

**DAMPAK KOMPETENSI KARYAWAN TERHADAP CITRA  
PERUSAHAAN DARI PERSPEKTIF KONSUMEN  
PT. POS INDONESIA (PERSERO)  
(Studi Kasus Kantor Pos Jakarta Barat)**

**TUGAS AKHIR**



**SEPTIAN NUR RAHMATTULLAH**

**1161001075**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL  
UNIVERSITAS BAKRIE**

**2019**

**DAMPAK KOMPETENSI KARYAWAN TERHADAP CITRA  
PERUSAHAAN DARI PERSPEKTIF KONSUMEN  
PT. POS INDONESIA (PERSERO)  
(Studi Kasus Kantor Pos Jakarta Barat)**

**TUGAS AKHIR**

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana  
manajemen**



**Disusun Oleh:**

**SEPTIAN NUR RAHMATTULLAH**

**1161001075**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL  
UNIVERSITAS BAKRIE**

**JAKARTA**

**2020**

**HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS**

Tugas akhir ini adalah hasil karya saya sendiri,  
Dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk  
Telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Septian Nur Rahmattullah

NIM : 1161001075

TandaTangan : 

Tanggal : 23 Agustus 2020

**HALAMAN PENGESAHAN**

Skripsi ini diajukan oleh,

Nama : Septian Nur Rahmattullah

NIM : 1161001075


Program Studi : Manajemen

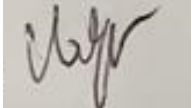
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial


Judul Skripsi : Dampak Kompetensi Karyawan Terhadap Citra Perusahaan Dari Perspektif Konsumen PT. Pos Indonesia (Persero) (Studi Kasus Kantor Pos Jakarta Barat)

**Telah berhasil dipertahankan dihadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen, Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Universitas Bakrie**

**DEWAN PENGUJI**

Pembimbing : Ananda Fortunisa, S.E., M.Si (  )

Penguji 1 : Dr. Ir. Urip S Widodo, M.M., IPM (  )

Penguji 2 : Dr. Adi Budipriyanto, S.T., M.T. (  )

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 23 Agustus 2020

HALAMAN PENGESAHAN MELALUI DARING

|  |   |
|--|---|
| <p><b>NAMA MAHASISWA /<br/>NIM</b></p> | <p>Septian Nur Rahmattullah/1161001075</p>  |
| <p><b>JUDUL SKRIPSI</b></p>            | <p>Dampak Kompetensi Karyawan Terhadap Citra Perusahaan Dari Perspektif Konsumen PT. Pos Indonesia (Persero) (Studi Kasus Kantor Pos Jakarta Barat)</p> |
| <p><b>DISETUJUI<br/>TANGGAL</b></p>    | <p>23 Agustus 2020; 7 Agustus 2020; 10 Agustus 2020</p>   |
| <p><b>PEMBIMBING</b></p>               |    |
| <p><b>PENGUJI 1</b></p>                |   |
| <p><b>PENGUJI 2</b></p>                |   |

## UNGKAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT, karena atas berkat dan rahmat-Nya akhirnya dapat terselesaikan skripsi yang berjudul “Dampak Kompetensi Karyawan Terhadap Citra Perusahaan Dari Perspektif Konsumen PT. Pos Indonesia (Persero) (Studi Kasus Kantor Pos Jakarta Barat)” sebagai tugas akhir untuk memperoleh Sarjana Ekonomi Program Studi Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Bakrie. Saya menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan hingga pada penyusunan tugas akhir ini sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan tugas akhir ini. Oleh karena itu, dari hati yang paling dalam penulis mengucapkan terima kasih yang takterhingga kepada:

