

**PERANAN PERSEROAN TERBATAS
POS INDONESIA CABANG PALEMBANG DALAM BIDANG
PENGIRIMAN TAHUN 1995-2019**

SKRIPSI

Oleh

Nuril Shalifah

NIM: 06041181722029

Program Studi Pendidikan Sejarah



**FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS SRIWIJAYA**

2021

**Peranan Perseroan Terbatas Pos Indonesia Cabang
Palembang Dalam Bidang Pengiriman Tahun 1995-2019**

SKRIPSI

Oleh

Nurul Shalifah

NIM: 06041181722029

Program Studi Pendidikan Sejarah

Disetujui

Pembimbing I,



**Drs. Alian, M.Hum.
NIP. 195803011986031004**

Pembimbing II,



**Dr. Syarifuddin, M.Pd
NIP. 198411302009121004**

Disahkan,

**a.n Dekan Fakultas Keguruan dan Ilmu pendidikan
Universitas Sriwijaya
Ketua Jurusan Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial**



**Dr. Farida, M.Si.
NIP: 196009271987032003**

**PERANAN PERSEROAN TERBATAS POS INDONESIA CABANG
PALEMBANG DALAM BIDANG PENGIRIMAN TAHUN 1995-2019**

SKRIPSI

oleh

Nuril Shalifah

NIM: 06041181722029

Program Studi Pendidikan Sejarah

Mengesahkan:

Pembimbing 1,



**Drs. Alian, M.Hum.
NIP. 195803011986031004**

Pembimbing 2,



**Dr. Syarifuddin, M.Pd.
NIP. 198411302009121004**

Mengetahui:

Ketua Jurusan,



**Dr. Farisa, M.Si.
NIP. 196009271987032002**

Koordinator Program Studi,



**Dr. Syarifuddin, M.Pd.
NIP.198411302009121004**

**PERANAN PERSEROAN TERBATAS POS INDONESIA CABANG
PALEMBANG DALAM BIDANG PENGIRIMAN TAHUN 1995-2019**

SKRIPSI

oleh

Nuril Shalifah

NIM: 06041181722029

Program Studi Pendidikan Sejarah

Telah diujikan dan lulus pada:

Hari : Sabtu

Tanggal : 26 Juni 2021

TIM PENGUJI


1. Ketua : Drs. Alian, M.Hum.

2. Sekretaris : Dr. Syarifuddin, M.Pd.



Two handwritten signatures are shown, one above the other, separated by a horizontal line. The top signature is in black ink and the bottom one is in blue ink.

**Indralaya, Juli 2021
Mengetahui,
Koordinator Program Studi
Pendidikan Sejarah**



Dr. Syarifuddin, M.Pd.
NIP. 198411302009121004

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nuril Shalifah

NIM : 06041181722029

Program Studi : Pendidikan Sejarah

Menyatakan dengan sungguh-sungguh bahwa skripsi yang berjudul “Peranan Perseroan Terbatas Pos Indonesia Cabang Palembang dalam Bidang Pengiriman Tahun 1995-2019” ini adalah benar-benar karya saya sendiri dan tidak melakukan penjiplakan dan pengutipan dengan cara yang tidak sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku sesuai dengan Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2010 tentang Pencegahan dan Penanggulangan Plagiat di Perguruan Tinggi. Apabila di kemudian hari, ada pelanggaran yang ditemukan dalam skripsi ini dan/atau pengaduan dari pihak lain terhadap keaslian karya ini, saya bersedia menanggung sanksi yang dijatuhkan kepada saya.

Demikianlah pernyataan ini dibuat dengan sungguh-sungguh tanpa pemaksaan dari pihak manapun.

Palembang, 22 Juni 2021
Yang membuat pernyataan



Nuril Shalifah
NIM: 06041181722029

HALAMAN PERSEMBAHAN

Puji syukur Alhamdulillah kepada Allah azza wa jalla karena atas segala nikmat dan karunia-Nya saya mampu menyelesaikan skripsi ini. Sholawat atas Nabi Muhammad Shallahu Alaihi Wassalam serta para sahabat dan pengikutnya hingga akhir zaman.

Bismillahirrohmanirrohim. Skripsi ini kupersembahkan kepada:

- ❖ Kedua Orang tuaku tercinta, Bapak Haris dan Ibu Melia, yang selalu mendoakan serta memberi nasehat dan selalu mendukung baik dalam hal moril maupun materiil. Semoga Allah Subhanahu wa ta'ala selalu memuliakan serta memberikan rahmat kepada mereka berdua baik di dunia maupun diakhirat.
- ❖ Untuk keluarga besarku, kepada nenek ku Rusmini dan Jidah. adik – adik keponakan tercinta mutiara, mona, gava yang sering saya repotkan dirumah. Paman dan tante-tante ku Gayung kasuma, Tri, Mulyadi, Niken, Hidori, Milyasa, yang sudah mensupport dan membantu saya dalam menyelesaikan studi ini saya ucapkan banyak terima kasih telah menjadi salah satu alasan saya untuk terus berjuang.
- ❖ Terima kasih kepada Dosen Pembimbing 1 Bapak Drs. Alian, M.Hum., dan Dosen Pembimbing II Bapak Dr. Syarifuddin, M.Pd., Yang telah membimbing dengan sabar skripsi saya dari awal hingga akhir. Semoga Allah membalas kebaikan dan ilmu yang telah diberikan bapak.
- ❖ Seluruh dosen Pendidikan Sejarah, Ibu Dra. Yunani, M.Pd., Ibu Dr. Farida, M.Si., Bapak Drs. Alian Sair, M.Hum., Bapak Dr. Syarifuddin, M.Pd., Bapak Drs. Syafruddin Yusuf, M.Pd., Ph.D., Bapak Drs. Supriyanto, M.Hum., Ibu Dr.L.R. Retno Susanti, M.Hum., Ibu Dr. Hudaidah, M.Pd., Bapak Dr. Dedi Irwanto, M.A., Ibu Dra. Sani Safitri, M.Si., Bapak Adhitya Rol Asmi, M.Pd., Ibu Aulia Novemy Dhita Surbakti, M.Pd., Bapak Reza Pahlevi, M.Pd., beserta admin yang telah

memberikan banyak ilmu dan motivasi dari awal masuk kuliah hingga saya telah menyelesaikan perkuliahan.

