

**LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING**

Skripsi Yang Berjudul

**PERSEPSI KARYAWAN PADA PELAYANAN PT.POS INDONESIA**

*(Studi Deskriptif Pada PT.Pos Indonesia Cabang Gorontalo)*

**Oleh:**

**ASTUTI MADA**

**NIM:291 411 018**

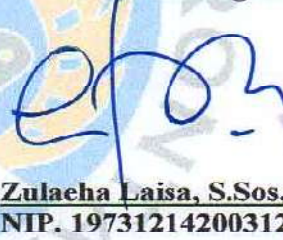
Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji

**Pembimbing I**



**Yowan Tamu, S.Ag, MA**  
**NIP. 19770806 200501 2 001**

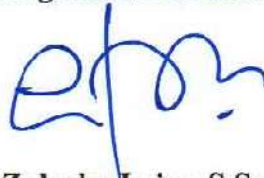
**Pembimbing II**



**Zulaeha Laisa, S.Sos, M.Si**  
**NIP. 19731214200312 2 001**

**Mengetahui :**

**Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi**



**Zulaeha Laisa, S.Sos, M.Si**  
**NIP. 19731214200312 2 001**

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi Yang Berjudul

**PERSEPSI KARYAWAN PADA PELAYANAN PT.POS INDONESIA**

*(Studi Deskriptif Pada PT. Pos Indonesia Cabang Gorontalo)*

Oleh :

**ASTUTI MADA**  
**NIM: 291 411 018**

Telah Dipertahankan Di Depan Dewan Penguji:

Hari/Tanggal : Selasa, 28 Agustus 2018  
Waktu : 16:15 – 16:45

Dewan Penguji :

1. **Citra F.I.L Dano Putri, S.Pd, M.I.Kom** 1 (.....)  
**NIP. 198410082014042001**
2. **Yowan Tamu, S.Ag, MA** 2 (.....)  
**NIP. 19770806 200501 2 001**
3. **Zulaeha Laisa, S.Sos, M.Si** 3 (.....)  
**NIP. 19731214 200312 2 001**

Gorontalo, 28 Agustus 2018  
Dekan Fakultas Ilmu Sosial  
Universitas Negeri Gorontalo



**Dr. Sastro M. Wantu, SH, M.Si**  
**NIP. 19660903 199603 1 001**

## ABSTRAK

**Astuti Mada, Nim 291 411 018. “ Persepsi Karyawan Pada Pelayanan PT. Pos Indonesia (Studi Deskriptif Pada PT.Pos Indonesia Cabang Gorontalo).**Skripsi Prodi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Gorontalo. Dibimbing oleh Yowan Tamu, S.Ag, MA (Pembimbing I) Zulaeha Laisa, S.Sos, M.Si (Pembimbing II).

**Astuti Mada.** 2018 “ Persepsi Karyawan Pada Pelayanan PT. Pos Indonesia (Studi Deskriptif Pada PT.Pos Indonesia Cabang Gorontalo)” permasalahan Bagaimana Persepsi Karyawan Pada Pelayanan PT.Pos Indonesia.

Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif deskriptif.Lokasi penelitian ini yaitu, PT.Pos Indonesia Cabang Gorontalo Jl.Nani Wartabone.Penelitian yang digunakan yakni observasi, wawancara dan dokumentasi.Analisis data digunakan untuk mengolah hasil wawancara dari pihak-pihak yang diwawancarai.

Hasil Penelitian mendeskripsikan mengenai persepsi karyawan pada pelayanan PT.Pos Indonesia Cabang Gorontalo didasari oleh hasil penelitian yang telah peneliti paparkan dan bagaimana penjelasan teoritis mengenai persepsi karyawan pada pelayanan PT.Pos Indonesia Cabang Gorontalo tersebut sehingga tujuan dalam penelitian dapat tercapai.Adapun dalam pelaksanaan mengenai persepsi karyawan pada pelayanan PT.Pos Indonesia cabang Gorontalo perlu adanya strategi dalam pemberian pelayanan, sehingga dapat memberikan perubahan untuk peningkatan pelayanan sehingga pelanggan akan berminat lagi untuk menggunakan jasa pengiriman melalui PT.Pos Indonesia Cabang Gorontalo.

Kata Kunci: *Persepsi, Karyawan, Pelayanan*

## ABSTRACT

**Astuti Mada, Student ID 291 411 018.** “ Perception of Employee to Service of PT. Pos Indonesia (*Descriptive Study at PT. Pos Indonesia Branch of Gorontalo*). Skripsi. Study Program of Communication Science, Faculty of Social Science, State University of Gorontalo. The principal supervisor is Yowan Tamu, S.Ag, MA, and the co-supervisor is Zulacha Laisa, S.Sos, M.Si.

**Astuti Mada.** 2018. “Perception of Employee to Service of PT. Pos Indonesia (*A descriptive study at PT.Pos Indonesia Branch of Gorontalo*)” Problem addressed in the research was Perception of Employee to Service of PT. Pos Indonesia.

The research applied qualitative descriptive research, and its site was at PT. Pos Indonesia Branch of Gorontalo, particularly on Nani Wartabone Street. Research data were collected through observation, interview, and documentation. Meanwhile, data analysis was performed to process the result of interview from interviewed parties.

The finding of research depicted the perception of the employee to service of PT. Pos Indonesia Branch of Gorontalo that was based on the presented finding and theoretical elaboration regarding the perception of the employee to service of PT. Pos Indonesia Branch of Gorontalo, thus the research objective was achieved. As a suggestion, the service of PT. Pos Indonesia Branch of Gorontalo requiring certain strategy in providing service for the sake of creating change and improvement to attract customer interest in using delivery service through PT.Pos Indonesia Branch of Gorontalo.

Keywords: *Perception, Employee, Service*

