

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Pendahuluan

1.1.1 Sejarah Perkembangan PT Pos Indonesia

Sejarah mencatat keberadaan Pos Indonesia begitu panjang. Kantorpos pertama didirikan di Batavia (sekarang Jakarta) oleh Gubernur Jenderal G.W Baron van Imhoff pada tanggal 26 Agustus 1746 dengan tujuan untuk lebih menjamin keamanan surat-surat penduduk, terutama bagi mereka yang berdagang dari kantor-kantor di luar Jawa dan bagi mereka yang datang dari dan pergi ke Negeri Belanda. Sejak itulah pelayanan pos telah lahir mengemban peran dan fungsi pelayanan kepada publik. Setelah Kantorpos Batavia didirikan, maka empat tahun kemudian didirikan Kantorpos Semarang untuk mengadakan perhubungan pos yang teratur antara kedua tempat itu dan untuk mempercepat pengirimannya. Rute perjalanan pos kala itu ialah melalui Karawang, Cirebon dan Pekalongan.

Pos Indonesia telah beberapa kali mengalami perubahan status mulai dari Jawatan PTT (Post, Telegraph dan Telephone). Badan usaha yang dipimpin oleh seorang Kepala Jawatan ini operasinya tidak bersifat komersial dan fungsinya lebih diarahkan untuk mengadakan pelayanan publik. Perkembangan terus terjadi sehingga statusnya menjadi Perusahaan Negara Pos dan Telekomunikasi (PN Postel). Kemudian perkembangan zaman dimana sektor pos dan telekomunikasi berkembang sangat pesat, maka pada tahun 1965 berganti menjadi Perusahaan Negara Pos dan Giro (PN Pos dan Giro), dan pada tahun 1978 berubah menjadi Perum Pos dan Giro yang sejak ini ditegaskan sebagai badan usaha yang tunggal dalam menyelenggarakan dinas pos dan giropos baik untuk hubungan dalam maupun luar negeri. Selama 17 tahun berstatus Perum, maka pada Juni 1995 berubah menjadi Perseroan Terbatas dengan nama PT Pos Indonesia (Persero).

Dengan berjalannya waktu, Pos Indonesia telah mampu menunjukkan kreatifitasnya dalam pengembangan bidang perposan Indonesia dengan memanfaatkan infrastruktur jejaring yang dimilikinya yang mencapai sekitar 24 ribu titik layanan yang menjangkau 100 persen kota/kabupaten, hampir 100 persen kecamatan dan 42 persen kelurahan/desa, dan 940 lokasi transmigrasi terpencil di Indonesia. Seiring dengan perkembangan informasi, komunikasi dan teknologi,

jejaring Pos Indonesia sudah memiliki lebih dari 3.800 Kantorpos online, dan dilengkapi electronic mobile pos di beberapa kota besar. Semua titik merupakan rantai yang terhubung satu sama lain secara solid & terintegrasi. Sistem Kode Pos diciptakan untuk mempermudah processing kiriman pos dimana tiap jengkal daerah di Indonesia mampu diidentifikasi dengan akurat.

Perjalanan operasi kantor pos adalah sebagai berikut :

a. 1746 – Kantor Pos Pertama

Kantorpos pertama didirikan di Batavia (sekarang Jakarta) oleh Gubernur Jenderal G.W Baron van Imhoff pada tanggal 26 Agustus 1746 dengan tujuan agar lebih menjamin keamanan surat-surat penduduk, terutama bagi mereka yang berdagang dari kantor-kantor di luar Jawa dan bagi mereka yang datang dari dan pergi ke Negeri Belanda. Sejak itulah pelayanan pos telah lahir mengemban peran dan fungsi pelayanan kepada publik.

b. 1875 – Posten Telegrafdiens

Pada tahun ini dinas Pos disatukan dengan dinas telegraf dengan status jawatan dengan nama POSTEN TELEGRAFDIENTS.

c. 1877 – Uninon Postale Universelle

Sejak pemerintahan kolonial dinas pos pemerintahan Belanda sudah berhubungan dalam pengiriman surat dan barang secara internasional, sehingga tercatat sebagai anggota Union Postale Universelle (UPU).

