

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Pada dasarnya layanan pos adalah merupakan salah satu jasa layanan komunikasi pada PT.Pos Indonesia, berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2013 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang No 38 Tahun 2009 Tentang Pos, Bab I Pasal 1 yang menyatakan Pos adalah Layanan Komunikasi Tertulis dan/atau Surat Elektronik, Layanan Paket, Layanan Logistik, Layanan Transaksi Keuangan, dan Layanan Keagenan Pos untuk kepentingan umum.

Pelayanan yang baik dapat mendekatkan dan memperbaiki pelayanan perusahaan kepada masyarakat, antara lain melalui pemotongan jalur BUMN pelayanan sehingga masyarakat dapat lebih mudah mengakses pelayanan pemerintah, perbaikan pelayanan tersebut akan semakin baik kalau didukung oleh sistem pemerintahan yang demokratis, terbuka, akuntabel, dan memberi ruang partisipasi yang luas bagi masyarakat.

Kebijakan pelayanan merupakan kebijakan yang diterapkan oleh setiap perusahaan jasa pelayanan. Pimpinan perusahaan memiliki keleluasaan dan pengambilan keputusan yang terbaik dalam kewenangan, untuk mengembangkan seluruh potensi yang dimilikinya dalam mendukung pelayanan yang diberikannya kepada masyarakat pemakai jasa pelayanan, kebijakan pimpinan perusahaan dapat mengakibatkan kreatifitas dan partisipasi masyarakat. Sebagai konsekuensinya maka

pelayanan semakin dekat dan kerap diberikan kepada masyarakat, sebaliknya pemerintah daerah dituntut memberikan pelayanan secara professional kepada masyarakat. terbuka, akuntabel, dan memberi ruang partisipasi yang luas bagi masyarakat.

Mewujudkan pelayanan publik yang prima sesuai dengan tuntutan era reformasi merupakan suatu kegiatan yang seharusnya difokuskan untuk pelaksanaan otonomi daerah supaya mencapai keberhasilan yang berkaitan dengan hal tersebut, sudah tentu perlu birokrasi pemerintah daerah yang baik agar dapat membangun pelayanan publik yang handal dan juga diharapkan dapat beradaptasi sesuai dengan dinamika perubahan lingkungan, dengan maksud mampu merespon tuntutan dinamika politik, ekonomi, sosial yang selama ini berubah dengan pesat dan cepat. terbuka, akuntabel, dan memberi ruang partisipasi yang luas bagi masyarakat.

Birokrasi harus inisiatif, inovatif, produktif, responsive, bertanggung jawab dan akuntabilitas yang baik pada publik, dilihat dari sisi lain birokrasi seharusnya memahami kebutuhan dan aspirasi masyarakat terutama berkaitan dengan pelayanan publik supaya dapat menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat secara tepat, mudah, murah, adil dan berkualitas sesuai dengan kebutuhan kehidupan masyarakat dalam era globalisasi, dimana persaingan semakin tinggi.

Dalam beberapa kasus pelayanan kenyataannya pelanggan tidak mendapat pelayanan yang sesuai dengan yang diinginkan. Banyak kegiatan penyelenggaraan layanan yang tidak mengalami peningkatan sehingga banyak pelanggan merasa

kurang puas dalam mendapat layanan. Kepuasan pelanggan merupakan tolak ukur dapat meningkatkan kualitas layanan. Hal ini disebabkan karena kualitas layanan dapat digunakan sebagai suatu cara untuk pencapaian keunggulan yang kompetitif. Dengan adanya peningkatan kualitas layanan yang baik maka dapat menimbulkan suatu kepuasan pada pelanggan.

Tujuan negara Indonesia sesuai dengan pembukaan UUD 1945 serta pasal 33 yang menyatakan bahwa salah satu tujuan didirikan Negara Republik Indonesia adalah untuk memajukan kesejahteraan publik mencerdaskan kehidupan bangsa dan kemakmuran rakyat, maka PT.POS Indonesia (PERSERO) harus mengikuti pola permainan pasar yang semakin kompetitif serta tidak memihak. Seperti yang tercantum dalam Peraturan RI Nomor 5 Tahun 1995 tentang Pengalihan Bentuk Perusahaan Negara Umum (PERUM) Pos dan Giro menjadi Perusahaan (PERSERO), maka PT.Pos Indonesia (PERSERO) terus bersaing dengan penyedia layanan jasa lainnya guna mendapatkan sumber-sumber penghasilan yang baru serta memodernisasikan sistem layanan yang ada di Kantor Pos agar lebih efektif dan efisien.

