

**PERKEMBANGAN PT.POS INDONESIA DAN IMPLEMENTASI
PELAYANANNYA DI KANTOR POS TINGKAT CABANG (2015-2022)**

SKRIPSI

diajukan untuk memenuhi sebagian syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana
Pendidikan Program Studi Pendidikan Sejarah



Oleh:

Muhamad Maulidina Yusuf Islam

1504047

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN SEJARAH
FAKULTAS PENDIDIKAN ILMU PENGETAHUAN SOSIAL
UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA
BANDUNG
2023**

**PERKEMBANGAN PT.POS INDONESIA DAN IMPLEMENTASI
PELAYANANNYA DI KANTOR POS TINGKAT CABANG (2015-2022)**

Oleh:

Muhamad Maulidina Yusuf Islam

1504047

Sebuah skripsi yang diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Pendidikan pada Program Studi Pendidikan Sejarah Fakultas Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial

© Muhamad Maulidina Yusuf Islam

Universitas Pendidikan Indonesia

Februari 2023

Hak Cipta dilindungi oleh undang-undang

Skripsi ini tidak boleh diperbanyak seluruhnya atau sebagian dengan dicetak ulang, di fotokopi, atau cara lainnya tanpa izin penulis.

LEMBAR PENGESAHAN
MUHAMAD MAULIDINA YUSUF ISLAM
PERKEMBANGAN PT. POS INDONESIA DAN IMPLEMENTASI
PELAYANANNYA DI KANTOR POS TINGKAT CABANG (2015-2022)

Disetujui dan disahkan oleh pembimbing:

Pembimbing I,



Dr. Wawan Darmawan, M.Hum

NIP. 197101011999031003

Pembimbing II,



Ling Yulianti, S. Pd., M. Pd

NIP. 198607062015042004

Mengetahui:

Ketua Prodi Pendidikan Sejarah FPIPS UPI

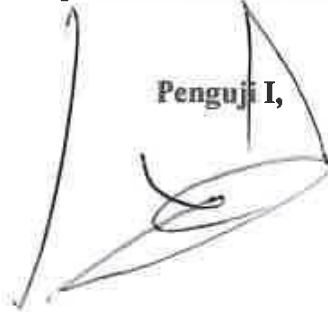


Dr. Murdiah Winarti, M.Hum

NIP. 196005291987032002

LEMBAR PENGESAHAN
MUHAMAD MAULIDINA YUSUF ISLAM
PERKEMBANGAN PT. POS INDONESIA DAN IMPLEMENTASI
PELAYANANNYA DI KANTOR POS TINGKAT CABANG (2015-2022)

Disetujui dan disahkan oleh penguji:


Penguji I,

Drs. Suwirta, M.Hum.
NIP. 19621009199001001

Penguji II,



Dr. Murdivah Winarta, M.Hum
NIP. 196005291987032002

Penguji III,



Drs. H. Ayi Budi Santosa, M. Si.
NIP: 196303111989011001

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul "Perkembangan PT.Pos Indonesia dan Implementasi Pelayanannya di Kantor Pos Tingkat Cabang (2015-2022)" ini beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya saya sendiri. Saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika ilmu yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung risiko/sanksi apabila di kemudian hari ditemukan adanya pelanggaran etika keilmuan atau ada klaim dari pihak lain terhadap keaslian karya saya ini.

Bandung, Februari 2023

Penulis



Muhamad Maulidina Yusuf Islam

NIM. 1504047

PERKEMBANGAN PT.POS INDONESIA DAN IMPLEMENTASI PELAYANANNYA DI KANTOR POS TINGKAT CABANG (2015-2022)