d. 1945 – Hari Bakti Postel

Pada saat pendudukan Jepang di Indonesia, jawatan PTT dikuasai oleh militer Jepang, 27 September 1945 Angkatan Muda PTT mengambil alih kekuasaan PTT dan kemudian secara resmi berubah menjadi Jawatan PTT Republik Indonesia. Peristiwa tersebut diperingati menjadi hari bakti PTT atau hari bakti POSTEL.

e. 1965 – PN Pos dan Giro

Perkembangan zaman dimana sektor pos dan telekomunikasi mulai berkembang sangat pesat, maka berganti menjadi Perusahaan Negara dan Giro (PN Pos dan Giro).

f. 1978 – Perusahaan Umum Pos dan Giro

Berubah menjadi Perusahaan Umum Pos dan Giro yang kemudian mulai ditegaskan sebagai badan usaha tunggal dalam menyelenggarakan dinas pos dan giro pos baik hubungan dalam maupun luar negeri.

g. 1995 – PT. Pos Indonesia (Persero)

Selama 17 Tahun berstatus perusahaan umum. Pada tanggal 20 Juni 1995 berubah menjadi Perseroan Terbatas dengan nama PT. Pos Indonesia (Persero).

1.1.2 Logo PT. Pos Indonesia (Persero)



Gambar 1.1 Logo PT. Pos Indonesia (Persero)

Sumber : Data Internal Kantor Pos Solo

1.1.3 Visi, Misi, Tagline, Kredo

a. Visi PT. Pos Indonesia

Menjadi raksasa logistik pos dari Timur (*to be the postal logistics giant from the East*).

b. Misi PT. Pos Indonesia

- 1) Menjadi aset yang berguna bagi bangsa dan negara (*to be a valuable asset for the nation and its people*).
- 2) Menjadi tempat berkarya yang menyenangkan (*to be joyful place of work*).
- 3) Menjadi pilihan terbaik bagi pelanggan (*to be the best choice for the customers*)

4) Senantiasa berjuang untuk memberi yang lebih baik bagi bangsa, negara, pelanggan, karyawan, masyarakat serta pemegang saham (*Costantly striving to provide a better service for the nation, ist people, our customers, employees, the society and shareholders*).

c. Tagline PT. Pos Indonesia

Kami membawa misi (We carry missions)

d. Kredo PT. Pos Indonesia

Sumber daya ada batasnya, tetapi kreativitas tak terbatas. Dengan iman kepada Tuhan dan persatuan, kita menuju kejayaan. (*Resources are Limited, Creativity is Unlimited. In God we trust, throught unity we prosper*).

1.1.4 Produk dan Layanan

a. Produk

1) Surat dan Paket, terdiri dari :

- a) Pos Express
- b) Surat Pos Biasa (Standar)
- c) Paket Pos
- d) Pos Kilat Khusus
- e) *Express Mail Service (EMS)*
- f) Admail Pos

2) Jasa Keuangan, terdiri dari :

- a) Pospay
- b) Weselpos
- c) Giropos
- d) *Fund Distribution*
- e) *Bank Chanelling*

3) Ritel, terdiri dari Emas ANTAM

4) Integrasi Logistik

b. Layanan

Tarif Kirim Uang, terdapat Tarif Weselpos Domestik

1.1.5 Struktur Jumlah Karyawan

Karyawan yang bekerja pada Kantor Pos Solo saat ini mencapai jumlah sebagai berikut:

