

**PROSEDUR PENANGANAN KELUHAN PELANGGAN PADA PT POS INDONESIA  
CABANG PALEMBANG**



**LAPORAN AKHIR**

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

**Oleh:**

**Niko Wijaya**

**0611 3060 1259**

**POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA**

**ADMINISTRASI BISNIS**

**PALEMBANG**

**2014**

**PROSEDUR PENANGANAN KELUHAN PELANGGAN  
PADA PT POS INDONESIA CABANG PALEMBANG**



**LAPORAN AKHIR**

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

**Disusun Oleh:**

**Niko Wijaya  
0611 3060 1259**

**Pembimbing I,**

**Nirwan Rasyid, S.E., M.M  
NIP. 195309211989101001**

**Pembimbing II,**

**Sari Lestari Zainal Ridho, S.E., M.Ec  
NIP 197705212006042001**

**Mengetahui,  
Koordinator Jurusan Administrasi Bisnis**



**Hendra Sastrawinata, S.E., M.M  
NIP. 197208182003121002**



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA  
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
Jalan Srijaya Negara Bukit Besar Palembang 30139  
Telepon (0711) 353414 Faksimil (0711) 355918

---

### SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Niko Wijaya  
NIM/Kelas : 0611 3060 1259/ 6 AND  
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/ Administrasi bisnis  
Mata Kuliah : Pemasaran  
Judul Laporan Akhir : Prosedur Penanganan Keluhan Pelanggan Pada PT Pos  
Indonesia cabang Palembang

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Laporan yang saya buat dengan judul sebagaimana tersebut diatas beserta isinya merupakan hasil penelitian saya sendiri.
2. Laporan Akhir bukanlah plagiat/ salinan 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, Juli 2014

Yang membuat pernyataan



Niko Wijaya

NIM 0611 3060 1259

### LEMBAR PENGESAHAN

Nama Mahasiswa : Niko Wijaya  
NIM : 061130601259  
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis  
Judul Laporan Akhir : Prosedur Penanganan Keluhan Pelanggan Pada PT Pos  
Indonesia cabang Palembang

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

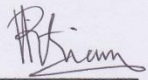
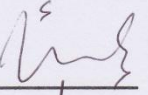
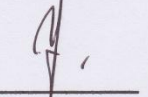
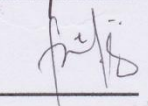
**Pada Hari:**

Rabu

**Tanggal:**

16 Juli 2014

### TIM PENGUJI

No.	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1.	<u>Purwati, S.E., M.M</u> Ketua		<u>27 Agustus 2014</u>
2.	<u>Nirwan Rasyid, S.E., M.M</u> Anggota		<u>22 Agustus 2014</u>
3.	<u>Paisal. S.E., M.Si</u> Anggota		<u>21 Agustus 2014</u>
4.	<u>Fetty Mareta. S.E., M.M</u> Anggota		<u>3 Sept 2014</u>

***MOTTO:***

***“Belajar dari hal-hal yang dihadapi dapat menjadi hal yang tak terlupakan seumur hidup”***

***“Percaya adalah energi diri yang akan menjadi penyemangat hidup untuk melancarkan masa depan yang sedang diusahakan, bersama Allah S.W.T”***

***Kupersembahkan Kepada:***

- ***Orang Tua Tercinta***
- ***Saudara Tersayang***
- ***Sahabat-sahabat Terbaiku***
- ***ALMAMATER***

## **KATA PENGANTAR**

Dengan mengucapkan syukur atas kehadiran Allah SWT atas segala rahmat yang dilimpahkan-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Akhir ini yang berjudul “Prosedur Penanganan Keluhan Pelanggan Pada PT Pos Indonesia Cabang Palembang”. Tidak lupa juga shalawat serta salam penulis sampaikan kepada junjungan Nabi Besar Muhammad SAW.

Adapun tujuan penulisan Laporan Akhir ini adalah untuk memenuhi syarat kelulusan Program D-III Program 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 teknik 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 ini.

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

Palembang, Juni 2013

Penulis

## UCAPAN TERIMA KASIH

Dalam proses penulisan Laporan Magang ini tidak terlepas dari bantuan bimbingan dan pengarahan serta dorongan dari berbagai pihak baik yang bersifat langsung maupun tidak langsung yang sangat berarti bagi penulis, untuk itu penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih yang sebenar-benarnya kepada:

1. Orang tua tercinta yang telah memberikan dorongan moril dan materil.
2. Bapak RD Kusumanto, S.T., M.M. selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
3. Bapak Hendra Sastrawinata, S.E., M.M. selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis.
4. Ibu Manajer Sumber Daya Manusia, Manajer Surat dan Paket dan *Customer Service* PT Pos Indonesia cabang Palembang yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian Laporan Akhir.
5. Kepada Ibu Sari Lestari Z.R, S.E., M.Ec dan Bapak Nirwan Rasyid, S.E., M.M Selaku Dosen Pembimbing yang telah membantu dan memberikan saran serta kritik kepada penulis dalam menyelesaikan Laporan Kerja Akhir ini.
6. Seluruh Dosen Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya
7. Seluruh Staf Pegawai *Customer Service* PT Pos Indonesia cabang Palembang.
8. Pramuji, Atrifa, Ria Harini, Diyah Fitaloka, Syamsiar, Nabila dan lain-lain yang telah membantu memberikan pencerahan dalam pelaksanaan Laporan Akhir.
9. Seluruh teman-teman seperjuangan kelas 5 AND yang telah memberikan semangat dan membantu dalam penulisan Laporan Kerja Praktek ini.
10. Serta Sahabat dan orang terdekat yang selalu mendoakan kami.