Muhamad Maulidina Yusuf Islam

ABSTRAK

Penelitian ini membahas mengenai “Perkembangan PT.Pos Indonesia dan Implementasi Pelayanannya di Kantor Pos Tingkat Cabang (2015-2022)” Penulis tertarik untuk mengkaji mengenai PT.Pos Indonesia karena perusahaan jasa ini mampu berkembang di tengah perkembangan zaman yang semakin modern dan serba digital. Pos sudah bertahan selama 272 tahun. Zaman dulu Pos merupakan perusahaan jasa pengiriman satu-satunya di Indonesia,. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui perkembangan PT. Pos Indonesia. Adapun masalah utama yang akan di bahas dalam skripsi ini adalah perkembangan PT.Pos Indonesia dan implementasi pelayanannya di tingkat cabang (2015- 2022) yang terbagi menjadi beberapa rumusan masalah, yaitu 1) Bagaimana sejarah singkat dari PT.Pos Indonesia? 2) Bagaimana perkembangan dari PT.Pos Indonesia dari tahun 2015-2022? 3) Bagaimana implementasi dari kebijakan dan pelayanan PT.Pos Indonesia di Kantor Pos Cabang Sarijadi Kota Bandung?. Metode yang digunakan untuk menjelaskan permasalahan tersebut menggunakan metode historis yakni: pengumpulan sumber, kritik sumber, interpretasi dan historiografi. Teknik penelitian yang digunakan yakni studi literatur dan wawancara. Hasil temuan dari Penelitian ini adalah Kantor Pos bergerak dan berkembang melakukan banyak inovasi agar relevan dengan kemajuan zaman dan mampu bersaing dengan kompetitorinya, meskipun segala inovasi belum bisa menjawab semua tantangan organisasional, namun Kantor Pos telah berusaha untuk bertahan ditengah gempuran modernisasi kemajuan teknologi.

Kata Kunci: *Perkembangan, Kantor Pos, PT.Pos Indonesia*

**DEVELOPMENT OF PT. POS INDONESIA AND THE SERVICE
IMPLEMENTATION AT THE BRANCH LEVEL OF POST OFFICE
(2015-2022)**

Muhamad Maulidina Yusuf Islam

ABSTRACT

This thesis is entitled "Development of PT.Pos Indonesia and the Service Implementation at the Branch Level of Post Office (2015-2022)". The author is interested in studying PT Pos Indonesia because this service company is able to develop in the midst of an increasingly modern and digital era. Indonesian Post Office has been around for 272 years. In the past, PT. Pos Indonesia was the only shipping service company in Indonesia. This study aims to determine the development of PT. Pos Indonesia. The main problem that will be discussed in this thesis is the development of PT.Pos Indonesia and the service implementation at the branch level of post office (2015-2022) which is divided into several problem formulations, there are 1) What is a brief history of PT. Pos Indonesia? 2) How is the development of PT.Pos Indonesia in 2015-2022? 3) What are the implementation of PT.Pos Indonesia policy and service in Sarijadi branch of Post Office?. The method that used to explain the problems are historical methods, consist of: source collection, source criticism, interpretation and historiography. The research technique used is literature study and interviews. The findings of this study are that Indonesian Post Office moves and develops many innovations to be relevant to the times and is able to compete with its competitors, although all innovations have not been able to answer all organizational challenges, Kantor Pos has tried to survive in the midst of the onslaught and aggression of modernization of technological progress and digitalization.

Keywords: *Development, Post Office, PT.Pos Indonesia*

KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya. Tak lupa Shalawat serta salam semoga tercurah limpahkan kepada Nabi Muhamad SAW, juga kepada para sahabatnya, para keluarganya dan umatnya hingga akhir zaman. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat menempuh ujian sidang sarjana pada Program Studi Pendidikan Sejarah, Fakultas Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial, Universitas Pendidikan Indonesia.

Skripsi ini berjudul “Perkembangan PT.Pos Indonesia dan Implementasi Pelayanannya di Kantor Pos Tingkat Cabang (2015-2022)”. Dalam penulisan skripsi ini, penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini tidak lepas dari kekurangan, baik dari segi isi maupun dari segi Bahasa, karena keterbatasan yang penulis miliki. Oleh karena itu, kritik dan saran dari pembaca sangat penulis harapkan untuk perbaikan pada masa yang akan datang. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak. Aamiin Yaa Rabbal’aalamin.

Bandung, Februari 2023

Penulis



Muhamad Maulidina Yusuf Islam

NIM 1504047

UCAPAN TERIMA KASIH

Alhamdulillah rabbil alamin, segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat, hidayah, dan inayah-Nya kepada penulis sehingga skripsi ini yang berjudul ... dalam rangka memenuhi sebagian syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Program Studi Pendidikan Sejarah dapat terselesaikan dengan baik. Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam penulisan skripsi ini dan jauh dari kata sempurna yang dikarenakan keterbatasan baik dari pengetahuan dan pemahaman dari penulis. Oleh karena itu, penulis sangat menerima kritik dan saran mengenai penulisan skripsi ini.