1. Ayah dan mamah tercinta yang senantiasa memberikan doa dan kasih sayangnya dari kecil hingga sekarang serta atas bantuan materi kepada penulis.
2. Kakak dan adik tersayang, Octavia Aspriani dan Julizar Farhan yang selalu memberikan semangat dan doanya
3. Ibu Ananda Fortunisa, SE, M.Si selaku dosen pembimbing penelitian tugas akhir yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran serta dengan sabar untuk memberikan bimbingan yang sangat bermanfaat selama proses penyelesaian penelitian tugas akhir ini. . Tidak lupa terima kasih penulis ucapkan atas motivasi dan dukungan yang diberikan agar dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik.
4. Dosen pembahas bapak Dr. Ir. Urip S Widodo, M.M., IPM dan dosen penguji bapak Dr. Adi Budipriyanto, S.T., M.T. yang telah membantu memberi arahan dan masukan kepada penulis sehingga tugas akhir dapat terus diperbaiki dan ditingkatkan menjadi lebih baik lagi.
5. Segenap dosen Program Studi Manajemen Universitas Bakrie yang telah memberikan ilmu, pengetahuan dan pengalamannya kepada penulis.
6. Seluruh karyawan dan pimpinan PT. Pos Indonesia Kantor Pos Jakarta Barat terkhusus bagian SDM, bagian Pelayanan, dan bagian Marketing yang sudah banyak membantu saya demi kelancaran tugas akhir saya.

7. Sahabat dan teman seperjuangan saya yaitu Jae, Tanjung, Tacil, Icha, dan semua teman-teman saya yang tidak bisa saya sebutkan satupersatu, mereka yang sudah banyak membantu, memberikan dukungan moril dan masukan kepada penulis selama proses penyusunan tugas akhir.
8. Teman-teman SMA ku, Faiz, Dwi, Yudithia, Widdy, Elpi yang terus memberikan dukungan dan semangat serta bantuan kepada penulis sehingga tugas akhir ini dapat terselesaikan dengan baik.
9. Pihak-pihak lain yang tanpa penulis sadari telah sangat membantu terwujudnya penelitian ini.

Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini masih banyak kekurangan dan jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun demi penyempurnaan tugas akhir ini. Akhir kata penulis berharap semoga semua bantuan dan jerih payah yang telah diberikan mendapat imbalan dari Allah SWT dan tugas akhir ini dapat memberikan manfaat bagi penulis dan bagi pembaca.

Jakarta, 03 Agustus 2020



Penulis

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI**

Sebagai sivitas akademik Universitas Bakrie, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Septian Nur Rahmattullah  
NIM : 1161001075  
Program Studi : Manajemen  
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial  
Jenis Tugas Akhir : Skripsi

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bakrie **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul:

**DAMPAK KOMPETENSI KARYAWAN TERHADAP CITRA  
PERUSAHAAN DARI PERSPEKTIF KONSUMEN PT. POS  
INDONESIA (PERSERO)  
(Studi Kasus Kantor Pos Jakarta Barat)**

berserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta untuk kepentingan akademis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta  
Pada tanggal : 23 Agustus 2020

Yang menyatakan



(Septian Nur Rahmattullah)



**DAMPAK KOMPETENSI KARYAWAN TERHADAP CITRA  
PERUSAHAAN DARI PERSPEKTIF KONSUMEN  
PT. POS INDONESIA (PERSERO)  
(Studi Kasus Kantor Pos Jakarta Barat)**