Tabel 1.1
DATA JUMLAH KARYAWAN PT POS INDONESIA CABANG SOLO
TAHUN 2017

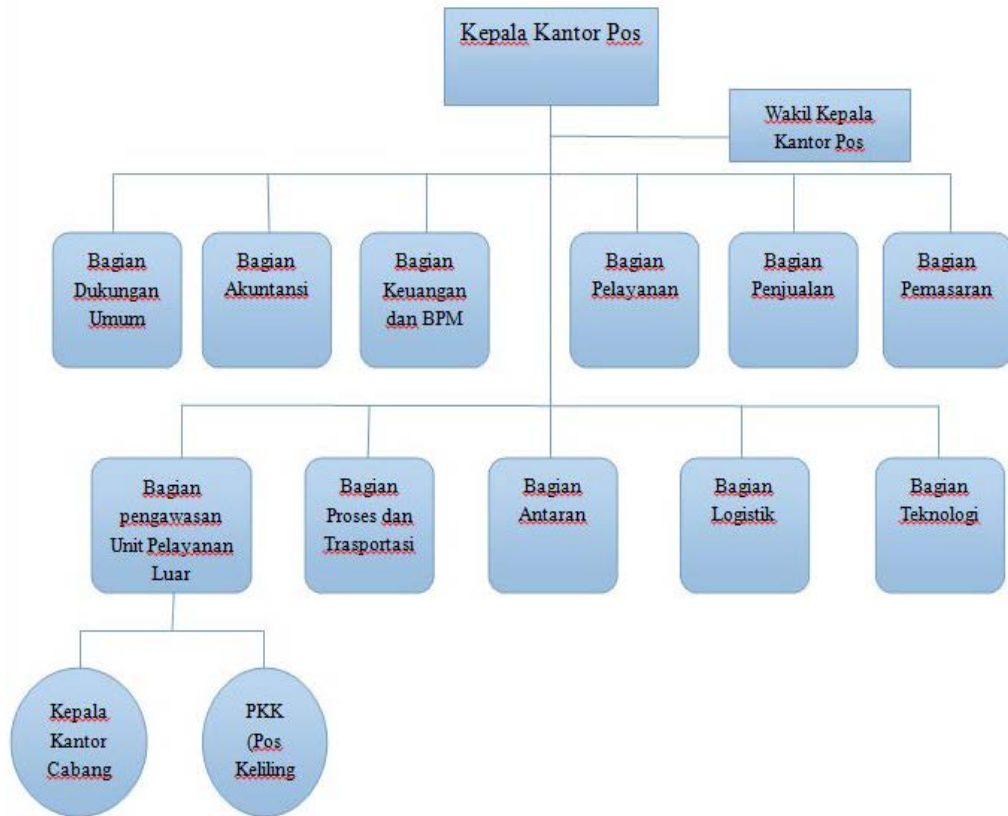
BIDANG	JUMLAH
<i>COLECCTING</i>	50
<i>PROCESSING</i>	45
<i>TRANSPORTING</i>	13
<i>DELIVERY</i>	53
<i>SUPPORTING</i>	35
<i>TOTAL</i>	197

Sumber : Data Perusahaan

1.1.6 Struktur Organisasi Perusahaan

a. Struktur Organisasi PT Pos Indonesia Cabang Solo

Struktur organisasi pada PT Pos Indonesia Cabang Solo terdiri dari Kepala Kantor Pos yang mempunyai tanggung jawab kepada Kepala Regional, untuk Wakil Kepala Kantor Pos, bagian Dukungan Umum, bagian Akuntansi, bagian Keuangan, Kepala Kantor Cabang dan PKK (Pos Keliling), Manajer di setiap bagian-bagian tersebut bertanggung jawab kepada Kepala Kantor Pos, Kemudian bagian Pelayanan, bagian Penjualan, bagian Pemasaran, Bagian Pengawasan Unit Layanan Luar, bagian Proses dan Transportasi, bagian Antar, bagian Logistik, dan bagian Teknologi manajer-manajer pada bagian tersebut bertanggung jawab kepada Wakil Kepala Kantor Pos. Struktur organisasi karyawan PT Pos Indonesia Cabang Solo dapat di lihat pada Gambar 1.2 dibawah ini :



Gambar 1.2
Struktur Organisasi PT Pos Indonesia Cabang Solo

Sumber : Data Perusahaan

b. Uraian Tugas

1) Kepala Kantor Pos

Tugas Pokok Kepala Kantor Pos adalah mencapai target pendapatan dan laba yang ditetapkan, serta mengendalikan biaya sesuai besaran alokasi yang diterima, mengendalikan jumlah pelanggan korporat, mitra, dan *outlet* kemitraan, mutu layanan dan operasi, dan *billing and collection* kantor pos melalui kegiatan pemasaran, penjualan, penagihan, dan pelayanan pelanggan, pemanfaatan sumber daya kantor pos, dan pengendalian kinerja seluruh kantor pos cabang yang berada dalam lingkup kantor pos yang menjadi tanggung jawabnya.