- ❖ Terima kasih kepada sahabat yang telah saya anggap seperti saudara, yang sangat sulit saya definisikan, Terima kasih sudah selalu ada, selalu menjadikan saya ruang tempat bercerita, sudah mengukir tawa, canda, kesedihan. Kau memang tak selalu nampak didepan orang lain tapi dibalik layar kau tetap terbaik. Nurhidayanti you are special person for me, semoga tetap disini denganku sampai nanti.
- ❖ Terima kasih kepada dua sahabat terbaikku sakinah dan indah. Terima kasih sakinah atas segala tingkah lakumu yang kadang mengesalkan, terima kasih sudah menjadi teman berjuang menyelesaikan studi akhir ini, terima kasih sudah mengerti saya, kamu orang yang polos sekali. Kepada indah terima kasih telah menjadi tempat singgah, tempat istirahat saya ketika sedang diluar, terima kasih sudah mengerti dan membantu saya selama studi ini. semoga kita tetap bersama sampai nanti.
- ❖ Terima kasih kepada teman terbaikku Yovarina yang sudah banyak membantu dalam penyusunan skripsi ku dan juga Tiara Lindita terima kasih karena telah banyak saku merepotkan kalian. Kepada Niswaton & Mela oktari Terima kasih telah banyak mendengarkan cerita-ceritaku serta membantuku. Terima kasih juga kepada Widiya Agustin yang sudah percaya dan baik kepadaku, Semoga tetap berkabar sampai nanti.
- ❖ Kepada teman terbaikku sejak SMA terima kasih billy alpiansyah, Febriyansah, Ilham Nugraha, Abi bayu yang masih tetap stay berteman terima kasih. Terima kasih sempat hadir kepada seseorang yang saya temui 5 tahun yang lalu dibangku SMA, Muhammad Syahri menjadi temanmu adalah sebuah pilihan. Terima kasih juga kepada Temen SMP ku Dinda, Anisa, Febi yang masih stay menjaga pertemanan sampai bangku kuliah.
- ❖ Kepada seluruh teman-teman terdekatku Sumiyati, Desty, Nabila, Irham, Rama, Sintia, Vina, Adinda, Dian, Rima, Beni, Tedi, Arif, Diki, Pujiyanto,

Dependra, Alim, Aldi, dan teman seperjuangan lainnya angkatan 2017
Indralaya dan Palembang semoga sukses selalu.

❖ Terima kasih kepada Himpunan Mahasiswa Pendidikan Sejarah
(HIMAPES)

❖ Almamaterku tercinta Universitas Sriwijaya

Wassalamualaikum Warrohmatullah Wabarokatuh

MOTTO:

“Always be; pure, simple, happy and honest”

“selalu menjadi murni, sederhana, bahagia dan jujur”

PRAKATA

Skripsi dengan judul “Peranan Perseroan Terbatas Pos Indonesia Cabang Palembang Dalam Bidang Pengiriman Tahun 1995-2019” disusun untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd.) pada Program Studi Pendidikan Sejarah, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Universitas Sriwijaya. Dalam mewujudkan skripsi ini, penulis telah mendapatkan bantuan dari berbagai pihak.

Oleh sebab itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada bapak Drs. Alian, M.Hum, bapak Dr. Syarifuddin, M.Pd. sebagai pembimbing atas segala bimbingan yang telah diberikan dalam penulisan skripsi ini. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada bapak Dr. Hartono, M.A., sebagai Dekan FKIP Unsri, ibu Dr. Farida, M.Si Ketua Jurusan Pendidikan Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial, bapak Dr. Syarifuddin, M.Pd., Koordinator Program Studi Pendidikan Sejarah yang telah memberikan kemudahan dalam pengurusan administrasi selama penulisan skripsi ini. Ucapan terima kasih juga ditunjukkan kepada bapak Dr. Dedi Irwanto, M.A., bapak Adhitiya Rol Asmi, M.Pd., Ibu Aulia Novemy Dhita SBK, M.Pd., sebagai penguji yang telah memberikan sejumlah saran untuk perbaikan skripsi ini. Lebih lanjut penulis juga mengucapkan terima kasih kepada kedua orang tua yang telah memberikan dukungan dan kasih sayang selama penulis mengikuti pendidikan.

Akhir kata, semoga skripsi ini dapat bermanfaat untuk pembelajaran bidang studi pendidikan sejarah dan pengembangan ilmu pengetahuan, teknologi, dan seni

Indralaya, Juni 2021

Penulis,



Nuril

NIM 06041181722029

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
PRAKATA	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
ABSTRACT	xv
ABSTRAK	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Batasan Masalah.....	7
1.4 Tujuan Penelitian	8
1.5 Manfaat Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Kondisi Geografis Kota Palembang.....	9
2.1.1 Iklim dan Tanah	10
2.2 Sejarah Singkat Kantor Pos Indonesia	11
2.2.1 Gambaran Umum Perkembangan Kantor Pos Indonesia pada Masa Orde Baru	13
2.3 Perseroan Terbatas	15
2.3.1 Perseroan Terbatas Pos Indonesia.....	16
2.3.2 Pengertian Peranan	17
2.3.3 Pengertian Inovasi.....	17