Penulis berharap agar skripsi ini dapat menjadi referensi bagi peneliti lainnya dan juga bermanfaat bagi masyarakat. Dalam penulisan skripsi ini, tentunya penulis dibantu oleh beberapa pihak yang terlibat dalam penulisan skripsi ini yaitu diantaranya:

1. Bapak Dr. Wawan Darmawan, M. Hum selaku Dosen Pembimbing I dan Dosen Pembimbing Akademik yang telah meluangkan waktu, pikiran dan tenaga di sela-sela kesibukan beliau untuk membimbing, memberikan semangat dan tanggung jawab dalam membantu, memberi arahan yang sangat berharga dan juga memotivasi penulis untuk menyelesaikan skripsi ini tepat pada waktunya.
2. Ibu Iing Yulianti, S. Pd., M. Pd selaku Dosen Pembimbing II yang juga telah meluangkan waktu, pikiran dan tenaga untuk membimbing, memberikan arahan, dan masukan yang sangat berharga dalam terselesaikannya skripsi ini tepat pada waktunya di sela-sela padatnya kesibukan beliau.
3. Ibu Dr. Murdiah Winarti, M. Hum selaku kepala Prodi dan segenap dosen Prodi Pendidikan Sejarah yang telah memberikan bimbingan serta ilmu pengetahuan yang sangat melimpah kepada penulis selama perkuliahan.
4. Seluruh staf Prodi Pendidikan Sejarah dan Fakultas Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial yang telah banyak membantu penulis khususnya dalam keperluan administrasi selama perkuliahan.
5. Kedua orang tua dan keluarga besar penulis yang senantiasa mendoakan,

memberikan semangat, nasehat dan bantuan moril atau materil tanpa henti.

6. Teman-teman Pendidikan Sejarah 2015 yang telah membantu penulis baik selama perkuliahan dan penyusunan skripsi.
7. Ketua Kantor Pos Cabang Sarijadi yang telah bersedia menjadi narasumber beserta para staff yang telah membantu penulis dalam memberikan data untuk penulisan skripsi.

Sekali lagi penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak yang terlibat dalam penulisan skripsi ini. Semoga bantuan yang telah diberikan dapat menjadi pahala yang berlipat ganda dan juga amal ibadah kepada Allah SWT.

Bandung, Februari 2023

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
ABSTRAK	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
KATA PENGANTAR	vii
UCAPAN TERIMAKASIH	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
2.1 Pelayanan Publik	7
2.2 Pelayanan Prima	9
2.3 Karakteristik Jasa	12
2.4 Penelitian Terdahulu	13
2.4.1 Jurnal	13
2.4.2 Skripsi	14
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Metode Penelitian	16
3.2 Persiapan Penelitian	17
3.2.1 Penentuan dan Pengajuan Penelitian	17
3.2.2 Penyusunan Rancangan Penelitian	18
3.2.3 Mengurus Perizinan	19

3.2.4 Proses Bimbingan dan Konsultasi	19
3.3 Pelaksanaan Penelitian	20
3.3.1 Heuristik	20
3.3.1.1 Sumber Tertulis	20
3.3.1.2 Sumber Lisan	21
3.3.2 Kritik Sumber	21
3.3.2.1 Kritik Eksternal	22
3.3.2.2 Kritik Internal	23
3.3.3 Interpretasi	23
3.3.4 Historiografi	24

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Perkembangan PT.Pos Indonesia dan Implementasi Pelayanannya di Tingkat Cabang (2015-2022)

4.1 Sejarah Singkat PT. Pos Indonesia	25
4.2 Perkembangan PT.Pos Indonesia (2015-2022)	29
4.2.1 Visi, Misi , dan Nilai Perusahaan	29
4.2.2 Profil Anak Perusahaan & Perusahaan Asosiasi.....	34
4.2.3 Struktur Organisasi Kantor Pos	37
4.2.4 Perkembangan Kantor Pos dan Strateginya Dalam Menghadapi Kemajuan Zaman	45
4.2.5 Layanan PT. Pos Indonesia	63
4.2.6 Perkembangan dari Pesaing Bisnis PT.Pos Indonesia	67
4.2.7 Upaya PT.Pos Indonesia dalam Menghadapi Tuntutan Zaman	71
4.3 Implementasi dari Kebijakan dan Pelayanan PT.Pos Indonesia di Cabang Sarijadi Kota Bandung	74