## **ABSTRACT**

The purpose of this Final Report is to know how is the procedure of complain handling that has been done by PT Pos Indonesia branch Palembang and also to know whether the complain handling is classified as effective or not. In order to get those kinds of information the author had been conducted some researches trough interviewed the manager of Letter Packet Service who handle customer service and also the author deployed some questioners to customers who were going to complaint to PT Pos Indonesia branch Palembang. Regarding the complaints that was received by customer service were always more than 100 complaints every month so the author decided that this research must be conducted in order to know deeper how PT Pos Indonesia represented by Customer Service in handling them and also about the effectiveness in solving the complaints. Based on the result, the author found that the procedure of complaint handling were simple so that the problems that came could be solved easily. Besides, the service that was conducted by customer service could be classified as effective based on the questionnaires that were give to the customer.



## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	ii
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	iii
<b>SURAT PERNYATAAN</b> .....	iv
<b>HALAMAN MOTTO</b> .....	v
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vi
<b>UCAPAN TERIMA KASIH</b> .....	vii
<b>ABSTRACT</b> .....	viii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	ix
<b>DAFTAR TABEL DAN GAMBAR</b> .....	xi
<b>DAFTAR DIAGRAM</b> .....	xii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xiii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	3
1.3 Ruang Lingkup Pembahasan .....	4
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	4
1.4.1 Tujuan Penelitian.....	4
1.4.2 Manfaat Penelitian.....	4
1.5 Metodologi Penelitian .....	5
1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian .....	5
1.5.2 Jenis dan Sumber Data .....	5
1.5.3 Teknik Pengumpulan Data .....	6
1.5.4 Analisa Data .....	7
1.5.5 Sampel .....	8
1.5.6 Skala Pengukuran Data.....	9

<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>10</b>
2.1 Pengertian Pelayanan .....	10
2.2 Pengertian Keluhan Pelanggan.....	11
2.3 Pengertian Pelanggan .....	15
2.4 Kepuasan Pelanggan .....	15
2.5 Pelayanan Prima.....	17
2.6 <i>Customer Service</i> .....	18
<b>BAB III KEADAAN UMUM PERUSAHAAN .....</b>	<b>19</b>
3.1 Sejarah Perusahaan.....	19
3.2 Visi dan Misi Perusahaan.....	21
3.3 Struktur Organisasi PT Pos Indonesia cabang Palembang.....	21
3.3.1 Penjabaran Jabatan .....	23
3.4 Kegiatan Perusahaan .....	25
3.5 Aktivitas Perusahaan .....	27
3.6 Prosedur Penanganan Keluhan Pelanggan .....	28
3.7 Penilaian Keefektifitasan Penanganan Keluhan Pelanggan .....	32
<b>BAB IV ANALISIS DATA.....</b>	<b>33</b>
4.1 Prosedur Penanganan Keluhan Pelanggan yang dijalankan Pada PT Pos Indonesia cabang Palembang.....	34
4.1.1 Alur Penanganan Keluhan Pelanggan	
4.2 Keefektifitasan Penanganan Keluhan Pelanggan yang dijalankan PT Pos Indonesia cabang Palembang.....	44
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>59</b>
5.1 Kesimpulan.....	59
5.2 Saran.....	60

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL DAN GAMBAR

<b>Tabel 1.1</b> .....	2
<b>Tabel 3.1</b> .....	31
<b>Tabel 3.2</b> .....	32
<b>Gambar 4.1</b> .....	41

## DAFTAR DIAGRAM

<b>Diagram 4.1</b> .....	45
<b>Diagram 4.2</b> .....	46
<b>Diagram 4.3</b> .....	47
<b>Diagram 4.4</b> .....	48
<b>Diagram 4.5</b> .....	49
<b>Diagram 4.6</b> .....	50
<b>Diagram 4.7</b> .....	51
<b>Diagram 4.8</b> .....	52
<b>Diagram 4.9</b> .....	53
<b>Diagram 4.10</b> .....	54
<b>Diagram 4.11</b> .....	55
<b>Diagram 4.12</b> .....	56
<b>Diagram 4.13</b> .....	57
<b>Diagram 4.14</b> .....	58

## **DAFTAR LAMPIRAN**

**Lembar Wawancara**

**Lembar Kuesioner**

**Lembar Kesepakatan Bimbingan**

**Lembar Bimbingan**

**Lembar Kunjungan Perusahaan**

**Surat Izin Pengambilan Data Jurusan**

**Surat Izin Pengambilan Data Institusi**

**Surat Konfirmasi PT Pos Indonesia Cabang Palembang**