DAFTAR ISI

Halaman

LEMBAR PENGESAHAN ii
LEMBAR REVISI iii
LEMBAR PERNYATAAN…….. iv
LEMBAR PERSEMBAHAN v
ABSTRAK……. vi
ABSTRACT……. vii
KATA PENGANTAR viii
DAFTAR ISI x
DAFTAR TABEL xiv
DAFTAR GAMBAR xv
DAFTAR LAMPIRAN xvi

BAB I PENDAHULUAN
1.1 Latar Belakang Masalah 1
1.2 Rumusan Masalah 8
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian 9
1.4 Kegunaan Penelitian 9

BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN
2.1 Tinjauan Pustaka 11
2.1.1 Kajian Hasil-hasil Penelitian Terdahulu……..... 11
2.1.2 Kualitas 12
2.1.3 Pelayanan 15
2.1.4 Pelayanan Publik..... 18
2.1.5 Kualitas Pelayanan 21
2.1.6 Kepuasan Masyarakat 27
2.1.7 Uang *online* 28

2.2 Kerangka Pemikiran 29

BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian 34
3.1.1 Pengiriman Uang *Online* 34
3.1.2 Kantor PT. Pos Indonesia Asia Afrika 35
3.1.3 Visi dan Misi PT. Pos Indonesia..... 40
3.1.1.1 Visi 40
3.1.1.2 Misi 40
3.1.4 Tugas dan Fungsi PT. Pos Indonesia 41
3.1.3.1 Tugas 41
3.1.3.1 Fungsi 41
3.1.5 Struktur organisasi PT. Pos Indonesia 43
3.1.6 Gambaran Umum Pelayanan..... 44
3.1.6.1 Aspek Pelayanan..... 44
3.1.6.2 Prosedur Pelayanan..... 46
3.2 Metode Penelitian 50
3.2.1 Desain Penelitian 50
3.2.2 Teknik Pengumpulan Data 50
3.2.2.1 Studi Pustaka 51
3.2.2.2 Studi Lapangan 51
3.2.3 Teknik Penentuan Informan..... 52
3.2.4 Keabsahan Data 53
3.2.5 Teknik Analisa Data 54
3.2.6 Lokasi dan Waktu Penelitian 55

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Ketepatan Waktu dalam Pelayanan Pengiriman dan Pengiriman Uang *Online* di PT. Pos Indonesia Asia Afrika..... 57
4.1.1 Waktu Tunggu Untuk Pengambilan dan Penerimaan Uang *Online* di PT. Pos Indonesia Asia Afrika..... 58

4.1.2 Waktu Proses Untuk Pengambilan dan Penerimaan Uang *Online* di PT. Pos Indonesia Asia Afrika..... 64
4.2 Akurasi Pelayanan dalam Pelayanan Pengiriman dan Pengiriman Uang *Online* di PT. Pos Indonesia Asia Afrika..... 68
4.2.1 Penilaian Terhadap Kinerja Aparatur dalam Pelayanan Pengiriman dan Pelayanan Penerimaan Uang *Online* di PT. Pos Indonesia Asia Afrika..... 71
4.2.2 Sasaran yang dituju dalam Pelayanan Pengiriman dan Pelayanan Penerimaan Uang *Online* di PT. Pos Indonesia Asia Afrika..... 74
4.3 Kesopanan dan Keramahan dalam Pelayanan Pengiriman dan Penerimaan Uang *Online* di PT. Pos Indonesia..... 78
4.3.1 Senyum, Salam, dan Sapa yang Dilakukan Seluruh Aparatur di PT. Pos Indonesia Asia Afrika..... 79
4.3.2 Tingkat Emosi Yang Dimiliki Oleh Aparatur dalam Pelayanan Pengiriman dan Penerimaan Uang *Online* di PT. Pos Indonesia Asia Afrika..... 82
4.4 Kemudahan Pelayanan dalam Pelayanan Pengiriman dan Peneriman Uang *Online* di PT. Pos Indonesia Asia Afrika.... 85
4.4.1 Banyaknya Petugas dalam Pelayanan Pengiriman dan Penerimaan Uang *Online* di PT. Pos Indonesia Asia Afrika... 86
4.4.2 Fasilitas Pendukung Aparatur dalam Pelayanan Pengiriman dan Penerimaan Uang *Online* di PT. Pos Indonesia Asia Afrika..... 89
4.5 Kenyamanan Pelayanan dalam Pelayanan Pengiriman dan Penerimaan Uang *Online* di PT. Pos Indonesia Asia Afrika..... 92
4.5.1 Ruangan Bagi *Customer* dalam Pelayanan Pengiriman

dan Penerimaan Uang *Online* di PT. Pos Indonesia..... 93
4.5.2 Tempat Parkir yang disediakan dalam Pelayanan Pengiriman Dan Penerimaan Uang *Online* di PT. Pos Indonesia Asia Afrika..... 95
4.5.3 Kursi Yang Disediakan Untuk *Customer* Dalam menunggu Proses Pengiriman dan Penerimaan Uang *Online* di PT. Pos Indonesia Asia Afrika..... 97
4.6 Atribut Pendukung dalam Pelayanan Pengiriman dan Penerimaan Uang *Online* di PT. Pos Indonesia Asia Afrika..... 98
4.6.1 AC (*Air Conditioner*) di Ruang Tunggu dalam Pelayanan Pengiriman dan Penerimaan Uang Online di PT. Pos Indonesia Asia Afrika..... 99
4.6.2 Tempat Fotocopy di PT. Pos Indonesia Asia Afrika.....100
4.6.3 Toilet Yang Disediakan dalam Pelayanan di PT. Pos Indonesia Asia Afrika..... 102
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN
5.1 Kesimpulan…… 104
5.2 Saran…….....106
DAFTAR PUSTAKA …....……109
LAMPIRAN-LAMPIRAN ……111

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 3.1 Wilayah Kerja Kantor Pos Cabang Kota Bandung 36
Tabel 3.2 Weselpos Prima..... 45
Tabel 3.3 Weselpos Instan 45
Tabel 3.4 Wesel Union …….. 46
Tabel 3.5 Daftar Produksi Weselpos ……. 49
Tabel 3.6 Jadwal Penelitian ……... 55

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 2.1 Model Kerangka Pemikiran 33
Gambar 3.1 Prosedur Pengiriman dan Pelayanan Uang *online*..... 47
Gambar 3.2 Formulir Pencairan *Western Union* 48
Gambar 4.2 Antrian Pengiriman dan Penerimaan Uang *Online*
di PT. Pos Indonesia……... 69

DAFTAR LAMPIRAN

Halaman

Lampiran 1 Pedoman Wawancara Aparatur 111
Lampiran 2 Pedoman Wawancara Masyarakat 113
Lampiran 3 Daftar Informan Aparatur..... 114
Lampiran 4 Daftar Informan Masyarakat 115
Lampiran 5 Transkip Wawancara Aparatur……... 116
Lampiran 6 Transkip Wawancara Masyarakat…… 120
Lampiran 7 Dokumentasi …….. 125
Lampiran 8 Surat Permohonan Penelitian dari Kampus..... 126
Lampiran 9 Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian..... 127
Lampiran 10 Daftar Riwayat Hidup..... 128