2) Wakil Kepala Kantor Pos

Tugas Pokok Wakil Kepala Kantor Pos adalah mengorganisasikan dan mengendalikan kinerja proses operasi layanan yang meliputi : layanan jasa surat pos, paket pos, jasa keuangan, ritel dan properti, serta layanan lainnya untuk

mencapai target pendapatan dan laba sesuai dengan sasaran yang ditetapkan oleh perusahaan.

3) Bagian Dukungan Umum

Bagian Dukungan Umum dipimpin oleh Manajer Dukungan Umum yang mempunyai tugas pokok untuk melaksanakan dan mengawasi pelaksanaan pemeliharaan aset, perlengkapan dan fasilitas kantor, kendaraan operasional, teknologi, SDM dan kesekretariatan untuk mendukung kelancaran operasional kantor pos.

4) Bagian Akuntansi

Dipimpin oleh Manajer Akuntansi yang mempunyai tugas pokok untuk mengorganisasikan dan mengendalikan pelaksanaan pengelolaan Akuntansi agar tercapai pembukuan akuntansi yang tertib dan sesuai dengan ketentuan perusahaan.

5) Bagian Keuangan dan BPM

Manajer mempunyai tugas pokok untuk melaksanakan dan mengendalikan pengelolaan keuangan dan benda pos, prangko, benda materai dan benda pihak ketiga lainnya.

6) Bagian Pelayanan

Manajer mempunyai tugas pokok untuk melaksanakan dan mengendalikan semua layanan yang ada di kantor pos dan juga mengendalikan pelaksanaan pekerjaan pelayanan pelanggan.

7) Bagian Penjualan

Tugas pokok Manajer Penjualan mengelola dan mengendalikan kegiatan penjualan surat pos, paket pos, dan lain sebagainya di kantor pos kepada pelanggan korporat.

8) Bagian Pemasaran

Tugas pokok Manajer Pemasaran merencanakan, mengelola dan mengendalikan pembukaan, penutupan *outlet* kemitraan, melaksanakan pemasaran dan pengelolaan usaha serta pengembangan *outlet*.

9) Bagian Pengawasan Unit Pelayanan Luar

Tugas pokoknya adalah melaksanakan dan mengendalikan pelaksanaan pekerjaan yang dilakukan oleh kantor pos cabang, loket ekstensi, MPS, CPM, dan unit pelayanan lainnya.

10) Bagian Proses dan Transportasi

Tugas pokok Manajer Proses dan Transportasi adalah melaksanakan dan mengawasi pemrosesan penerimaan dan pengiriman pos, pendistribusian, dan pengangkutan kantung kiriman pos agar mencapai standar mutu yang ditetapkan oleh perusahaan.

11) Bagian Antar

Tugas pokok Manajer Antar adalah mengawasi dan melaksanakan proses pra-antar, antar dan pasca antar kiriman pos (surat dan paket)

12) Bagian Logistik

Bertanggung jawab atas pengelolaan dan pengendalian pengaturan proses operasi logistik, dan menyiapkan data penanganan bisnis logistik.

13) Bagian Teknologi

Manajer Teknologi mempunyai tugas pokok mengorganisasikan dan mengendalikan aplikasi teknologi untuk mendukung kelancaran pelaksanaan operasional di kantor pos sendiri.

14) Kepala Kantor Pos Cabang

Tugas pokok Kepala Kantor Pos Cabang adalah melakukan transaksi pelayanan jasa surat, paket, jasa keuangan dan keagenan, giro dan penyaluran dana, pembayaran pensiun dan lain sebagainya untuk mencapai pendapatan dan mutu operasi.