2.3.4 Pengertian Pos	18
2.3.5 Pengertian Jasa dan Pelayanan pada Sektor Pos	18
2.3.6 <i>Good Corporate Governance</i> Pos Indonesia	20
2.4. Gambaran Umum PT Pos Indonesia Cabang Palembang	21
2.4.1 Visi-Misi, Tagline, Kredo, Motto PT Pos Indonesia	23
2.4.2 Logo PT Pos Indonesia	24
2.4.3 Pelayanan Bidang Usaha Pos	26
BAB III METODE PENELITIAN	27
3.1 Metode Penelitian.....	27
3.2 Langkah-Langkah Penelitian Sejarah	28
3.2.1 Heuristik.....	28
3.2.2 Kritik Sumber.....	29
3.2.3 Interpretasi.....	31
3.2.4 Historiografi	32
3.3 Pendekatan	33
3.3.1 Pendekatan Ilmu Politik	33
3.3.2 Pendekatan Ilmu Ekonomi	33
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	35
4.1 Lokasi dan Pelayanan Kantor Pos Palembang 30000.....	35
4.1.1 Struktur Organisasi Kantor Pos Palembang 30000 Tahun 2019... 37	
4.2. Peranan Kantor Pos Cabang Palembang dalam Bidang Pengiriman Tahun 1995-2019	39
4.2.1 Peranan Kantor Pos Palembang sebagai Jasa Pengiriman Surat dan Paket Barang untuk Masyarakat.....	39
4.2.2 Peranan Kantor Pos sebagai Pengiriman Layanan Keuangan untuk Masyarakat	47
4.2.3 Peranan dalam Ritel Properti dan Logistik	50
4.3 Inovasi Kantor Pos Palembang dalam Pengiriman Tahun 1995-2019... 52	
4.3.1 Faktor-Faktor Pendorong Inovasi	55

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	57
5.1 Kesimpulan	57
5.2 Saran.....	58
DAFTAR PUSTAKA	59
LAMPIRAN.....	63

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Wilayah Kecamatan Kota Palembang.....	9
Tabel 4.1 Wilayah Kerja Kantor Pos Palembang 30000.....	35
Tabel 4.2 Struktur Organisasi Kantor Pos Palembang 30000 Tahun 2019.....	42

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Data Informan.....	64
Lampiran 2 : Wawancara dengan Narasumber	65
Lampiran 3 : Peta Wilayah Operasi Kantor Pos Indonesia.....	67
Lampiran 4 : Area Kantor Pos Palembang.....	69
Lampiran 5 : Perbedaan UU 2009 dan UU 1984 Tentang Pos	70
Lampiran 6 : Kegiatan Pos Bergerak tahun 2017	71
Lampiran 7 : Perangko Asian Games 2018.....	72
Lampiran 8 : Foto Kantor Palembang Jalan Merdeka	73
Lampiran 9 : Gedung Pos PT Logistik Kota Palembang	74
Lampiran 10 : Sosial Media Kantor Pos Indonesia.....	76
Lampiran 11 : Undang-Undang Pos Tahun 2009	77
Lampiran 12 : Usul Judul Penelitian.....	89
Lampiran 13 : SK Pembimbing	90
Lampiran 14 : Surat Izin Peneltian.....	92
Lampiran 15 : Surat Selesai Peneltian	98
Lampiran 16 : Kartu Bimbingan Skripsi.....	104

ABSTRACT

This Thesis entitled "The Role of Limited Liability Company Indonesian Post Office Palembang Branch in the Shipping Sector in 1995-2019". The problem discussed in this study are how the role of Limited Liability Company Indonesian Post Office Indonesia, Palembang branch on sector of shipping and how the post office service innovation to maintain the existence of the shipping service sector in 1995-2019. The aim of this research is to explain the role of Limited Liability Company Indonesian Post Office Palembang branch on sector of freight forwarding, namely, financial services, logistics and retail property letters, and service innovations provided by the post office to maintain its existence in 1995-2019. This research method uses historical methods, which are Heuristic, Source Criticism, Interpretation and Historiography. The result of the Research are assisted by approaches to political and economic. The results of this study indicate that Limited Liability Company Indonesian Post Office Palembang branch still has a role in providing the best service in the field of delivery of goods and finance for the community, which are ordinary postal packages, express post, Q9 (Kyu nain), special express mail, economic jumbo post, admail post. , pospay, postal giro and postal money orders. The next are providing retail and property, such as stamps, stamps and space for rent, as well as for logistics subsidiary post offices that provide transportation services for moving goods, managing goods and storing. As for the innovation of the Palembang post office in maintaining its existence, it is developing products on express post, instant postal money order, special express mail, postpay, Q9, oranger, sightseeing and mobile giro post.