Septian Nur Rahmatullah

---

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan dampak kompetensi yang dimiliki karyawan terhadap citra perusahaan dikaji dari perspektif konsumen pada PT.Pos Indonesia Kantor Pos Jakarta Barat. Citra perusahaan dalam penelitian ini dikaji dari dua hal yaitu prospek perusahaan dan pelayanan (*action*) perusahaan berdasarkan pandangan konsumen. Selain itu juga, citra perusahaan pada riset ini diukur dari prespektif konsumen, yang dilihat dari aspek semua tindakan-tindakan yang dilakukan oleh perusahaan ataupun karyawan dalam melayani mereka, dan dari aspek prospek perusahaan yang ada dibenak konsumen atas segala strategi branding yang dilakukannya .Kompetensi dalam penelitian ini diukur dari dimensi perilaku, keahlian, dan pengetahuan pada kompetensi karyawan yang kemudian disesuaikan dengan standar kompetensi yang dimiliki oleh perusahaan. Hasilnya kemudian dibandingkan dengan kompetensi yang dimiliki oleh karyawan menurut pandangan konsumen dan pengaruhnya terhadap citra perusahaan. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan teknik wawancara kepada pihak SDM, Karyawan, dan Konsumen PT.Pos Indonesia kantor pos Jakarta Barat. Hasil dari penelitian ini menggambarkan adanya perbedaan antara kompetensi yang dimiliki oleh karyawan serta dibutuhkan oleh konsumen saat memberikan pelayanan dengan kompetensi karyawan yang distandarisasikan oleh perusahaan. Perusahaan telah memberikan edukasi dan pengembangan kompetensi melalui program-program pelatihannya, tetapi faktanya beberapa konsumen masih mengeluhkan pelayanan karyawan. Konsumen menilai bahwa tingkat *knowledge*, *skill*, dan *attitude* dapat berdampak pada citra perusahaan yang diukur melalui aksi/tindakan karyawan saat melayani, dan juga melalui prediksi atau prospek kinerja perusahaan kedepannya. Riset ini mengungkapkan bahwa kompetensi

yang dimiliki oleh karyawan dapat menambah keunggulan bersaing perusahaan, apabila perusahaan mendorong karyawannya untuk berinovasi.

Kata kunci : Kompetensi, Citra Perusahaan

**THE INFLIENCE OF EMPLOYEE COMPETENCY TOWARDS  
CORPORATE IMAGE FROM CONSUMER'S PRESPECTIVE  
PT. POS INDONESIA (PERSERO)  
(STUDY CASE: WEST JAKARTA POST OFFICE)**

Septian Nur Rahmatullah

---

**ABSTRACT**

*This research aims to explains the influence of competency of employee towards corporate image from consumer's perspective of PT.Pos Indonesia West Jakarta. Corporate image in this research was measured from two indicators which are prospect of the company and action of the company. The corporate image in this study is examined from two things, namely the prospect of the company and the service (action) of the company based on the consumer's view. In addition, the company's image in this research is measured from the consumer's perspective, which is seen from the aspect of all the actions taken by the company or employees in serving them, and from the aspect of the company's prospects that exist in the minds of consumers for all its branding strategies. This research is measured from the dimensions of behavior, expertise, and knowledge on employee competencies which are then adjusted to the competency standards held by the company. The results are then compared with the competencies possessed by employees according to consumer views and their effect on company image. This study used a descriptive qualitative method with interview techniques to HR, employees and consumers of PT.Pos Indonesia, West Jakarta post office. The results of this study illustrate the difference between the competencies possessed by employees and required by consumers when providing services with employee competencies standardized by the company. The company has provided education and competency development through its training programs, but the fact is that some consumers still complain about employee service. Consumers consider that the level of knowledge, skills, and attitude can have an impact on the company's image as measured by the actions of employees while serving, and also through*

*predictions or prospects for future company performance. This research reveals that the competencies possessed by employees can increase the company's competitive advantage, if the company encourages its employees to innovate.innovate.Keywords : Competency, Corporate Image*