1.2 Latar Belakang Penelitian

Sumber daya manusia merupakan satu hal yang sangat penting dan paling menentukan dari seluruh sumber daya yang sudah tersedia dalam suatu organisasi dalam proses mencapai tujuan tersebut. Kecanggihan teknologi, perkembangan informasi yang pesat, ketersediaan modal, dan bahan-bahan dalam organisasi tidak akan bisa mencapai tujuan perusahaan yang maksimal apabila tidak didukung dengan adanya sumber daya manusia yang potensial, maka sumber daya manusia sangat berpengaruh dalam upaya organisasi dalam pencapaian tujuan yang diharapkan.

Sinambela (2017:6) menyatakan bahwa, semakin besar suatu organisasi, secara otomatis akan semakin besar juga pegawai yang bekerja di dalam organisasi tersebut, sehingga besar kemungkinan timbulnya permasalahan didalamnya, seperti konflik, stres, demotivasi, tidak disiplin, dan permasalahan lainnya. Penanganan berbagai

persoalan tersebut sangat bergantung pada tingkat kesadaran manajemen terhadap pentingnya Sumber Daya Manusia dalam pencapaian tujuan organisasi.

Salah satu permasalahan dalam Sumber Daya Manusia adalah tentang disiplin kerja. Disiplin merupakan suatu kekuatan yang berkembang di dalam tubuh karyawan dan yang menyebabkan karyawan dapat menyesuaikan diri dengan sukarela pada keputusan peraturan, dan nilai-nilai tinggi dari pekerjaan dan perilaku. Manfaat disiplin kerja bagi organisasi salah satunya adalah untuk menjamin terpeliharanya tata tertib dan kelancaraan pelaksanaan tugas, sehingga diperoleh hasil yang optimal dalam mencapai tujuan organisasi. Jadi disiplin kerja juga sangat berpengaruh bagi organisasi untuk mencapai tujuan nya tersebut. Menurut Siswanto dalam Sinambela (2017:356) salah satu tolak ukur yang digunakan untuk mengetahui tingkat kedisiplinan pegawai adalah semakin tinggi frekuensi kehadiran atau rendahnya tingkat kemangkiran dalam bekerja, maka pegawai tersebut telah memiliki disiplin kerja yang tinggi. Tingkat ketidakhadiran pada kantor Pos Solo adalah sebagai mana ditunjukkan pada Tabel 1.2 di bawah ini :

Tabel 1.2
TINGKAT ABSENSI KARYAWAN KANTOR POS SOLO DALAM
SEBULAN PADA BULAN APRIL – SEPTEMBER TAHUN 2017

Tahun	Bulan	Jumlah Karyawan yang tidak Hadir Penuh dalam Sebulan
2017	April	20 Karyawan
	Mei	37 Karyawan
	Juni	37 Karyawan
	Juli	43 Karyawan
	Agustus	42 Karyawan
	September	61 Karyawan

Sumber : Data Internal Kantor Pos Solo

Berdasarkan pada tabel diatas bahwa tingkat absensi karyawan pada Kantor Pos Solo periode bulan April-September 2017 adalah Total 20 karyawan tidak hadir penuh dalam sebulan pada bulan April. Total 37 karyawan tidak hadir penuh dalam sebulan pada bulan Mei. Total 37 karyawan tidak hadir penuh dalam sebulan pada bulan Juni.

Total 43 karyawan tidak hadir penuh dalam sebulan pada bulan Juli. Total 42 karyawan tidak hadir penuh dalam sebulan pada bulan Agustus. Total 61 Karyawan tidak hadir penuh dalam sebulan pada bulan September Hal ini menunjukkan bahwa tingkat absensi karyawan Kantor Pos Solo pada periode bulan April-September 2017 meningkat. Dari total 197 karyawan pada tahun 2017 ini setiap bulannya karyawan yang tidak hadir selalu bertambah.

Data pelanggaran disiplin pegawai PT Pos Indonesia Cabang Solo :

- a. Pegawai yang menolak pindah kantor (mutasi).
- b. Mangkir berturut-turut selama tiga hari kerja.
- c. Melakukan pencurian aset perusahaan.
- d. Melakukan perbuatan tindakan asusila.
- e. Pulang sebelum jam kerja berakhir tanpa mendapat izin dari atasan.
- f. Tidak menggunakan seragam sesuai dengan ketentuan perusahaan
- g. Terlambat hadir ke tempat kerja tanpa alasan yang dapat diterima.

Dari hasil wawancara penulis dengan Manajer HRD Kantor Pos Solo Ibu Esti tingkat kedisiplinan karyawan masih belum maksimal. Dalam mendisiplinkan kerja karyawan di Kantor Pos Solo, karyawan harus selalu di dorong untuk menjadi lebih baik lagi, karyawan tidak akan berkembang menjadi lebih baik apabila tidak dilakukan pendekatan secara langsung oleh atasan terhadap karyawan.

Dengan adanya absensi menggunakan sistem sidik jari, masih ada karyawan yang datang terlambat ke kantor meskipun sudah ada toleransi keterlambatan selama 30 menit, pulang kerja tidak sesuai dengan jam yang telah ditentukan oleh perusahaan, tidak menggunakan seragam yang sesuai menurut ketentuan perusahaan, dan masih ada karyawan yang tidak hadir ke kantor tanpa adanya alasan yang jelas.

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa bagian manajer di Kantor Pos Solo dapat penulis simpulkan bahwa memang tingkat disiplin karyawan Kantor Pos Solo masih kurang, namun meskipun begitu tetap masih ada karyawan yang sangat disiplin mematuhi peraturan yang ada diperusahaan dengan selalu datang tepat waktu, pulang tepat waktu sesuai ketentuan perusahaan, memakai seragam yang telah ditentukan oleh perusahaan. Di Kantor Pos Solo juga memberikan reward kepada karyawan dengan beberapa kriteria seperti karyawan yang rajin, karyawan yang dirasa berpengaruh terhadap peningkatan pendapatan perusahaan, dan lain sebagainya.

Dalam menegakkan disiplin di lingkungan perusahaan PT Pos Indonesia (PERSERO) telah menetapkan aturan tentang Tata Tertib dan Disiplin Kerja Karyawan dalam Keputusan Direksi PT Pos Indonesia (Persero) No. KD.82/DIRUT/2015 :

- a. Tingkat pelanggaran disiplin terdiri dari :
 - 1) Pelanggaran Disiplin tingkat Pertama
 - 2) Pelanggaran Disiplin tingkat Kedua
 - 3) Pelanggaran Disiplin tingkat Ketiga
 - 4) Pelanggaran Disiplin tingkat Kesalahan Besar
- b. Jenis hukuman disiplin terdiri dari Hukuman Disiplin Pokok dan Hukuman Disiplin Tambahan.
- c. Hukuman Disiplin Pokok, terdiri dari :
 - 1) Surat Peringatan Pertama
 - 2) Surat Peringatan Kedua
 - 3) Surat Peringatan Ketiga
 - 4) Hukuman Disiplin tingkat Kesalahan Besar berupa Pemutusan Hubungan Kerja(PHK), Penurunan Grade atau Penurunan Jabatan.
- d. Hukuman Disiplin Tambahan berupa pengembalian kerugian perusahaan.
- e. Surat Peringatan Pertama diberikan kepada karyawan yang telah melakukan pelanggaran sebagai berikut :
 - 1) Mengenakan seragam yang melanggar ketentuan yang telah ditetapkan oleh perusahaan.
 - 2) Terlambat hadir ditempat kerja tanpa alasan yang dapat diterima.
 - 3) Meninggalkan pekerjaan pada jam kerja tanpa mendapat ijin dari atasan.
 - 4) Pulang sebelum jam kerja berakhir tanpa mendapat ijin dari atasan.
 - 5) Tidur ditempat kerja selama jam kerja efektif, kecuali karena alasan kesehatan.
 - 6) Mangkir selama 1 (satu) hari kerja tanpa alasan yang sah.
- f. Surat Peringatan Kedua diberikan kepada karyawan yang telah melakukan pelanggaran sebagai berikut :
 - 1) Mengulangi atau melakukan kembali perbuatan yang diancam surat peringatan pertama, dalam jangka waktu sedang menjalani surat peringatan pertama.

- 2) Mangkir selama 2 (dua) hari kerja selama berturut-turut, atau selama 3 (tiga) hari kerja tidak berturut-turut dalam kurun waktu 30 (tiga puluh) hari kerja.
 - 3) Mengabaikan perintah kedinasan dari atasan yang berwenang sehingga mengganggu kelancaran dinas atau menurunkan citra perusahaan.
 - 4) Bekerja dengan tidak mengindahkan prosedur kerja baku atau *standar operating procedure (SOP)* yang berlaku sehingga menurunkan kualitas layanan dan/atau kelancaran dinas.
 - 5) Tidak mau bekerja sama dengan rekan sekerja/atasan/bawahan sehingga menghambat penyelesaian pekerjaan.
 - 6) Melakukan praktik-praktik rentenir di lingkungan perusahaan.
- g. Surat Peringatan Ketiga diberikan kepada karyawan yang telah melakukan pelanggaran sebagai berikut :
- 1) Mengulangi atau melakukan kembali perbuatan yang diancam dengan surat peringatan kedua, dalam jangka waktu sedang menjalani surat peringatan kedua.
 - 2) Mangkir selama 3(tiga) hari kerja berturut-turut, atau selama 4 (empat) hari kerja tidak berturut-turut dalam kurun waktu selama 30 (tiga puluh) hari kerja.
 - 3) Memberikan pelayanan dibawah standar pelayanan kepada pelanggan/pengguna jasa menurut bidang tugasnya masing-masing.
 - 4) Memberikan keterangan yang tidak benar pada waktu mengisi daftar hal ikhwal.
 - 5) Menggunakan fasilitas perusahaan baik operasional maupun sarana lainnya secara tidak sah atau tanpa izin untuk kepentingan pribadi.
 - 6) Melakukan perbuatan menghalang-halangi perintah jabatan.

Berdasarkan dari fenomena permasalahan diatas yang terdapat pada Kantor Pos Solo, penulis tertarik untuk melakukan penelitian hal-hal apa yang dominan yang mempengaruhi disiplin kerja dengan judul **“Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Disiplin Kerja Karyawan di PT Pos Indonesia Cabang Solo”**

1.3 Identifikasi Masalah

Mendasari uraian dari latar belakang di atas maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah faktor apa yang paling dominan mempengaruhi disiplin kerja karyawan Kantor Pos Solo ?

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini, adalah untuk mengetahui faktor apa yang paling dominan mempengaruhi disiplin kerja karyawan Kantor Pos Solo.

1.5 Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan dua aspek kegunaan yaitu aspek praktis dan aspek teoritis.

1.5.1 Aspek Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi tambahan kepada Kantor Pos Solo tentang faktor-faktor yang mempengaruhi disiplin kerja karyawan sehingga dapat memberikan masukan untuk dijadikan bahan pertimbangan dalam mengatasi masalah tentang kedisiplin kerja para pegawai di Kantor Pos Solo.

1.5.2 Aspek Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan, pengetahuan, dan meningkatkan pemahaman mengenai ilmu dan teori manajemen sumber daya manusia khususnya dalam hal meningkatkan kedisiplinan kerja karyawan, yang selama ini didapatkan dibangku perkuliahan yang nantinya dapat memberikan perbandingan dan menghubungkannya dengan yang sebenarnya terjadi di lapangan.

1.6 Sistematika Penulisan

Adapun sistematika penulisan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini berisi mengenai tinjauan terhadap objek studi, latar belakang masalah, identifikasi masalah, tujuan masalah, kegunaan penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab ini berisi mengenai teori-teori yang mendukung penelitian ini, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, hipotesis penelitian dan ruang lingkup penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Dalam bab ini berisi mengenai jenis penelitian, operasional variable, tahapan penelitian, populasi dan sample, pengumpulan data, dan teknik analisis.

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini berisi mengenai deskripsi dari hasil penelitian dan pembahasan terhadap hasil dari penelitian.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Dalam bab ini berisi mengenai kesimpulan dari penelitian dan saran yang diberikan untuk Kantor Pos Solo dan untuk penelitian selanjutnya.