Keywords: *Role, Limited Liability Company Indonesian Post, Delivery Sector.*

Advisor 1,



Drs. Alian, M.Hum
NIP. 195803011986031004

Advisor 2,



Dr. Syarifuddin, M.Pd.
NIP. 198411302009121004

Acknowledged by,
Coordinator Study Program History Education



Dr. Syarifuddin, M.Pd.
NIP. 198411302009121004

ABSTRAK

Penelitian ini berjudul “Peranan Perseroan Terbatas Pos Indonesia Cabang Palembang Dalam Bidang Pengiriman Tahun 1995-2019”. Adapun permasalahan pada penelitian ini adalah bagaimana peranan PT Pos Indonesia Cabang Palembang dalam bidang pengiriman dan bagaimana inovasi pelayanan kantor pos untuk mempertahankan eksistensi bidang jasa pengiriman tahun 1995-2019. Tujuan penelitian ini menjelaskan peranan PT Pos Indonesia cabang Palembang dalam bidang layanan pengiriman barang yakni surat paket jasa keuangan logistik dan ritel properti dan inovasi pelayanan yang disediakan kantor pos untuk mempertahankan eksistensinya pada tahun 1995-2019. Metode penelitian ini menggunakan metode historis yaitu Heuristik, Kritik Sumber, Interpretasi dan Historiografi. Dalam penelitian dibantu dengan pendekatan ilmu politik dan ekonomi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa PT Pos Indonesia Cabang Palembang ini masih memiliki peranan dalam memberikan layanan terbaik dalam bidang pengiriman barang maupun keuangan untuk masyarakat yakni paket pos biasa, pos express, Q9(Kyu nain), pos kilat khusus, pos jumbo ekonomi, pos admil, pospay, pos giro dan wesel pos. Menyediakan ritel dan properti yakni seperti peranko, materai dan ruangan yang dapat disewakan, serta untuk logistik anak perusahaan kantor pos yang menyediakan layanan transportasi untuk pemindahan barang, pengelolaan barang dan penyimpanan. Adapun untuk inovasi kantor pos Palembang dalam mempertahankan eksistensinya melakukan pengembangan produk pada pos express, wesel pos instan, pos kilat khusus, pospay, Q9, oranger, tamasya dan pos giro mobile.

Kata kunci: *Peranan, PT Pos Indonesia Cabang Palembang, Bidang Pengiriman.*

Pembimbing I,



Drs. Alian, M.Hum
NIP. 195803011986031004

Pembimbing 2,



Dr. Syarifuddin, M.Pd.
NIP. 198411302009121004

Mengetahui,
Koordinator Program Studi Pendidikan Sejarah



Dr. Syarifuddin, M.Pd.
NIP. 198411302009121004

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Indonesia merupakan salah satu negara yang didominasi oleh Industri Jasa. Perkembangan Industri jasa awalnya adalah industri jasa perbankan dan jasa pendidikan, kini semakin berkembang. pada beberapa lembaga seperti keuangan, jasa boga, hotel, perbankan, pasar swalayan, butik, jasa periklanan, retail pertokoan, transportasi dan jasa pengantaran atau pengiriman barang (Santosa, 2004:44).

Industri jasa mengalami perkembangan yang pesat, masyarakat membutuhkan berbagai jenis jasa di dalam bidang kehidupan. Kemajuan teknologi komunikasi dan informasi yang mendorong industri jasa semakin besar. Oleh sebab itu, peranan industri jasa sangat penting bagi masyarakat. Jasa pengiriman barang atau logistik yang banyak dibutuhkan konsumen sekarang ini karena mempermudah masyarakat yang menginginkan suatu barang dari jarak yang berjauhan (Donoriyanto, 2009:1).

Perkembangan bidang industri jasa pengiriman barang di Indonesia ditandai dengan adanya sejumlah perusahaan yang bergerak di bidang tersebut. Adanya permintaan konsumen terhadap jasa pengiriman menjadi salah satu alasan sebuah perusahaan berkiprah pada jasa pengiriman (Zuhri., dkk, 2016:102). oleh karena itu setiap perusahaan harus mempertahankan kualitas pelayanan dan loyalitasnya agar pelanggan tetap menjalin hubungan baik.

Industri jasa harus memberikan pelayanan baik untuk konsumen. Hal ini merupakan bagian dari kualitas sebuah perusahaan dalam menarik pelanggan. Di tengah persaingan antar industri jasa, maka sasaran perusahaan untuk menciptakan keunggulan adalah kualitas pelayanan. kualitas pelayanan adalah harapan dari pelanggan, yakni yang berhubungan dengan proses yang memenuhi produk dan jasa (Santosa, 2004:38).

Perseroan Terbatas Pos Indonesia adalah salah satu perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa pos yang terdiri dari layanan komunikasi, logistik

atau pengiriman barang berupa paket pos, kargo, paket optima dan point to point dan jasa keuangan yaitu giro pos, cek pos, wesel pos, pembayaran pensiunan, tabungan dan lainnya. kemajuan teknologi komunikasi dan informasi dalam industri jasa tentu saja mengalami banyak perubahan dan seiring dengan perkembangannya peranan kantor pos ini tidak terlepas dari sejarahnya.

Sejak kemerdekaan Indonesia komunikasi dan pertukaran informasi masyarakat menggunakan kertas dan tinta yang artinya sarana komunikasi masih melalui surat menyurat. Di balik ribuan surat menyurat yang menyebar dari dan ke segala penjuru tanah air ada PT Pos Indonesia (Persero) yang memiliki tanggung jawab dalam mengumpulkan, mengolah dan mengirimkan surat ke alamat masing-masing di berbagai daerah yang menjadi tujuan. Dengan demikian peranan pos adalah sebagai sarana komunikasi untuk masyarakat.

Kantor pos dalam peranannya saat ini telah bersaing dengan perusahaan lain yang lebih inovatif dan memiliki beragam keunggulan hal ini tentunya tidak dapat terlepas dari perkembangan teknologi sekarang. Teknologi informasi yang semakin maju memberikan kemudahan dan kecepatan kepada masyarakat sehingga dapat bertukar informasi dan komunikasi cepat dan efektif dserta dapat mengirim kan sebuah gambar, suara dan video dalam hitungan detik ke berbagai orang di tempat yang berbeda. Peranan pos sebagai sarana komunikasi bagi masyarakat dianggap pula sebagai pembicaraan mengenai sejarahnya (Ahmad, 2011:1).

Kantor pos Indonesia pertama kali didirikan di kota Jakarta oleh Gubernur Jenderal G.W Baron Van Imhoff tanggal 26 agustus 1746. Memiliki tujuan untuk lebih menjaga keamanan surat surat masyarakat, terutama bagi orang – orang yang berdagang dari kantor ke kantor di luar Jawa dan Bagi mereka yang saat itu datang dan pergi dari negeri Belanda (Departemen Perhubungan-Direktort Jenderal Pos dan Telekomunikasi Jilid I, 1980:50). Dalam sejarahnya peranan kantor pos hanya untuk surat menyurat saja.

