

**ANALISIS STRATEGI PENGEMBANGAN JASA PENGIRIMAN  
SURAT DAN PAKET  
(Studi Kasus Pada Kantor Pos Kapten A. Rivai Palembang)**



**LAPORAN AKHIR**

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

**Oleh:**

**CHAIRUNNISA RHIMADHANI**

**061630601154**

**POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA**

**PALEMBANG**

**2019**

**ANALISIS STRATEGI PENGEMBANGAN JASA PENGIRIMAN  
SURAT DAN PAKET  
(Studi Kasus Pada Kantor Pos Kapten A. Rivai Palembang)**



**Disusun untuk Memenuhi Syarat dalam Menyelesaikan Pendidikan Diploma  
III pada Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Administrasi Bisnis  
Politeknik Negeri Sriwijaya**

**Oleh:**

**CHAIRUNNISA RHIMADHANI  
061630601154**

**Menyetujui,**

**Pembimbing I,**

**Dra. Yusleli Herawati, M.M.  
NIP 196005071988112001**




**Pembimbing II,**

**Dr. Neneng Miskiyah, S.E., M.Si.  
NIP 197312281996032002**

**Mengetahui,  
Ketua Jurusan Administrasi Bisnis**

**Dr. A. Jalaludin Sayuti, S.E., M.Hum.Res.M  
NIP 196008061989101001**

**KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI**  
**POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA**  
Jalan Srijaya Negara, Palembang 30139  
Telp. 0711-353414 Fax. 0711-355918  
Website : [www.polsri.ac.id](http://www.polsri.ac.id) E-mail : [info@polsri.ac.id](mailto:info@polsri.ac.id)



**SURAT PERNYATAAN**

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Chairunnisa Rhimadhani  
NPM : 061630601154  
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/ DIII Administrasi Bisnis  
Mata Kuliah : Manajemen Pemasaran  
Judul Laporan Akhir : Analisis Strategi Pengembangan Jasa Pengiriman Surat dan Paket (Studi Kasus Pada Kantor Pos Kapten A. Rivai 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, Juni 2019



Chairunnisa Rhimadhani  
NPM 0616 3060 1154



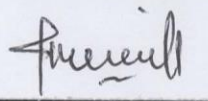
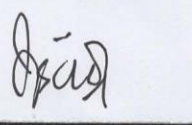
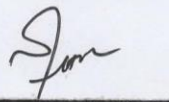
## LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Chairunnisa Rhimadhani  
NPM : 061630601154  
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/ DIII Administrasi Bisnis  
Mata Kuliah : Manajemen Pemasaran  
Judul Laporan Akhir : Analisis Strategi Pengembangan Jasa Pengiriman  
Surat dan Paket (Studi Kasus Pada Kantor Pos  
Kapten A. Rivai Palembang)

Telah Dipertahankan Dihadapan Dewan Penguji Ujian Laporan Akhir  
Jurusan Administrasi Bisnis  
Dan Dinyatakan LULUS

Pada Hari: Jum'at  
Tanggal: 02 Agustus 2019

### TIM PENGUJI

No.	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1.	<u>Dr. Neneng Miskiyah, S.E., M.Si.</u> Ketua	 _____	<u>14-8-2019</u>
2.	<u>Lisnini, S.E., M.Si.</u> Anggota	 _____	<u>5-8-2019</u>
3.	<u>Ummasyroh, S.E., M.Ed.M</u> Anggota	 _____	<u>5-8-2019</u>

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

### **Motto:**

"Teruslah berjuang, karena tidak ada batasan untuk berjuang".  
(Chairunnisa Rhimadhani)

"Bermimpilah seakan kau akan hidup selamanya. Hiduplah seakan kau akan mati hari ini". (James Dean)

### **Kupersembahkan kepada:**

- ❖ Kedua orang tua terkasih
- ❖ Keluarga tercinta
- ❖ Dosen Jurusan Administrasi Bisnis
- ❖ Sahabat AWK dan teman-teman  
seperjuangan kelas 6 NE
- ❖ Almamater kebanggaan

## KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji dan syukur kepada Allah SWT atas berkat rahmat dan pertolongan-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan Laporan Akhir ini dengan judul **“Analisis Strategi Pengembangan Jasa Pengiriman Surat dan Paket (Studi Kasus Pada Kantor Pos Kapten A. Rivai Palembang)”**.

Laporan ini disusun untuk memenuhi tugas akhir sebagai syarat menyelesaikan pendidikan Diploma III Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya. Laporan ini merupakan laporan penelitian yang dilakukan di Kantor Pos Kapten A. Rivai Palembang dengan mata kuliah pemasaran yang membahas tentang analisis strategi pengembangan jasa pengiriman surat dan paket.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan laporan ini masih banyak kekurangan, dikarenakan keterbatasan pengetahuan dan pengalaman yang dimiliki. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari pembaca. Selain itu, penulis juga menyadari bahwa selesainya laporan ini tidak terlepas dari dukungan, semangat, serta bimbingan dari berbagai pihak dan tidak lupa mengucapkan terima kasih kepada pembaca yang menggunakan laporan ini menjadi sumber bahan pengajaran maupun kegiatan ilmiah. Semoga laporan ini dapat memberikan banyak manfaat bagi kita semua.

