pihak yang terkait. Untuk itu pada kesempatan ini penulis menghaturkan ucapan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Rd. Kusumanto, S.T., M.M, selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya
2. Bapak Hendra Sastrawinata S.E., M.M, Ketua Jurusan Administrasi Bisnis
3. Bapak Heri Setiawan, S.E., M.A.B, Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis
4. Bapak Yahya, S.E., M.Si. selaku Dosen Pembimbing I yang telah membimbing dan mengarahkan Penulis dalam Penyelesaian Laporan Akhir ini.
5. Ibu Trisilowati, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing II yang telah membimbing dan mengarahkan Penulis dalam penyelesaian Laporan Akhir ini.
6. Staf Pengajar Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya
7. Seluruh pegawai PT Pos Indonesia (Persero) Palembang.
8. Kedua orang tua yang memberikan motivasi selama ini.
9. Kerabat yang telah memberikan support.

Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah terlibat dalam penulisan Laporan Akhir, semoga Allah melimpahkan rahmatnya kepada kita semua.

Penulis mengharapkan semoga Laporan akhir ini dapat memberikan manfaat bagi kita semua. Meskipun informasi yang terkandung dalam Laporan Akhir ini belum maksimal penulis berusaha dalam pengembangan bagi kemajuan informasi sesuai dengan kebutuhan dan perkembangan zaman.

Palembang, Juni 2015

Penulis

ABSTRACT

The purpose of this final report was to conducted research on the public perception of money transfer service through intant waselpos, the result of this final report obtained 99 respondents. Who did transaction via money service transfer through istant waselpos. The conclusion of this final report was the public perception of the money transfer service through instant waselpos relatively high it could be seen from the respondents that were dominated by respondents who answered, yes to the question provided. It is suggested PT Pos Indonesia (Persero) Palembang to maintain the quality of service and improves the public perception of the money transfer service through instant waselpos.

Keywords: Perception, Service, Responsibility.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
UCAPAN TERIMA KASIH	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Pemilihan Judul	1
1.2 Perumusan Masalah	2
1.3 Ruang Lingkup Pembahasan.....	3
1.4 Tujuan dan Manfaat	3
1.4.1 Tujuan Penelitian	3
1.4.2 Manfaat Penelitian	3
1.5 Metodologi Penelitian	3
1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian	3
1.5.2 Jenis dan Sumber Data.....	4
1.5.3 Populasi dan Sample.....	4
1.5.4 Teknik Pengumpulan Data	6
1.5.5 Analisis Data.....	7

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengertian Perilaku Konsumen	9
2.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen.....	9
2.3 Keputusan Konsumen	11
2.4 Pengertian Persepsi	11

2.5	Pengertian Masyarakat	12
2.6	Pengertian Konsumen	12
2.7	Faktor-faktor yang Mempengaruhi Persepsi.....	13
2.8	Proses Keputusan Pembelian	15
2.9	Waselpos Instan	16

BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

3.1	Sejarah Singkat Perusahaan	18
3.2	Visi dan Misi Perusahaan.....	20
3.2.1	Visi	20
3.2.2	Misi.....	21
3.3	Tata Nilai Dasar Perusahaan	21
3.4	Arti Logo Perusahaan.....	22
3.5	Struktur Organisasi Perusahaan	23
3.6	Job Description Struktur Organisasi Perusahaan	25
3.7	Profil Responden.....	31

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1	Persepsi Masyarakat Terhadap Jasa Pengiriman Uang Melalui Waselpos Instan	36
4.2	Tanggapan Responden Terhadap Jasa Pengiriman Uang Melalui Waselpos Instan di PT Pos Indonesia (Persero) Palembang	37

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1	Kesimpulan.....	48
5.2	Saran.....	49

DAFTAR PUSTAKA	51
-----------------------------	-----------

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Interpretasi Skor	8
Tabel 3.1 Jenis kelamin Responden	31
Tabel 3.2 Usia Responden.....	31
Tabel 3.3 Pendidikan Responden.....	32
Tabel 3.4 Pekerjaan Responden	33
Tabel 3.5 Rekapitulasi Hasil Kuisisioner	34

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 3.1	Gambar Logo PT Pos Indonesia (Persero).....22
Gambar 3.2	Gambar Struktur Organisasi PT Pos Indonesia (Persero) Palembang24
Gambar 4.1	Gambar Diagram Batang Persepsi Masyarakat.....38
Gambar 4.2	Gambar Diagram Batang Persepsi Berdasarkan Pelayanan40
Gambar 4.3	Gambar Diagram Batang Persepsi Berdasarkan Perilaku Konsumen42
Gambar 4.4	Gambar Diagram Batang Persepsi Berdasarkan Kesesuaian Spesifikasi45
Gambar 4.5	Gambar Diagram Batang Persepsi Berdasarkan Tanggung Jawab.....46

DAFTAR LAMPIRAN

1. Permohonan Surat Pengantar
2. Surat Izin Pengambilan Data
3. Surat Tanggapan dari Perusahaan
4. Kartu Kunjungan Mahasiswa
5. Surat Kesepakatan Bimbingan Laporan Akhir
6. Kartu Konsultasi Laporan Akhir
7. Lembar Rekomendasi Ujian Laporan Akhir
8. Daftar Kuesioner
9. Daftar Pertanyaan Wawancara dengan Bagian Locket