Setelah kantor pos Jakarta didirikan, empat tahun selanjutnya didirikan kantor pos Semarang guna mengadakan perhubungan yang teratur diantara kedua tempat tersebut untuk mempercepat proses pengiriman, rute perjalanan pos saat

itu melalui Karawang, Cirebon dan pekalongan. Setelah itu terdapat perhubungan pos Jakarta dan Priangan serta kerajaan Surakarta dengan Yogyakarta. Kegiatan Pos ini dihubungkan melau darat dan laut. (Departemen Perhubungan-Direktort Jenderal Pos dan Telekomunikasi Jilid I, 1980:50).

PT Pos Indonesia telah beberapa kali melakukan perubahan status yang berawal dari Jawatan PTT (Post, Telegraph, dan telephone). Badan usaha ini saat itu dipimpin oleh seorang Kepala Jawatan yang fungsinya PT Pos saat itu tidak bersifat komersial karenan peranannya hanya mengarah pada pelayanan pengirim surat menyurat antar daerah, negara dan terbatas. Dari fungsi awal ini Pos terus mengalami perkembangan sehingga status pos berubah menjadi Perusahaan Negara Pos dan Telekomunikasi (Syaidah, 2014:140).

Dilihat dari perkembangan zamannya kembali dimana PT Pos dan Telekomunikasi ini terus mengalami perubhan yang sangat pesat, pada tahun 1978 berganti lagi menjadi Perusahaan Negara Pos dan Giro (PN Pos dan Giro) dan pada tahun 1978 berganti kembali menjadi Perum Pos dan Giro, yang fungsinya menjadi sebuah badan usaha tunggal dalam menyediakan dinas pos dan giropos baik hubungan dalam negeri maupun luar negeri. (Syaidah, 2014:140).

Bentuk organisasi usaha ini juga mengalami perubahan lebih lanjut, Perusahaan Umum (Perum) Pos dan Giro berkembang menjadi perseroan terbatas sejak tahun 1995 dengan nama resmi PT Pos Indonesia (Persero) yang merupakan perusahaan milik BUMN (Ahmad, 2011:15) sejak tahun 1995 sampai sekarang belum ada perubahan nama kembali.

Dilihat dari persaingan industri jasa saat ini, PT Pos Indonesia tetap menjalankan tugas serta fungsi awalnya dalam bidang pelayanan pos. Pos Indonesia menunjukkan beberapa inovasi dalam bidang jasa pos dalam insfrastruktur jaringan yang dimiliki saat ini mencapai 24.000 titik layanan dan menjangkau 100% kota/kabupaten, juga hampir 100% kecamatan, 42% kelurahan/desa, serta 940 tempat transmigrasi terpencil di Indonesia. Jaringan pos juga telah memiliki 3.700 kantor Online, dengan dilengkapi elektronik mobile pos untuk beberapa kota besar. Semua titik layanan adalah rantai penghubung yang mempermudah Proses kiriman pos yang ada di setiap daerah Indonesia

(Wahyuningsih, 2013:21).

Perusahaan juga harus memberikan pelayanan yang baik untuk pelangganya, dalam hal ini sering disebut dengan customer service. Adapun mengenai keunggulan serta superioritas layanan harus dinilai dari kemampuan untuk memenuhi kebutuhan dan dapat memuaskan pelanggan. Kebutuhan masyarakat akan layanan pos ini juga dapat dilihat dari tingkat penggunaan masyarakat terhadap pos itu sendiri (Moez, 2012:32).

Kantor Pos memerlukan beberapa Inovasi-inovasi yang terbaru agar selalu tetap menjadi perusahaan dalam bidang pelayanan jasa yang strategis di Indonesia. Pada tanggal 20 Juni 1995 merupakan tanggal perubahan status menjadi PT Pos Indonesia (Persero) atas didasari peraturan pemerintah No. 5/1995 Pos memiliki tugas membangun, mengusahakan, serta mengembangkan pelayanannya di bidang informasi tertulis, paket barang dan uang guna untuk kelancaran hubungan masyarakat serta menunjang pembangunan negara. (Syaidah, 2014:141)

PT Pos Indonesia saat ini mempunyai berbagai jasa yang berjalan di berbagai wilayah Indonesia dengan tingkat peluang pertumbuhan berbeda, juga dengan keuntungan, risiko kerja dan prospek yang berbeda. Secara umum, perusahaan memiliki produk yang dikelola terdiri dari tiga yakni produk Layanan pos Universal, Produk Layanan pos komersial, dan produk yang memiliki sumber daya yang sama (Wahyuningsih, 2015:119).

Pemerintah menugaskan kepada Pos untuk memenuhi syarat menyelenggarakan layanan pos universal (pasal 30, undang – undang nomor 38 tahun 2009 tentang pos). PT Pos yang ada di berbagai pelosok Indonesia, guna untuk memberikan pelayanan terbaik ke masyarakat. Dari kantor besar di ibukota dan provinsi, saat ini Pos juga telah menjangkau daerah-daerah terpencil. Dalam melaksanakan tugas dan peranannya agar dapat mempermudah pelayanan di setiap daerah, terdapat pembagian divisi-divisi di berbagai provinsi salah satunya adalah divisi III cabang kota Palembang.

Kota Palembang adalah salah satu kota yang memiliki banyak peristiwa sejarah. Hal ini menjadi bukti bahwa pada masa penjajahan Palembang turut

berjuang bersama untuk mempertahankan kotanya. Salah satu tempat yang sangat bersejarah untuk pelayanan informasi dan telekomunikasi di Kota Palembang adalah kantor Pos daerah Palembang yang didirikan tahun 1928 di Raadhuisweg Jalan merdeka saat ini.