PT Pos Indonesia (PERSERO) merupakan sebuah badan usaha milik negara (BUMN) Indonesia yang bergerak di bidang layanan pos. Saat ini, bentuk badan usaha Pos Indonesia merupakan perseroan terbatas dan sering disebut dengan PT. Pos Indonesia. Bentuk usaha Pos Indonesia ini berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 1995. Peraturan Pemerintah tersebut berisi

tentang pengalihan bentuk awal Pos Indonesia yang berupa perusahaan umum (perum) menjadi sebuah perusahaan (PERSERO). Salah satu perusahaan yang bergerak dalam bidang tersebut. PT Pos Indonesia (PERSERO) merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) di Indonesia yang memberikan pelayanan dalam hasil pengiriman surat dan paket serta jasa keuangan seperti wesel dan giro.

Kepuasan pelanggan dapat diukur dengan loyalitas pelanggan. Peran pelanggan yang sering menggunakan jasa suatu instansi atau perusahaan yang bergerak dalam jasa pelayanan. PT.Pos Indonesia (PERSERO) merupakan suatu Badan Usaha milik Negara (BUMN) yang memberikan jasa layanan kepada masyarakat Indonesia. Saat ini PT.Pos Indonesia dituntut untuk memberikan layanan yang dapat memuaskan pelanggan. Oleh karena itu peningkatan kualitas yang ada pada PT.Pos Indonesia diharapkan mampu memberikan layanan terbaik kepada pelanggan. Dengan adanya persaingan dalam jasa pelayanan PT.Pos Indonesia sebagai BUMN yang melayani jasa layanan harus memberikan layanan prima kepada pelanggan.

Dalam pelaksanaan Kantor Pos Ujung Berung Bandung tidak selalu berjalan mulus, terdapat kendala-kendala atau masalah dalam layanan Pos, masalah yang biasa terjadi yaitu pada gangguan server dari pihak ketiga. Pihak ketiga itu bisa PLN, Telkom dan pihak-pihak yang sudah terikat kontrak kerjasama dengan Kantor Pos Ujung Berung Bandung PT.Pos Indonesia (PERSERO). Apabila pihak terkait terdapat masalah dalam pelayanan, maka pihak Kantor Pos Ujung Berung Bandung akan memberikan informasi kepada pihak terkait tentang gangguan layanan yang ada

pada server pihak tersebut hal ini membuat banyak pelanggan yang tidak bisa melakukan transaksi pembayaran bagi pihak terkait yang dituju. Selain itu ada masalah lain yang timbul dalam pelayanan Kantor Pos Ujung Berung Bandung yaitu berupa kenyamanan dan ketertiban bagi pelanggan . meskipun pelayanan Kantor Pos Ujung Berung Bandung dapat dilaksanakan namun kenyamanan bagi pelanggan masih kurang.

Masalah yang timbul dari ketertiban itu berasal dari pelanggan kurangnya kesadaran pelanggan akan kedisiplinan budaya antri. Pada pelanggan yang kurang disiplin dalam budaya antri itu dapat dilihat dari liciknya pelanggan yang baru datang tapi ingin cepat selesai lebih dulu. Dalam antrian pelanggan tersebut ingin cepat dilayani oleh petugas. Adapun layanan maupun transaksi yang bisa dilakukan melalui Kantor Pos Ujung Berung Bandung di bagi ke dalam 2 jenis yaitu layanan yang menggunakan sistem online dan layanan yang tidak menggunakan sistem online , yaitu pertama, layanan yang menggunakan sistem online yakni pembayaran tagihan listrik, telepon air, dan pajak dll) kedua layanan yang tidak menggunakan sistem online meliputi pembelian prangko, materai, dan benda pos lainnya pengiriman dokumen/paket. Layanan yang menggunakan sistem online dapat dilihat keberhasilannya kepada berdasarkan kemampuan akses internet yang digunakan oleh pihak Kantor Pos Ujung Berung Bandung.