Palembang, Juli 2019

Penulis

## UCAPAN TERIMA KASIH

Dalam penyusunan Laporan Akhir ini penulis banyak mendapatkan bantuan, bimbingan, petunjuk serta dukungan dari berbagai pihak baik yang bersifat langsung maupun tidak langsung yang sangat berarti bagi penulis. Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan banyak terima kasih dan rasa hormat kepada berbagai pihak yang telah membantu dalam proses penyelesaian laporan ini, khususnya kepada:

1. Bapak Dr. Dipl Ing. Ahmad Taqwa, M.T., selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya.
2. Bapak Dr. A. Jalaluddin Sayuti, S.E., M.Hum.Res.M., selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
3. Ibu Dr. Sari Lestari Z. Ridho, S.E., M.Ec., selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
4. Ibu Dra. Yusleli Herawati, M.M. selaku Dosen Pembimbing I yang telah banyak memberikan arahan dan masukan serta bimbingan kepada penulis selama pengerjaan laporan akhir ini.
5. Ibu Dr. Neneng Miskiyah, S.E., M.Si. selaku Dosen Pembimbing II yang telah banyak memberikan arahan dan masukan serta bimbingan kepada penulis selama pengerjaan laporan akhir ini.
6. Pimpinan Kantor Pos Kapten A. Rivai Palembang yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian di instansi tersebut.
7. Seluruh pegawai Kantor Pos Kapten A. Rivai Palembang yang sudah membantu memberikan data-data dalam penulisan laporan akhir ini.
8. Seluruh Ibu Bapak Dosen dan Staf Administrasi di Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.

9. Kedua orang tua tercinta dan keluarga yang turut memberikan dukungan baik moril maupun materil, nasihat, dan semangat serta do'a kepada penulis.
10. Para sahabat dan teman-teman seperjuangan khususnya kelas 6 NE.
11. Almamater Politeknik Negeri Sriwijaya.
12. Semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan laporan ini yang tidak dapat disebutkan satu-persatu, tapi percayalah bahwa kalian memiliki arti yang sangat penting bagi penulis.

Semoga bantuan dan jerih payah dari semua pihak yang ikut serta berpartisipasi dalam penyusunan Laporan Akhir ini, diberikan ridho dan berkah dari Allah SWT. Demikianlah dengan segala kerendahan hati, kami mengharapkan semoga laporan ini dapat bermanfaat dan berguna bagi kita semua.

Palembang, Juli 2019

Penulis



## **ABSTRAK**

Penelitian ini dilakukan di Kantor Pos Kapten A. Rivai Palembang yang bertujuan untuk menganalisis strategi pengembangan yang tepat untuk jasa pengiriman pada Kantor Pos Kapten A. Rivai Palembang. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif dengan tiga metode analisis IFAS dan EFAS, Diagram Analisis SWOT, dan menggunakan Matriks SWOT. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara dan kuesioner. Wawancara melibatkan seorang informan yaitu Manager Pemasaran Kantor Pos Kapten A. Rivai Palembang. Kuesioner di bagikan kepada 100 responden yang ditemui pada saat peneliti melakukan penelitian dan pegawai kantor pos dibagian pemasaran dan logistik. Hasil penelitian menunjukkan posisi Jasa Pengiriman Kantor Pos Kapten A. Rivai Palembang dalam Diagram Analisis SWOT berada pada kuadran II. Pada kuadran ini diketahui bahwa Kantor Pos Kapten A. Rivai Palembang menghadapi ancaman yang besar seperti banyaknya perusahaan pesaing yang bergerak dibidang yang sama. Kantor Pos memiliki kekuatan dari segi internal yaitu Kantor Pos tersedia dipelosok dan pedalaman yang jarang di akses oleh perusahaan lain sehingga strategi yang dapat digunakan adalah strategi diversifikasi yang fokusnya adalah meggunakan kekuatan untuk memanfaatkan peluang. Dari hasil penelitian berdasarkan Analisis SWOT didapatkan tujuh strategi, yaitu S-O, S-T, W-O, dan W-T

Kata kunci: IFAS, EFAS, Diagam Analisis SWOT, Matriks SWOT

## **ABSTRACT**

This research was conducted at the Post Office of Kapten A. Rivai Palembang which aims to analyze the appropriate development strategy for shipping services at the Post Office of Kapten A. Rivai Palembang. This study uses quantitative descriptive with three methods of IFAS and EFAS analysis, SWOT Analysis Diagram, and using the SWOT Matrix. Data collection techniques used in this study were interviews and questionnaires. An interesting interview was an informant namely the Marketing Manager of the Post Office Kapten A. Rivai Palembang. The questionnaire was distributed to 100 respondents who were met when the researchers conducted the research and the post office employees in the marketing and logistics section. The results showed the position of the Post Office Service Delivery of Kapten A. Rivai Palembang in the SWOT Analysis Diagram depending on quadrant II. In this quadrant it is known that the Post Office of Kapten A. Rivai Palembang has a big problem as well as companies engaged in the same field. The Post Office has internal strength, namely the Post Office is available in remote and inland areas which are less accessible by other companies so that it can be used is a diversification strategy whose focus is to use the power to take advantage of opportunities. From the results of the study through SWOT Analysis, seven strategies were obtained, namely S-O, S-T, W-O, and W-T