**Daftar Isi**

|  |             |
|--|-------------|
| <b>HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS .....</b>         | <b>ii</b>   |
| <b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>                      | <b>iii</b>  |
| <b>HALAMAN PENGESAHAN MELALUI DARING .....</b>       | <b>iv</b>   |
| <b>UNGKAPAN TERIMA KASIH .....</b>                   | <b>v</b>    |
| <b>HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....</b> | <b>vii</b>  |
| <b>ABSTRAK .....</b>                                 | <b>viii</b> |
| <b>Daftar Isi .....</b>                              | <b>xii</b>  |
| <b>Daftar Tabel.....</b>                             | <b>xv</b>   |
| <b>Daftar Gambar .....</b>                           | <b>xvi</b>  |
| <b>BAB I.....</b>                                    | <b>1</b>    |
| <b>PENDAHULUAN.....</b>                              | <b>1</b>    |
| 1.1. Latar Belakang .....                            | 1           |
| 1.2. Identifikasi Masalah .....                      | 6           |
| 1.3. Rumusan Masalah .....                           | 7           |
| 1.4. Tujuan Penelitian.....                          | 7           |
| 1.5. Batasan Masalah.....                            | 7           |
| 1.6. Manfaat Penelitian.....                         | 8           |
| 1.7. Ruang Lingkup Penelitian .....                  | 8           |
| <b>BAB II .....</b>                                  | <b>9</b>    |
| <b>TINJAUAN PUSTAKA .....</b>                        | <b>9</b>    |
| 2.1. Definisi Kompetensi.....                        | 9           |
| 2.1.1. Komponen Kompetensi.....                      | 10          |
| 2.1.2. Jenis Kompetensi .....                        | 12          |
| 2.1.3. Kompetensi Utama.....                         | 14          |

|                                   |  |           |
|-----------------------------------|--|-----------|
| 2.1.4.                            | Dimensi Kompetensi.....  | 17        |
| 2.2.                              | Definisi Citra Perusahaan.....                                       | 18        |
| 2.2.1.                            | Proses Terbentuknya Citra Perusahaan.....                            | 19        |
| 2.2.2.                            | Indikator Citra Perusahaan.....                                      | 20        |
| 2.3.                              | Manfaat Citra Positif Perusahaan.....                                | 21        |
| 2.4.                              | Posisi Penelitian Ini Dibandingkan Dengan Penelitian Sebelumnya..... | 23        |
| 2.5.                              | Kerangka Berfikir.....   | 28        |
| <b>BAB III.....</b>               |  | <b>30</b> |
| <b>METODOLOGI PENELITIAN.....</b> |  | <b>30</b> |
| 3.1.                              | Metode Penelitian.....   | 30        |
| 3.2.                              | Objek Penelitian.....  | 30        |
| 3.3.                              | Jenis Data dan Metode Pengumpulan Data.....                          | 31        |
| 3.4.                              | Operasionalisasi Variabel.....                                       | 34        |
| 3.5.                              | Pedoman Diskusi.....   | 35        |
| 3.6.                              | Pedoman Wawancara.....   | 35        |
| <b>BAB IV.....</b>                |  | <b>39</b> |
| <b>HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>  |  | <b>39</b> |
| 4.1.                              | Gambaran Umum Perusahaan.....  | 39        |
| 4.1.1.                            | Sejarah Singkat PT.Pos Indonesia.....                                | 39        |
| 4.1.2.                            | Visi dan Misi PT.Pos Indonesia.....                                  | 40        |
| 4.1.3.                            | Slogan dan Motto PT.Pos Indonesia.....                               | 40        |
| 4.1.4.                            | Struktur Organisasi PT.Pos Indonesia Kantor Cabang Jakarta Barat     |           |
|                                   | 41   |           |
| 4.2.                              | Gambaran Umum Subjek Penelitian.....                                 | 45        |
| 4.2.1.                            | Subjek Penelitian Divisi SDM.....                                    | 45        |
| 4.2.2.                            | Subjek Penelitian Karyawan PT.Pos Indonesia.....                     | 45        |