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan	82
5.2 Rekomendasi & Saran	83

DAFTAR PUSTAKA	85
-----------------------------	----

LAMPIRAN	89
-----------------------	----

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Data Pendapatan Kantor Pos Cabang Sarijadi Tahun 2020

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : SK Seminar Proposal Skripsi
- Lampiran 2 : Surat Penelitian
- Lampiran 3 : Undangan Calon Pembibing
- Lampiran 4 : SK Dekan Ujian Sidang Pendidikan Sejarah
- Lampiran 5 : Daftar Pertanyaan Wawancara
- Lampiran 6 : Transkrip Wawancara
- Lampiran 7 : Data Pemasukan Kantor Pos Sarijadi (Weselpos)
- Lampiran 8 : Data Transaksi PosPay Per Outlet-Sarijadi
- Lampiran 9 : Dokumentasi Foto
- Lampiran 10 : Biodata Penulis

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Departemen Pariwisata, Pos dan Telekomunikasi. (1996). *50 Tahun Peranan Pos dan Telekomunikasi*. Jakarta: Departemen Pos dan Telekomunikasi.
- Direktorat Jendral Pos dan Telekomunikasi. (1980). *Sejarah Pos dan Telekomunikasi Indonesia:jilid I, Masa Pra Republik*. Jakarta: Direktorat Jendral Pos dan Telekomunikasi.
- Direktorat Jendral Pos dan Telekomunikasi. (1980). *Sejarah Pos dan Telekomunikasi Indonesia:jilid II, Masa Perang Kemerdekaan*. Jakarta: Direktorat Jendral Pos dan Telekomunikasi.
- Direktorat Jendral Pos dan Telekomunikasi. (1980). *Sejarah Pos dan Telekomunikasi Indonesia:jilid III, Masa Demokrasi Liberal*. Jakarta: Direktorat Jendral Pos dan Telekomunikasi.
- Direktorat Jendral Pos dan Telekomunikasi. (1980). *Sejarah Pos dan Telekomunikasi Indonesia:jilid IV, Masa Demokrasi*. Jakarta: Direktorat Jendral Pos dan Telekomunikasi.
- Direktorat Jendral Pos dan Telekomunikasi. (1980). *Sejarah Pos dan Telekomunikasi Indonesia:jilid V, Masa Orde Baru*. Jakarta: Direktorat Jendral Pos dan Telekomunikasi
- Gotchlak, L. (1985). *Mengerti Sejarah*. Jakarta: UI Press.
- Ismaun. (2005). *Sejarah Sebagai Ilmu*. Bandung: Historia Utama Press
- Kartodirdjo, S. (1992). *Pendekatan Ilmu Sosial dalam Metodologi Sejarah*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Rachman, M (2021). *Manajemen Pelayanan Publik*. Samarinda. Tahta Media Group.
- Sjamsuddin, H. (2020). *Metodologi Sejarah*. Yogyakarta: Penerbit Ombak
- Sudarso, A (2016). *Manajemen Pemasaran Jasa Perhotelan (Dilengkapi dengan Hasil Riset Pada Hotel Berbintang di Sumatera Utara)*. Yogyakarta: Deepublish

Jurnal:

Mayangsari, P.I, Soeaidy, M.S, Prasetyo, W.Y. (2013) “Inovasi PT.Pos Indonesia dalam Menjaga Eksistensi dan Daya Saing Pelayanan Publik (Studi Pada PT. Pos Indonesia Sidoarjo 62100)”. *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, Vol 1, (2), 248-256.

Nadia, W. Karmela, S.H. (2020). Pengantar Pos Indonesia Cabang Jambi 1965-1995. *Jurnal Istorica*, Vol. 4 (1), 61-70.

Susilowati, T (2014). Studi Tentang Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan PT.Pos Indonesia (Persero) di Kantor Pos Samarinda 75000. *eJournal Administrasi Negara*, Vol.2 (4)

Skripsi:

Dwijayanti, R. (2020). STRATEGI PT. POS CABANG PAREPARE MENGHADAPI PERSAINGAN USAHA JASA KIRIMAN (ANALISIS MANAJEMEN SYARIAH). (*Skripsi*). Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum Islam, Institut Agama Islam Negeri, Parepare.