Keywords: IFAS, EFAS, SWOT Analysis Diagram, SWOT Matrix

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR 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>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Pemilihan Judul .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	5
1.3 Ruang Lingkup Pembahasan.....	5
1.4 Tujuan dan Manfaat Penulisan.....	6
1.4.1 Tujuan Penulisan .....	6
1.4.2 Manfaat Penulisan .....	6
1.5 Metodologi Penelitian .....	6
1.5.1 Jenis dan Sumber Data .....	6
1.5.2 Teknik Pengumpulan Data .....	7
1.5.3 Populasi, Sampel dan Teknik Penarikan Sampel .....	8
1.5.4 Analisis Data .....	9
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Manajemen Pemasaran Jasa .....	11
2.1.1 Pengertian Pemasaran Jasa .....	11

2.1.2	Bauran Pemasaran Jasa.....	11
2.2	Strategi Pengembangan Jasa.....	13
2.2.1	Strategi.....	13
2.2.2	Pengembangan Jasa Baru .....	13
2.3	Analisis SWOT.....	14
2.3.1	Pengertian Analisis SWOT.....	14
2.3.2	Analisis IFAS .....	15
2.3.3	Analisis EFAS .....	16
2.3.4	Diagram Analisis SWOT.....	18
2.3.5	Matriks SWOT .....	19

### **BAB III KEADAAN UMUM PERUSAHAAN**

3.1	Sejarah PT Pos Indonesia .....	22
3.2	Visi dan Misi PT Pos Indonesia .....	23
3.2.1	Visi .....	23
3.2.2	Misi.....	23
3.3	Logo dan Arti Logo PT Pos Indonesia .....	23
3.4	Struktur Organisasi dan Uraian Tugas .....	24
3.4.1	Struktur Organisasi.....	24
3.4.2	Tugas Masing-masing Jabatan .....	26
3.5	Macam-macam Layanan Jasa Pengiriman Pada Kantor Pos....	29
3.6	Karakteristik Responden .....	31
3.6.1	Berdasarkan Usia.....	31
3.6.2	Berdasarkan Pendidikan .....	31
3.6.3	Berdasarkan Pekerjaannya.....	32
3.6.4	Berdasarkan Pendapatan .....	32
3.7	Rekapitulasi Hasil Jawaban Responden .....	33
3.8	Hasil Wawancara Dengan Manager Pemasaran Kantor Pos Kapten A. Rivai Palembang .....	37

### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

4.1	Analisis SWOT Lingkungan Internal dan Eksternal Kantor Pos Kapten A. Rivai Palembang .....	40
4.1.1	Matriks IFAS .....	40
4.1.2	Matriks EFAS .....	46
4.1.3	Matriks SWOT.....	52
4.1.4	Diagram Analisis SWOT.....	55

### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

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

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

## LAMPIRAN

### DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
Tabel 1.1 Data Produksi Bisnis Surat dan Paket.....	4
Tabel 2.1 Matriks IFAS .....	16
Tabel 2.2 Matriks EFAS .....	17
Tabel 2.3 Contoh Matriks SWOT .....	21
Tabel 3.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	31
Tabel 3.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan .....	32
Tabel 3.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	32
Tabel 3.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan.....	33
Tabel 3.5 Faktor Internal Kantor Pos Kapten A. Rivai Palembang .....	34
Tabel 3.6 Faktor Eksternal Kantor Pos Kapten A. Rivai Palembang .....	36
Tabel 3.7 Hasil Wawancara .....	37
Tabel 4.1 Matriks IFAS .....	34
Tabel 4.2 Matriks EFAS .....	47
Tabel 4.3 Matriks SWOT .....	52
Tabel 4.4 Rekapitulasi Hasil Perhitungan Kekuatan, Kelemahan, Peluang dan Ancaman .....	55

## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
Gambar 2.1 Diagram Analisis SWOT .....	18
Gambar 3.1 Logo PT Pos Indonesia .....	23
Gambar 3.2 Struktur Organisasi.....	25
Gambar 4.1 Diagram SWOT.....	56

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Surat Pengantar

Lampiran 2 Surat Balasan Perusahaan

Lampiran 3 Lembar Kesepakatan Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing I

Lampiran 4 Lembar Kesepakatan Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing II

Lampiran 5 Lembar Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing I

Lampiran 6 Lembar Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing II

Lampiran 7 Lembar Rekomendasi Ujian Laporan Akhir

Lampiran 8 Kartu Kunjungan Mahasiswa

Lampiran 9 Daftar Kuesioner

Lampiran 10 Hasil Kuesioner

Lampiran 11 Daftar Wawancara

Lampiran 12 Lembar Revisi

Lampiran 13 Lembar Persetujuan Revisi