|                             |   |            |
|-----------------------------|---|------------|
| 4.2.3.                      | Subjek Penelitian Konsumen PT.Pos Indonesia .....   | 46         |
| 4.3.                        | Hasil Penelitian.....   | 47         |
| 4.3.1.                      | Pembahasan Kompetensi yang Dimiliki Karyawan dan Kompetensi yang Diinginkan Perusahaan Melalui SDM .....                  | 48         |
| 4.3.2.                      | Pembahasan Kompetensi yang Dimiliki Karyawan Berdasarkan Pandangan Konsumen PT.Pos Indonesia.....                         | 56         |
| 4.3.3.                      | Pengaruh Kompetensi Karyawan Terhadap Citra perusahaan Berdasarkan Pandangan Konsumen PT.Pos Indonesia Jakarta Barat..... | 66         |
| 4.4.                        | Model Penemuan .....  | 73         |
| 4.5.                        | Perbedaan Model Penemuan dengan Kerangka Pemikiran.....   | 76         |
| 4.6.                        | Implikasi Manajerial.....   | 77         |
| <b>BAB V</b>                | .....   | <b>82</b>  |
| <b>KESIMPULAN DAN SARAN</b> | .....   | <b>82</b>  |
| 5.1.                        | Kesimpulan.....   | 82         |
| 5.2.                        | Saran .....   | 85         |
| 5.3.                        | Keterbatasan Penelitian .....   | 86         |
| <b>DAFTAR PUSTAKA</b>       | .....   | <b>87</b>  |
| <b>LAMPIRAN 1</b>           | .....   | <b>91</b>  |
| <b>LAMPIRAN 2</b>           | .....   | <b>97</b>  |
| <b>LAMPIRAN 3</b>           | .....   | <b>101</b> |
| <b>LAMPIRAN 4</b>           | .....   | <b>105</b> |
| <b>LAMPIRAN 5</b>           | .....   | <b>109</b> |
| <b>LAMPIRAN 6</b>           | .....   | <b>112</b> |
| <b>LAMPIRAN 7</b>           | .....   | <b>115</b> |

## Daftar Tabel

|  |    |
|--|----|
| Tabel 1. 1 Data Survei Perbandingan Top Brand Perusahaan Jasa Pengiriman di Indonesia 3 Tahun Berturut-Turut ..... | 2  |
| Tabel 2. 1. Matriks Penelitian Terdahulu.....  | 23 |
| Tabel 3. 1. Operasionalisasi Variabel .....  | 34 |
| Tabel 3. 2. Wawancara untuk Karyawan PT. Pos Indonesia Kantor Pos Jakarta Barat .....                              | 35 |
| Tabel 3. 3. Wawancara untuk Konsumen PT. Pos Indonesia Kantor Pos Jakarta Barat .....                              | 36 |
| Tabel 3. 4. Wawancara untuk Departemen SDM PT. Pos Indonesia Kantor Pos Jakarta Barat.....                         | 37 |
| Tabel 4. 1. Tabulasi Hasil Wawancara Kompetensi Karyawan dan Kompetensi yang Diinginkan Perusahaan.....            | 54 |
| Tabel 4. 2. Tabulasi Hasil Wawancara Mengenai Kompetensi Karyawan Berdasarkan Pandangan Konsumen.....              | 62 |
| Tabel 4. 3. Komparasi Decoding dari Informan Utama dan Triangulator .....  | 64 |
| Tabel 4. 4. Tabulasi Mengenai Pengaruh Kompetensi Terhadap Citra Perusahaan .....                                  | 70 |
| Tabel 4. 5 Implikasi Manajerial .....  | 77 |



## Daftar Gambar

|  |    |
|--|----|
| Gambar 1. 1. Frekuensi Eksistensi Jasa Logistik Indonesia .....  | 2  |
| Gambar 1. 2. Pendapatan/Laba Bersih (Rp. Miliar) 2017.....       | 3  |
| Gambar 1. 3. Laporan Keuangan PT.Pos Indonesia (2014-2018) ..... | 4  |
| Gambar 2.1 Kerangka Berfikir.....                                | 28 |
| Gambar 4. 1. Struktur Organisasi Kantor Pos Jakarta Barat.....   | 41 |
| Gambar 4. 2. Model Penemuan Penelitian.....                      | 73 |