Kantor pos juga memiliki beberapa cabang wilayah bagian di Palembang. Yang merupakan wilayah bagian dari kantor pos Palembang 30000 yakni Musi Banyuasin, Banyuasin, Ogan Ilir, Ogan Komering Ilir. Untuk visi-misi dan layanan pengiriman barang maupun jasa keuangan yang disediakan oleh kantor pos Palembang 30000 adalah berlaku sama untuk cabang lainnya (wawancara dengan Bapak Eko, 19 Juni 2020).

PT Pos Indonesia cabang Palembang ini sama halnya dengan kantor pos lainnya yaitu menyediakan layanan pengiriman dari satu wilayah ke wilayah lainnya. Sejak tahun 2000-an kemajuan teknologi berkembang, yang menyebabkan PT Pos Indonesia dalam peranannya harus mengupayakan pengembangan dan inovasi terbaru agar tetap mampu bersaing dengan perusahaan layanan jasa lainnya. Tahun 2009 kantor pos mulai menambah inovasi dalam bidang teknologi yakni pada jenis layanan pengiriman barang dan jasa keuangan yang dapat diakses melalui aplikasi online (wawancara dengan Bapak Eko, 26 September 2020).

Penelitian sebelumnya juga pernah dilakukan oleh Dewi Setyawati 2015 yang berjudul tentang perkembangan perseroan terbatas pos Indonesia cabang Palembang pada masa orde baru tahun 1966-1998. Adapun jenis pengiriman saat orde baru yaitu surat bisa, wesel pos, kotak pos, surat tercatat dan kilat khusus, penerimaan Giro dan pembayaran Cek Pos, pembayaran jaringan pengamanan sosial dan pos keliling desa. Namun setelah masa orde baru seiring perkembangan teknologi komunikasi Kantor pos melakukan pengembangan layanan pos untuk masyarakat .

Beberapa penelitian lainnya juga pernah dilakukan tentang bidang pelayanan kantor pos yakni artikel yang ditulis oleh Sri Wahyuningsih berjudul mengenai efektivitas penyelenggaraan layanan. Tulisan ini untuk mendeskripsikan tentang tingkat implemementasi penyelenggaraan layanan pos universal sesuai

undang-undang nomor 38 tahun 2009. Selanjutnya artikel dengan judul inovasi PT Pos Indonesia dalam menjaga eksistensi dan daya saing pelayanan publik oleh Prasetyo dkk yang mendeskripsikan bentuk inovasi serta keberhasilan, kegagalan dan faktor – faktor penghambat PT Pos dalam menjaga eksistensi daya saing publik.

Alasan peneliti tertarik pada penelitian ini karena kantor pos merupakan layanan jasa pengiriman pertama untuk masyarakat, namun seiring perkembangan zaman banyak pembaharuan yang dilakukan PT Pos untuk mempertahankan eksistensinya. Sehingga menarik untuk diketahui peranan Kantor Pos Palembang pada tahun 1995 sampai 2019 dalam menyediakan layanannya di bidang pengiriman surat, paket, logistik, jasa keuangan dan ritel properti. Lalu dalam menghadapi persaingan pelayanan jasa khususnya pengiriman saat ini, inovasi apa saja yang dilakukan kantor pos untuk tetap memberikan pelayanan yang terbaik sehingga masih dapat bertahan di tengah persaingan teknologi dan perusahaan layanan lainnya sampai sekarang.

Dari penjelasan latar belakang tersebut maka peneliti tertarik untuk meneliti dan membahas lebih lanjut mengenai kegiatan kantor pos sendiri dalam layanan pengiriman dalam bentuk penelitian yang berjudul : **“Peranan Perseroan Terbatas Pos Indonesia Cabang Palembang dalam Bidang Pengiriman Tahun 1995-2019”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut PT Pos Indonesia cabang Palembang memberikan peranan langsung dalam bidang layanan pengiriman untuk masyarakat. Dalam hal ini untuk memudahkan penulisan ini maka peneliti akan menuliskan beberapa permasalahan yang akan di bahas pada skripsi ini, yaitu sebagai berikut :

1. Bagaimana Peranan PT Pos Indonesia Cabang Palembang dalam Bidang Jasa Pengiriman Pada Tahun 1995-2019?
2. Bagaimana Inovasi Pelayanan Kantor Pos Untuk Mempertahankan Eksistensi Bidang Jasa Pengiriman Pada Tahun 1995-2019?

1.3 Batasan Masalah

Untuk mengetahui agar permasalahan yang akan dibahas terarah dan jelas, maka perlu ada batasan masalah dalam penulisan ini. Dalam penelitian ini perlu batas ruang lingkup yang meliputi :

1.3.1 Skup Tematikal

Skup tematikal adalah batasan agar dalam penulisan tidak keluar dari tema atau masalah yang sudah ditetapkan sebelumnya. Dalam penulisan ini peneliti mengambil tema mengenai Peranan PT Pos Indonesia Cabang Palembang Dalam Bidang Pengiriman yakni Surat Paket, Layanan Jasa Keuangan, Logistik dan Ritel Properti. Serta Inovasi Pelayanan Kantor Pos Untuk Mempertahankan Eksistensi Bidang Jasa Pengiriman pada tahun 1995-2019.

1.3.2 Skup Spasial

Skup spasial sangat diperlukan dalam penelitian untuk mengadakan pembatasan wilayah yang akan menjadi objek penulisan ini. Dalam penulisan ini lokasi yang menjadi tempat penelitian adalah Kantor Pos Palembang di jalan Merdeka depan Mesjid Agung Palembang yang berdiri sejak tahun 1928. Masalah yang akan diteliti yakni mengenai peranan PT Pos Indonesia Cabang Palembang Dalam Bidang Pengiriman yakni Surat Paket, Layanan Jasa Keuangan, Logistik dan Ritel Properti. Serta Inovasi Pelayanan Kantor Pos Untuk Mempertahankan Eksistensi Bidang Jasa Pengiriman pada tahun 1995-2019.