Pada kualitas pelayanan tertuju pada citra/pandangan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan. Apabila pelanggan dapat memandangi suatu pelayanan itu

dengan baik atau positif, maka Kantor Pos selaku penyedia jasa pelayanan dan menghasilkan suatu keuntungan yang besar. Akan tetapi pandangan pelanggan terhadap suatu pelayanan itu negatif atau buruk, maka pelanggan akan berkurang. Pandangan/citra pelanggan terhadap Kantor Pos dapat memberikan dengan sendirinya. Hal tersebut terjadi karena pelanggan menggunakan jasa pelayanan dari Kantor Pos.

Di dalam pengiriman barang, ketepatan waktu juga meliputi salah satu faktor yang berpengaruh kuat terhadap keberhasilan sebuah perusahaan ekspedisi. Pelanggan selalu mengharapkan barang kiriman mereka bisa tiba tepat waktu dan sesuai dengan jadwal yang telah diperkirakan sejak awal, hal ini menjadi sebuah perhatian khusus bagi pelanggan, terutama mereka yang memang memiliki sejumlah kepentingan bisnis yang terkait dengan barang-barang yang mereka kirimkan.

Tidak tercapainya target pada jasa pengiriman paket salah satunya dipengaruhi oleh faktor kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak Kantor Pos Ujung Berung Bandung PT. Pos Indonesia (PERSERO) sebagai penyedia jasa. Adanya keluhan dari pelanggan juga dapat memberikan penilaian bahwa pelayanan yang diberikan masih belum memuaskan konsumen pengguna jasa hal ini dilihat dari keluhan pelanggan mengenai keterlambatan barang, bisa kita lihat di Tabel 1.1 Data Kiriman Terlambat Bulan September, Oktober, November 2018.

**Tabel 1.1 Data Kiriman Terlambat Bulan September,Oktober,November
2018**

NO	Barcode	Jenis Kiriman	Tanggal kirim	Tujuan	Tanggal Terima	Keterangan
1	16592304728	Pos Express	26 September 2018	Surabaya	30 September 2018	Ada kiriman gagal xray dalam kantong yang sama sehingga 1 kantong dilanjutkan via darat meskipun kiriman tsb tidak termasuk gagal xray
2	16592768544	Pos Express	15 Oktober 2018	Jakarta Barat	Retour	Alamat tidak lengkap namun kami cros cek no hp aktif
3	16789526490	Pos Express	15 Oktober 2018	Semarang	17 Oktober 2018	di Aplikasi loket muncul layanan Express namun info dri SPP Semarang via darat tidak bisa H+1
4	16592656174	Paket Kilat Khusus	11 Oktober 2018	Rembang	16 Oktober 2018	Alamat Kpc Bawahan Pati
5	16789553886	Paket Kilat Khusus	12 Oktober 2018	Karimun	20 Oktober 2018	Alamat Kepulauan /Kpc bawahan Batam
6	16592767947	Paket Kilat Khusus	13 Oktober 2018	Jakarta Barat	19 Oktober 2018	Masalah diantaran
7	16789263807	Pos Express	20 Oktober 2018	Manado	22 Oktober 2018	Masalah Penerbangan
8	16592182111	Pos Kilat Khusus	24 Oktober 2018	Jayawijaya	31 Oktober 2018	Antrian Penerbangan
9	16592755629	Pos Kilat Khusus	26 Oktober 2018	Bukittinggi	05 November 2018	Antaran Kpc bawahan Bukittinggi
10	16786580692	Pos Express	1 November 2018	Surabaya	03 November 2018	Diterima di SPP Surabaya tgl 2/11/18 Pukul 23.25
11	16592999107	Pos Express	2 November 2018	Jakarta Timur	4 November 2018	Info dri Mandor Kp Jat alamat tidak lengkap dan pengantar masih baru 3 hari. Menurut pengirim maupun penerima alamat sudah sangat lengkap dan HP Aktif.
12	16592772264	Pos Express	02 November 2018	Serang	05 November 2018	Alamat diwilayah LBA layanan Pos Express tetapi di aplikasi muncul layanan Pos Express.
11	16592175009	Pos Express	05 November 2018	Sampang	10 November 2018	Sampang masuk wilayah Bangkalan dan Tidak bisa H+1 namun di aplikasi muncul layanan Pos Express
12	16786234166	Pos Kilat Khusus	08 November 2018	Jakarta Timur	belum diterima	Posisi tanggal 9 November 2018 sudah di Kp Jakarta Timur
13	16786362652	Pos Kilat Khusus	10 November 2018	Bandung Barat	12 November 2018	Salah Salur seharusnya ke DC Lembang tetapi diteruskan ke DC Ujungberung. Kemudian Paket diambil kembali oleh pengirim.