Pangrena, K. (2014). PERKEMBANGAN PT.POS DI KOTA BANDUNG TAHUN 1945-2007. (*Skripsi*). Jurusan Pendidikan Sejarah. Fakultas Pendidikan Ilmu dan Pengetahuan Sosial. Universitas Pendidikan Indonesia.

Yuhida, S. (2011). PERANAN POS INDONESIA (Studi tentang Kantor Pos Solo dan Peranannya dalam Bidang Jasa bagi Masyarakat). (*Skripsi*). Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Universitas Sebelas Maret, Surakarta.

Internet:

Admin (2021). “Pencapaian Sicepat Ekspres Di Usia Ke-7 Tahun” [*Online*]. Diakses dari <https://www.sicepat.com/news/post/602e2de8db6a9700115c0d0f-pencapaian-sicepat-ekspres-di-usia-ke-7-tahun>

CNN Indonesia (2021). “Transformasi Digital Langkah Pos Indonesia Menjawab Zaman” [*Online*]. Diakses dari <https://www.cnnindonesia.com/ekonomi/20210429140839-97-636421/transformasi-digital-langkah-pos-indonesia-menjawab-zaman>

- Dewi, I.R (2022). “Top! Pendiri J&T Express Ternyata Mantan CEO HP 'Raksasa” [Online]. Diakses dari <https://www.cnbcindonesia.com/tech/20221007062622-37-377889/top-pendiri-jt-express-ternyata-mantan-ceo-hp-raksasa>
- DPR (tahun tidak diketahui). Judul tidak diketahui [Online]. Diakses dari <https://berkas.dpr.go.id/puskajianggaran/kamus/file/kamus-240.pdf>
- Indah Logistik Cargo. (tahun tidak diketahui) “Sejarah Singkat”. [Online]. Diakses dari <https://indahlogistikcargo.com/perusahaan/sejarah.html>
- JNE. (tahun tidak diketahui) “Profil Perusahaan” [Online]. Diakses dari <https://www.jne.co.id/id/perusahaan/profil-perusahaan>
- Laucereno, S.F (2021). “Kisah TIKI 'Kurir' yang Gerainya Menjamur hingga Terjun Antar Makanan” [Online]. Diakses dari <https://finance.detik.com/wawancara-khusus/d-5747461/kisah-tiki-kurir-yang-gerainya-menjamur-hingga-terjun-antar-makanan>
- Kusuma, B.W. (2017). “Tukang Pos” di Era Digital” [Online]. Diakses dari https://arsip-interaktif.kompas.id/pos_indonesia
- PT.Pos Indonesia. “Sejarah Pos” [Online]. Diakses dari <https://www.posindonesia.co.id/en/content/sejarah-pos>
- Purnama, S. (2022). “Pos Indonesia Catatkan Pertumbuhan Pangsa Pasar Hingga 4,1 Persen” [Online]. Diakses dari <https://www.antaraneews.com/berita/3091393/pos-indonesia-catatkan-pertumbuhan-pangsa-pasar-hingga-41-persen>
- Suhendra. (2016). “Akhir Tidur "Pak Pos" Yang Dibangunkan Zaman” [Online]. Diakses dari <https://tirto.id/akhir-tidur-pak-pos-yang-dibangunkan-zaman-8PX>
- Wahana Ekspres (tahun tidak diketahui). Tentang Kami [Online]. Diakses dari <https://www.wahana.com/tentang-kami>

Sumber Lainnya:

- Kantor Pos.(2015). *Laporan Tahunan 2015*. Bandung: PT. Pos Indonesia.
- Kantor Pos.(2016). *Laporan Tahunan 2016*. Bandung: PT. Pos Indonesia.
- Kantor Pos.(2017). *Laporan Tahunan 2017*. Bandung: PT. Pos Indonesia.

- Kantor Pos.(2018). *Laporan Tahunan 2018*. Bandung: PT. Pos Indonesia.
- Kantor Pos.(2019). *Laporan Tahunan 2019*. Bandung: PT. Pos Indonesia.
- Kantor Pos.(2020). *Laporan Tahunan 2020*. Bandung: PT. Pos Indonesia.
- Kantor Pos.(2021). *Laporan Tahunan 2021*. Bandung: PT. Pos Indonesia.
- Universitas Pendidikan Indonesia (2019). *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah UPI 2019*. Bandung