1.3.3 Skup Temporal

Skup temporal yaitu pembatasan masalah yang berhubungan dengan kapan peristiwa itu terjadi atau kurun waktu. Dalam penulisan ini peneliti memilih rentang waktu dari tahun 1995 sampai dengan 2019. Hal ini dikarenakan pada tahun 1995 PT Pos Indonesia Cabang Palembang mengganti nama menjadi perseroan terbatas di bawah BUMN dan sejak tahun 2000-an mulai bergerak menambah inovasi baru di beberapa pelayanan bidang Pengiriman yakni Surat Paket, Layanan Jasa Keuangan, Logistik dan Ritel Properti.

1.4 Tujuan penelitian

Adapun tujuan yang hendak di capai dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk menjelaskan Peranan PT Pos Indonesia Cabang Palembang dalam bidang layanan pengiriman Surat Paket, Jasa Keuangan, Logistik dan Ritel Properti Pada Tahun 1995-2019.
2. Untuk menjelaskan apa saja inovasi pelayanan yang dilakukan kantor pos untuk mempertahankan eksistensi dibidang pengiriman pada tahun 1995-2019.

1.5 Manfaat penelitian

Adapun manfaat yang diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini sebagai sumber bacaan untuk menambah wawasan serta pengetahuan tentang Peranan PT Pos Indonesia di kota Palembang dan sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan studi guna untuk mendapatkan gelar kesarjanaan pada fakultas keguruan dan ilmu pendidikan Universitas Sriwijaya.

2. Bagi Program Studi

Hasil penelitian ini dapat menjadi refrensi untuk penulisan selanjutnya yang sama dalam membahas tentang peranan PT Pos indonesia Cabang Palembang dan untuk menambah sumber pustaka dalam pembelajaran sejarah.

3. Bagi Instansi

Untuk instansi yang terkait dapat menjadikan hasil penulisan ini untuk refrensi dan masukan untuk terus meningkatkan mutu dibidang pelayanan Kantor pos Palembang.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdurrahman, Dudung. (1999). *Metode penelitian Sejarah*. Jakarta : Logos Wacana Ilmu.
- Ahmad, I & dkk. (2011). *Melayani Rakyat Menjaga Negara: Sejarah Sosial, Politik, Ekonomi PT Pos Indonesia*. Jakarta: Lspeu.
- Ansari, Insa M. (2017). *Bumn dan Penguasaan Negara disektor Pos*. *Buletin Pos dan Telekomunikasi*. Vol 15 No. 2 (2017) : 91-104.
- Ansari, Insa M. (2017) .*Badan Usaha Milik Negara dan Kewajiban Pelayanan Umum Pada Sektor*. *Jurnal Penelitian Pos dan Informatika*. Vol 8 No 1, 2018 : 1-20. Doi:10.17933/Jpppi.2018.080101.
- Badan Pusat Statistik Kota Palembang. (2019). *Palembang Dalam Angka 2019*.
- Budiono, Herlien. (2012) *Arah Pengaturan UU Nomor 40 Tahun 2007 Tentang Perseroan Terbatas Dalam Menghadapi Era Global*. *Jurnal Rechtsvinding Media Pembinaan Hukum Nasional*, Volume I Nomor 2, Agustus 2012.
- Daliman, (2018). *Metode Penelitian sejarah*. Yogyakarta:Ombak.
- Dharmasaputra, Metta & dkk. (2012). *Lompatan Satu Dekade : Revolusi Industri Pos Dunia dan Strategi Transformasi PT Pos Indonesia*. Jakarta : Katadata Indonesia.
- Departemen Perhubungan Direktorat Jenderal Pos dan Telekomunikasi. (1980). *Sejarah Pos dan Telekomunikasi di Indonesia Jilid III Pada Masa Demokrasi Liberal*.
- Departemen Perhubungan Direktorat Jenderal Pos dan Telekomunikasi (1980).*Sejarah Pos dan Telekomunikasi di Indonesia Jilid IV Pada Masa Demokrasi Terpimpin*
- Departemen Perhubungan Direktorat Jenderal Pos dan Telekomunikasi (1980). *Sejarah Pos dan Telekomunikasi di Indonesia Jilid I Masa PraRepublik*.
- Departemen Perhubungan Direktorat Jenderal Pos dan Telekomunikasi (1980). *Sejarah Pos dan Telekomunikasi di indonesia Jilid V Pada Masa Orde Baru*.