Sumber : Kantor Pos Ujung Berung Bandung Tahun 2018

Berdasarkan tabel 1.1 di atas dapat disimpulkan bahwa Tabel 1.1 Data Kiriman Terlambat Bulan September,Oktober,November 2018 mengalami masalah

keterlambatan barang yaitu alamat tidak lengkap, masalah diantaran, Antrian penerbangan dan masalah penerbangan dengan tanggal kirim yang telah ditentukan.

PT.Pos Indonesia (PERSERO) menyediakan jasa dengan banyak produk, salah satunya adalah layanan paketpos. Jasa pengiriman barang saat ini sudah banyak persaingan dengan sektor swasta. Untuk itu PT.Pos Indonesia (PERSERO) dituntut dapat memiliki nilai lebih dalam menghadapi persaingan yaitu melalui peningkatan pelaksanaan dalam memberikan pelayanannya.

Untuk itu PT.Pos Indonesia (PERSERO) Kantor Pos Ujung Berung Bandung dituntut dapat memiliki nilai lebih dalam menghadapi persaingan yaitu melalui peningkatan pelaksanaan dalam memberikan pelayanannya. Paket Pos adalah layanan hemat untuk pengiriman barang-barang berharga dalam cakupan nasional maupun internasional. Ada beberapa keunggulan dalam bidang jasa paket pos yaitu:

- a. Dijamin penyerahan kiriman PAKET POS ke alamat tujuan
- b. Tarif ekonomis dan kompetitif
- c. Informasi layanan, tarif dan jaringan kiriman PAKET POS
- d. Jaminan ganti rugi atas ketepatan waktu penyerahan barang dan keamanan isi kiriman
- e. Jaringan Paket Pos terintegrasi dan terkoneksi dengan sistem teknologi informasi yang memungkinkan status kiriman lebih mudah dilacak dan diketahui.

- f. Jaringan pengiriman barang melalui paket pos menjangkau seluruh Indonesia (201 Kota/kabupaten) dan terus dikembangkan untuk memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat.
- g. *Pick Up service* disediakan bagi pengiriman barang dengan paket pos dalam jumlah tertentu. Demikian juga, layanan tambahan dapat diberikan sesuai dengan kebutuhan pelanggan bisnis, antara lain berupa : Penyesuaian jangkauan pelayanan atau Standar Waktu Penyerahan, *Pick Up Service*, Bukti Pengeposan, Berita Acara Penyerahan Barang, jejak lacak, Garansi, Ganti rugi, Reporting atau investigasi yang sifatnya *customized by contract* dengan tariff *negotiable*.

Jenis-jenis layanan pengiriman paket pos yang terdapat pada Kantor Pos Ujung Berung Bandung PT.Pos Indonesia (PERSERO) meliputi :

1. Paket Pos Biasa

Paketpos Biasa, adalah layanan pengiriman paket dengan tarif paling ekonomis.

Pengiriman barang melalui Paketpos Biasa menjangkau seluruh pelosok Indonesia.

2. Paket Pos Express

Pos Express merupakan layanan premium milik Pos Indonesia untuk pengiriman cepat dan aman dengan jangkauan luas ke seluruh wilayah Indonesia. Menjadi pilihan tepat dan terpercaya untuk mengirim dokumen, surat, paket serta barang dagangan online.

3. Paket Pos Kilat khusus

Pos Kilat Khusus merupakan layanan milik Pos Indonesia untuk pengiriman aman dan cepat dengan jangkauan luas ke seluruh wilayah Indonesia. Menjadi pilihan tepat dan terpercaya untuk mengirim dokumen, surat, paket serta barang dagangan online.