- Donoriyanto, S, D. (2009). *Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Pengiriman Barang dengan metode Servqual dan Ofd di PT. Apas*. Jurnal Tekmapro, Vol. 4 No. 1 2009.
- Fanani, Dahlan. Dkk. (2015). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Survei pada Pelayanan Ritel PT Pos Indonesia, Kantor Pos Besar Kota Malang)*. Jurnal Administrasi Bisnis Vol. 20 No.1 Desember 2015.
- Fuady, Munir. (2017). *Perseroan Terbatas Paradigma Baru*, PT Citra Aditya Bakti : 2017.
- Fitria, Dina. (2017). *Makna Simbol Budaya Organisasi PT Pos Indonesia Dalam Menghadapi Persaingan Pelayanan di Kota Pekanbaru*. Jurnal Jom Fisip, Vol.4 No.1 Februari 2017.
- Good Corporate Governance PT Pos Indonesia* diunduh dalam web resmi PT. Pos Indonesia.
- Hardiansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik (Edisi Revisi)*. Yogyakarta : Gava Media.
- Halimatusadiah, Elly & Gunwan, Bangun. (2014). *Analisis Penerapan Good Corporate Governance Dalam Mengoptimalkan Pelaksanaan Sistem Informasi Akuntansi (Studi pada PT Pos Indonesia)*. Jurnal Riset Akuntansi dan Keuangan. 2 (1) 2014, 300-313.
- Irwanto, Dkk. (2010). *Iliran dan Uluan: Dinamika dan Dikotomi Sejarah Kultural Palembang*, Yogyakarta:Eja Publisher.
- Irwanto & Sair. (2004). *Metodologi dan Historiografi Sejarah : Cara Cepat Menulis Sejarah*. Yogyakarta : Eja Publisher.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia Dalam Web. <https://Kbbi.Web.id/Jasa.html> diakses tanggal 07 Juli 2020 pukul 19.53.
- Kartodirdjo, Sartono. (1992). *Pendekatan Ilmu Sosial Dalam Metodologi Sejarah*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.
- Kuntowijoyo. (1995). *Pengantar Ilmu Sejarah*. Yogyakarta : Yayasan bentang budaya.
- Kusumawardani, Laksmi (2010). *Budaya Organisasi Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan*. Jurnal bisnis dan Manajemen. Vol.2 No.2 Februari 2010.
- Laporan tahunan PT Pos Indonesia Tahun 2018* diunduh dari Web Pos Indonesia

Laporan tahunan PT Pos Indonesia Tahun 2016 diunduh dari Web Pos Indonesia

Moez, Ltifi. (2012). *Kepuasan dan Kesetiaan Dengan Layanan Pos Tunisia*. Jurnal Internasional Ilmu Humainora dan Ilmu Sosial, Vol. 2 No. 7 : April 2012.

Maliha. (2016). *Pengaruh budaya Organisasi terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Pos Indonesia (Persero) Palembang*. Jurnal Media Wahana Ekonomika. Vol.13, No.3 Oktober 2016 : 82-100.

Mardalis, (2004). *Metode Penelitian Suatu Pendekatan Proposal*. Bumi Aksara, 2004.

Sanusi, Anwar. (2013). *Pengantar ilmu Sejarah*. Cirebon : Syekh Nurjati Press.
Notosusanto, Nugroho (1995). *Mengerti sejarah*. Universitas Indonesia. UI-Press : Jakarta.

Nugraha, Ruchiat. (2015). *Pengaruh Design Logo Baru Bumd yang Berbasis Kearifan Lokal terhadap Citra Perusahaan (Studi Kuantitatif Mengenai Perubahan Logo Baru Pada PDAM Kota Bandung)*. Jurnal Makna Vol 5 No.1.

Peraturan Menteri Nomor 1 2011 *Mengenai Good Corporate Governance dan Penerapannya di Indonesia*. Jurnal Manajemen dan kwirausahaan. Vol 8, No.1 Maret 2006 :1-9

Pramono, Nindyo Dr. (2013). *Hukum Perseroan Terbatas Go Public dan Pasar Modal*. Yogyakarta : C.V Andi Ofrset.

Peraturan Pemerintah No 9 Tahun 1978, Pasal 5 (web)

Pemerintah Kotamadya Daerah tingkat II Palembang. (1998). *Sejarah Perkembangan Pemerintahan KotaMadya Daerah Tingkat II*

Santosa. (2004). *Manajemen Pelayanan Industri Jasa*. Jurnal Media Wisata, Vol. 2 No. 2 Juni 2004.

Santoso, Johari. (2000). *Perseroan Terbatas Sebagai Institusi Kegiatan Ekonomi Yang Demokrasi*. Jurnal Hukum No. 15 Vol. 7. Desember 2000 : 194 – 203.

Sutedy, Adrian. (2015). *Buku Pintar Hukum Perseroan Terbatas*. Jakarta : Raih Asa Sukses.

Syaidah, (2014) *Persepsi Masyarakat Atas Pemanfaatan Tik Pada Layanan Pos di Kantor Cianjur*. Jurnal Penelitian Pos dan Informatika. Volume 4. No. 2 Desember 2014.

Sumitro. (2014). *Keuntungan dan Kelemaan dari Setiap Jenis Struktur Organisasi*. Jurnal Ilmiah Amik Labuhan Batu. Vol.2 No.2/Mei/2014.

Supriyatin, Ukilah. & Herlina, Nina. (2020). *Tanggung Jawab Perdata PT Sebagai Badan Hukum*. Jurnal Ilmiah Galuh Justisi. Volume 8 Nomor 1 Maret 2020.

Undang – Undang No 6 Tahun 1984 Tentang Pos (diunduh dari web)

Undang – Undang No 38 Tahun 2009 Tentang Pos (diunduh dari web)

Wahyuningsih, Siti. (2013). *Pengembangan Layanan Jasa pengiriman PT. Pos Indonesia Untuk Kebutuhan Masyarakat di Kota Bandung*. Jurnal Penelitian Pos dan informatika. Vol 3 No 1 September 2013 :19-49.

Wahyuningsih, Siti (2015). *Efektivitas Penyelenggaraan Layanan Pos*. Jurnal penelitian Pos dan Informatika 2015.

Wafroturrohmah & Hartonno. (2012). *Pengaruh Perubahan Bentuk Badan Hukum Dari Perusahaan Umum Menjadi Perseroan Terbatas Terhadap Tingkat Pendapatan Pada PT Pos Indo (Perseroan Terbatas)*. Jurnal Pendidikan Ilmu Sosial. Vol 22. No. 2 Desember 2012, 125 – 134.

Web JDIH BPK RI.

[https://Peraturan.bpk.go.id/home/detais/38783.databaseperaturan,UUD No 38 tahun 2009 tentang Pos](https://Peraturan.bpk.go.id/home/detais/38783.databaseperaturan,UUD%20No%2038%20tahun%202009%20tentang%20Pos).

Web PT Pos Indonesia, www.pos.indonesia.id.