Pelayanan Jasa pada kenyataannya kegiatan pelayanan yang dilakukan di Kantor Pos Ujung Berung Bandung masih terdapat masalah ,yaitu Pertama Gangguan Server dari pihak ketiga, Kedua Lokasi yang kurang nyaman serta kurangnya budaya antri yang ada pada pelanggan karena belum menggunakan sistem nomor antrian dan kurangnya kepercayaan masyarakat terhadap Kantor Pos Ujung Berung Bandung PT.Pos Indonesia (PERSERO) dalam jasa pengiriman barang/paket karena masih sering dijumpai keluhan dari masyarakat tentang mengenai keterlambatan barang pelanggan dan pengantaran barang.karena alasan tersebut maka peneliti tertarik untuk meneliti lebih dalam mengenai masalah yang dihadapi dan mempelajari masalah tersebut dengan hasil dapat memberikan saran serta solusi untuk perbaikan pelayanan di Kantor Pos Ujung Berung Bandung.

Melihat permasalahan yang diuraikan diatas, maka penulis menganggap penting dilakukan penelitian lebih lanjut dengan judul **“Kualitas Pelayanan Pada Kantor Pos Ujung Berung Bandung PT.Pos Indonesia (PERSERO)”**.

B. Fokus Masalah

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan di atas, fokus masalah meliputi judul dengan Kualitas pelayanan Pada Kantor Pos Ujung Berung Bandung PT.Pos Indonesia (PERSERO) dapat di identifikasikan beberapa focus masalah yaitu :

1. Gangguan server dari pihak ketiga membuat banyak pelanggan yang tidak bisa melakukan transaksi pembayaran bagi pihak terkait yang dituju.
2. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan yaitu ruang tunggu pelanggan yang panas.
3. Belum adanya sistem nomor antrian digital di Kantor Pos Ujung Berung Bandung, sehingga pelanggan tidak tertib antri.
4. Masih adanya keluhan dari pelanggan tentang mengenai keterlambatan barang pelanggan dan pengiriman barang.

C. Rumusan Masalah

Mengacu pada latar belakang yang telah disampaikan diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut : Bagaimana Kualitas Pelayanan di Kantor Pos Ujung Berung Bandung PT.Pos Indonesia (PERSERO) ?

D. Maksud Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas ,maka tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui bagaimana Kualitas Pelayanan pada Kantor Pos Ujung Berung Bandung PT.Pos Indonesia (PERSERO)

E. Manfaat Kegunaan

Penelitian mengenai Kualitas Pelayanan Pada Kantor Pos Ujung Berung diharapkan memberikan manfaat dilihat dari aspek teoretis dan praktis yaitu :

1. Teoretis

- a. Bahan informasi bagi penulis untuk memperdalam pengetahuan khususnya dalam bidang pelayanan pada Kantor Pos Ujung Berung Bandung PT.Pos Indonesia (PERSERO).
- b. Diharapkan bermanfaat untuk wawasan dan pengetahuan yang dapat digunakan dalam pengembangan Ilmu Pengetahuan yang berkaitan dengan Ilmu Administrasi Publik

2. Praktis

- a. Bagi Peneliti

Sebagai bahan perbandingan antara teori yang telah diberikan pada masa kuliah dengan kenyataan yang ada dan juga menambah pengetahuan dan pengalaman penulis serta untuk menerapkan teori-teori yang di dapat selama masa perkuliahan

- b. Bagi Kantor Pos

Diharapkan sebagai masukan yang dapat dijadikan saran dalam memberikan informasi mengenai kepuasan pelanggan agar perusahaan mengetahui kebutuhan dan keinginan pelanggan sehingga Kantor Pos Ujung Berung Bandung dapat lebih meningkatkan Pelayanan jasa pengiriman paket.

F. Kerangka Pemikiran

Pelayanan di Kantor Pos Ujung Berung Bandung PT.Pos Indonesia (PERSERO) merupakan kemampuan PT.Pos Indonesia dalam melaksanakan tugas-tugasnya dalam pelayanan jasa pos dan pengiriman paket guna mencapai tujuan dan misi secara optimal. Dalam pelayanan ini diharapkan mampu menjelaskan apakah organisasi/perusahaan Kantor Pos Ujung Berung mampu melaksanakan tugas dan memberikan pelayanan dan fungsi-fungsi secara optimal berhasil didalam melayani masyarakat sebagai pengguna jasa.

Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan/atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan (Pasolong, 2016:128)

Berdasarkan aturan perundang-undangan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa atau pelayanan administrative yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Aturan tersebut juga berlaku untuk seluruh pemenuhan kebutuhan pelayanan baik berupa barang, administrative maupun jasa juga termasuk pelayanan yang diberikan pihak Kantor Pos kepada seluruh masyarakat karena Kantor Pos termasuk pelayanan publik yang kegiatannya dilakukukan secara langsung kepada publik.

Kualitas dapat digunakan untuk menilai atau menentukan tingkat penyesuaian suatu hal terhadap persyaratan atau spesifikasinya. Bila persyaratan atau spesifikasi

itu terpenuhi berarti kualitas sesuatu hal yang dimaksud dapat dikatakan baik, sebaliknya jika persyaratan tidak terpenuhi maka dapat dikatakan tidak baik. Dengan demikian, untuk menentukan kualitas diperlukan indikator, karena spesifikasi yang merupakan indikator harus dirancang berarti kualitas secara tidak langsung merupakan hasil rancangan yang tidak tertutup kemungkinan untuk diperbaiki atau ditingkatkan.

Pelayanan berkualitas atau pelayanan prima yang berorientasi pada pelanggan saat tergantung pada kepuasan pelanggan. Pelayanan prima adalah suatu bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Menurut Zeithaml-Parasuraman-Berry, Untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada indikator ukuran kepuasan konsumen yang terletak pada dimensi kualitas pelayanan menurut apa yang dikatakan konsumen. Kelima dimensi *servqual* tersebut yaitu:

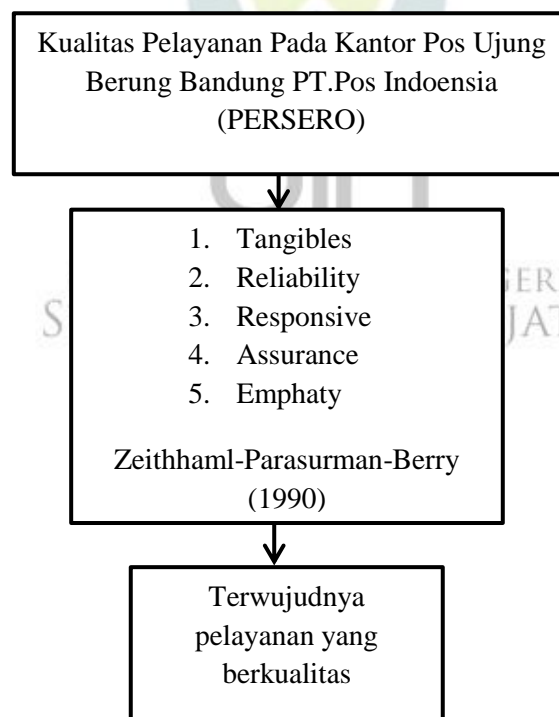
1. *Tangibles* : kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komuterisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi.
2. *Reliability*, kemampuan untuk membantu dan menyediakan pelayanan yang terpercaya.
3. *Responsive*, kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen.

4. *Assurance*, kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen.
5. *Emphaty*, sikap tegas penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen.

Pada dasarnya teori tentang *servqual* dari Zeithaml, walaupun berasal dari dunia bisnis, tetapi dapat dipakai untuk mengukur kinerja pelayanan publik yang diberikan oleh instansi pemerintah. (Pasolong, 2013:135)

Penelitian ini menitikberatkan kepada kualitas pelayanan Kantor Pos, oleh karena itu penulis menggunakan teori Zeithaml-Parasuraman-Berry karena teori ini cocok dengan indikasi masalah yang ditemukan oleh peneliti.

Gambar 1.1 Kerangka Pemikiran



Sumber: Diolah oleh Peneliti

G. Proposisi

Kualitas Pelayanan Pada Kantor Pos Ujung Berung Bandung PT.Pos Indonesia (PERSERO) dalam pelaksanaanya akan berjalan dengan baik jika terbuka *Tangibles, Reliability, Responsive, Assurance, dan Emphaty*





uin

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG