

**DAMPAK TEKNOLOGI INFORMASI DAN KOMUNIKASI TERHADAP  
TINGKAT PENGIRIMAN SURAT DI PT POS KOTA PAREPARE  
(ANALISIS EKONOMI ISLAM)**



Oleh  
**AIDIL AKBAR**  
NIM :14.2200.063

**PROGRAM STUDI HUKUM EKONOMI SYARIAH  
FAKULTAS SYARIAH DAN ILMU HUKUM ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)**

**PAREPARE**

**2019**

**DAMPAK TEKNOLOGI INFORMASI DAN KOMUNIKASI TERHADAP  
TINGKAT PENGIRIMAN SURAT DI PT POS KOTA PAREPARE  
(ANALISIS EKONOMI ISLAM)**



Oleh  
**AIDIL AKBAR**  
**NIM :14.2200.063**

Skripsi Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana Hukum (S.H)  
pada Program Studi Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum  
Islam Institut Agama Islam Negeri Parepare

**PROGRAM STUDI HUKUM EKONOMI SYARIAH  
FAKULTAS SYARIAH DAN ILMU HUKUM ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)  
PAREPARE**

**2019**

**DAMPAK TEKNOLOGI INFORMASI DAN KOMUNIKASI TERHADAP  
TINGKAT PENGIRIMAN SURAT DI PT POS KOTA PAREPARE  
(ANALISIS EKONOMI ISLAM)**

**Skripsi**

**Sebagai salah satu syarat untuk mencapai  
Gelar Sarjana Hukum**

**Program Studi**

**Hukum Ekonomi Syariah (Muamalah)**

**AIDIL AKBAR**

**NIM: 14.2200.063**

**Kepada**

**PROGRAM STUDI HUKUM EKONOMI SYARIAH  
FAKULTAS SYARIAH DAN ILMU HUKUM ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)  
PAREPARE**

**2019**

## KOMISI PENGESAHAN PEMBIMBING

Nama : Aidil Akbar  
Judul Skripsi : Dampak Teknologi Informasi dan Komunikasi Terhadap Tingkat Pengiriman Surat di PT Pos Kota Parepare (Analisis Ekonomi Islam)  
NIM : 14.2200.063  
Fakultas : Syariah dan Ilmu Hukum Islam  
Program Studi : Hukum Ekonomi Syariah (Muamalah)  
Dasar Penetapan Pembimbing : B.3010/Sti.08/PP.00.01/10/2017

Disetujui Oleh:

Pembimbing Utama : Dr. Muhammad Kamal Zubair, M. Ag.

NIP : 19730129 200501 1 004

Pembimbing Pendamping : Dr. Damirah, S.E., M.M.

NIP : 19760604 200604 2 001

Mengetahui:

Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum Islam

✓ Dekan,

Dr. Hj. Muliati, M.Ag.

NIP: 19601231 199103 2 004

SKRIPSI  
DAMPAK TEKNOLOGI INFORMASI DAN KOMUNIKASI TERHADAP  
TINGKAT PENGIRIMAN SURAT DI PT POS KOTA PAREPARE  
(ANALISIS EKONOMI ISLAM)

Disusun dan diajukan oleh

AIDIL AKBAR  
NIM 14.2200.063

Telah dipertahankan di depan Sidang Ujian Munaqasyah  
Pada tanggal 11 Februari 2019  
Dinyatakan telah memenuhi syarat

Mengesahkan

Dosen Pembimbing

Pembimbing Utama : Dr. Muhammad Kamal Zubair, M.Ag.

NIP : 19730129 200501 1 004

Pembimbing Pendamping : Dr. Damirah, S.E., M.M.

NIP : 19760604 200604 2 001

Instytut Agama Islam Negeri Parepare

Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum Islam

  
Dr. Ahmad Sultra Rustan, M.Si.  
NIP. 19600427 198703 1 002

  
Dekan,  
Dr. Hj. Muliati., M.Ag.  
NIP. 19601231 199103 2 004

### PENGESAHAN KOMISI PENGUJI

Judul Skripsi : Dampak Teknologi Informasi dan Komunikasi terhadap Tingkat Pengiriman Surat di PT POS Kota Parepare (Analisis Ekonomi Islam)

Nama Mahasiswa : Aidil Akbar

NIM : 14.2200.063

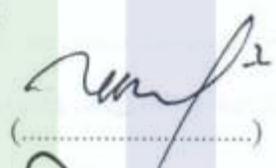
Fakultas : Syariah dan Ilmu Hukum Islam

Program Studi : Hukum Ekonomi Syariah (Muamalah)

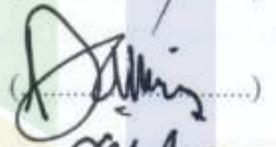
Dasar Penetapan Pembimbing : B.3010/Sti.08/PP.00.01/10/2017

Disahkan oleh Komisi Penguji

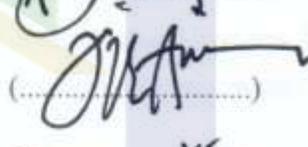
Dr. Muhammad Kamal Zubair, M.Ag. (Ketua)



Dr. Damirah, SE., M.M. (Sekretaris)



Dr. Sitti Jamilah Amin, M.Ag. (Anggota)



Dr. Arqam Majid, S.Pd., M.Pd. (Anggota)



PAREPARE

Mengetahui:  
Institut Agama Islam Negeri Parepare  
Rektor,

  
  
Dr. Ahmad Sultra Rustan, M.Si.  
NIP.19640427 198703 1 002

## KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT. Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang. Atas rahmat dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul Dampak Teknologi Informasi dan Komunikasi Terhadap Tingkat Pengiriman Surat di PT Pos Kota Parepare (Analisis Ekonomi Islam). Skripsi ini ditulis sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan studi pendidikan program Strata satu (S1) di Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum Islam, Institut Agama Islam Negeri Parepare.

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Kepada Ayah dan Ibunda tercinta penulis Akhyar dan Hartati, yang telah memberikan motivasi, yang selalu memberi semangat, dan dukungan serta senantiasa mengalungkan doa dari dulu hingga saat ini yang tiada hentinya. Dengan segala kerendahan hati dan rasa hormat, penyusun menyampaikan ucapan terima kasih atas segala bantuan yang telah diberikan kepada:

1. Bapak Dr. Ahmad S. Rustan, M.Si sebagai Rektor IAIN Parepare yang telah bekerja keras mengelolah pendidikan di IAIN Parepare.
2. Bapak Budiman, M.HI sebagai Ketua Jurusan Syariah dan Ekonomi Islam atas pengabdianya telah menciptakan suasana pendidikan yang positif bagi mahasiswa.
3. Bapak Aris, S.Ag., M.HI selaku penasehat prodi Hukum Ekonomi Syariah serta bapak dan ibu dosen jurusan Syariah dan Ekonomi Islam, yang telah meluangkan waktu mereka dalam mendidik penulis selama studi di IAIN Parepare.
4. Staf Jurusan Syariah dan Ekonomi Islam, Staf dan Karyawan Perpustakaan Akademik yang telah memberikan pelayanan terbaik kepada penulis selama menjalani studi di IAIN Parepare, terutama dalam penulisan skripsi ini.
5. Bapak Dr. Muhammad Kamal Zubair, M. Ag. selaku pembimbing I yang telah meluangkan waktu untuk membimbing penulis dari awal proposal hingga

skripsi ini selesai, Ibu Dr. Damirah, SE, M.M selaku pembimbing II penulis yang telah rela mengorbankan waktunya untuk membimbing penulis, memberi arahan, saran, dan kritikan terhadap penyusunan skripsi ini.

6. Para tim penguji yang telah banyak memberikan masukan dan saran dalam upaya penyempurnaan skripsi ini.
7. Para dosen-dosen di IAIN Parepare khususnya di Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum Islam yang telah memberikan wawasan kepada penulis.
8. Seluruh Informan penulis di PT Pos Parepare yang bersedia meluangkan waktunya untuk memberikan banyak informasi yang sangat bermanfaat kepada penulis.
9. Kepada Saudara kandung Penulis yang sangat dicintai dan disayangi yaitu Fathurahman dan Natasya.
10. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, yang telah memberikan dukungan dan bantuan kepada penulis.

Penulis mengucapkan terima kasih atas waktu luang dan pikiran yang mereka berikan dalam penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu, kritik dan saran membangun dari berbagai pihak sangat diharapkan.

Parepare, 27 Januari 2019

Penulis



**AIDIL AKBAR**

NIM : 14.2200.063

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Mahasiswa yang bertanda tangan dibawah ini

Nama : Aidil Akbar  
NIM : 14.2200.063  
Tempat/Tanggal Lahir : Parepare, 18 April 1996  
Program Studi : Hukum Ekonomi Syariah  
Fakultas : Syariah dan Ilmu Hukum Islam  
Judul Skripsi : Dampak Teknologi Informasi Dan Komunikasi Terhadap Tingkat Pengiriman Surat Di Pt Pos Kota Parepare (Analisis Ekonomi Islam)

Menyatakan dengan sesungguhnya dan penuh kesadaran bahwa skripsi ini benar merupakan hasil karya sendiri. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa ia merupakan duplikat, tiruan, plagiat, atau dibuat oleh orang lain, sebagian atau seluruhnya, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya batal karena hukum.

Parepare, 27 Januari 2019

Penyusun,



**Aidil Akbar**  
NIM. 14.2200.063

## ABSTRAK

**Aidil Akbar.** Dampak Teknologi Informasi Dan Komunikasi Terhadap Tingkat Pengiriman Surat di PT Pos Kota Parepare (Analisis Ekonomi Islam) (di bimbing oleh bapak Kamal Zubair dan Ibu Damirah)

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat pengiriman surat di PT Pos Kota Parepare serta mengetahui tinjauan Ekonomi Islam terhadap dampak teknologi informasi dan komunikasi terhadap tingkat pengiriman surat di PT Pos Kota Parepare.

Metode penelitian yang digunakan adalah teknik *field research* (penelitian lapangan) yang berupa observasi, wawancara, serta dokumen dan arsip dengan jenis dan sumber data yang digunakan yaitu data primer dan data sekunder dengan menggunakan teknik analisis deskriptif kualitatif.

Hasil penelitian menunjukkan: *Pertama*, meningkatnya teknologi informasi dan komunikasi, tidak sepenuhnya menghentikan layanan pengiriman surat yang disediakan oleh kantor pos kecuali yang tidak digunakan lagi seperti surat pribadi yang kini lebih banyak dilakukan melalui via sms atau chat, selain dari pada itu, jenis-jenis surat lain, masih menggunakan jasa layanan pos. Dan dari akumulasi di atas, jelas terlihat bahwa masih besar peluang kantor pos dalam memberikan layanan pengiriman surat. *Kedua*, Semakin berkembangnya teknologi ekonomi komunikasi dan informasi memiliki dampak positif dan negatif. Kemudian dari dampak negatif dan positif tersebut, dapat ditinjau dari ekonomi Islam yang memenuhi beberapa prinsip, seperti Prinsip keadilan, Prinsip Al Ihsan (berbuat kebaikan), Prinsip Manfaat, Prinsip transaksi yang meragukan dilarang.

***Kata Kunci: Komunikasi Dan Informasi, Pos, Surat, Ekonomi Islam.***

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGANTAR.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING .....	iii
KATA PENGANTAR .....	vii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	ix
ABSTRAK.....	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu .....	5
2.2 Tinjauan Teoritis .....	6
2.2.1 Teknologi informasi dan komunikasi .....	6
2.2.2 Surat .....	15
2.2.3 Ekonomi Islam.....	20
2.3 Tinjauan Konseptual .....	27
2.4 Kerangka Pikir.....	28

2.5 Bagan Kerangka Pikir .....	29
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
3.1 Jenis Penelitian .....	30
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	31
3.3 Fokus Penelitian .....	32
3.4 Jenis dan Sumber Data .....	33
3.5 Teknik Pengumpulan Data .....	34
3.6 Teknik Analisis Data.....	34
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian. ....	35
4.2 Tingkat pengiriman surat di Kantor Pos Kota Parepare . ....	44
4.3 Dampak teknologi informasi dan komunikasi terhadap tingkat pengiriman surat di Kantor Pos Kota Parepare.....	53
4.4 Tinjauan Ekonomi Islam terhadap dampak teknologi informasi dan komunikasi terhadap tingkat pengiriman surat di Kantor Pos Kota Parepare.....	55
<b>BAB V PENUTUP</b>	
5.1 Kesimpulan.....	58
5.2 Saran.....	59
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	60
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR GAMBAR

No. Gambar	Judul Gambar	Halaman
Gambar 2.1	Kerangka Pikir	
Gambar 2.2	Struktur organisasi PT Pos Parepare	



## DAFTAR TABEL

No.	Judul Tabel	Halaman
1	Profil Kantor Pos Parepare	
2	Daftar rincian tingkat pengiriman surat di Kantor Pos Parepare periode 2016-2018	
3	Visi dan Misi	



## DAFTAR LAMPIRAN

No.	Judul Lampiran
1	Surat permohonan Izin Penelitian
2	Surat Izin Penelitian
3	Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian
4	Surat Keterangan Wawancara
5	Dokumentasi PT Pos Parepare
6	Dokumentasi Wawancara



## BAB I PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi dan informasi dalam satu dekade ini berjalan dengan sangat cepat. Hal tersebut terjadi pada semua bidang termasuk pada bidang komunikasi. Perkembangan ini bisa dilihat dengan adanya *handphone* yang memudahkan masyarakat dalam berkomunikasi jarak jauh dengan saudara atau kegiatan lainnya seperti berkirim pesan singkat atau SMS (*Short Message Service*). Sebelum teknologi jauh berkembang seperti saat ini, masyarakat lebih banyak melakukan komunikasi melalui jasa pengiriman surat saat itu yaitu Pos Indonesia. Pos Indonesia secara resmi berdiri pada tanggal 27 September 1945 dan itu merupakan satu-satunya perusahaan yang bergerak dalam bidang layanan pengiriman berita, pelayanan pengiriman barang atau paket dan layanan pengiriman uang.<sup>1</sup>

Kemampuan komunikasi sangat berpengaruh pada masyarakat sekarang ini. Hal ini disebabkan komunikasi merupakan bagian yang sangat penting untuk seorang komunikator. Semakin banyak orang yang menguasai kemampuan komunikasi maka semakin besar pula potensi seorang untuk menjadi komunikator yang baik untuk mencapai komunikasi efektif yang dibutuhkan dalam kehidupan manusia dalam segala bidang.

Komunikasi merupakan salah satu aspek terpenting namun juga kompleks dalam kehidupan manusia. Manusia sangat dipengaruhi oleh komunikasi yang dilakukannya dengan manusia lain, baik yang sudah dikenal maupun yang tidak dikenal sama sekali. Komunikasi memiliki peran yang sangat vital bagi kehidupan manusia, karena itu kita

---

<sup>1</sup>Pos Indonesia, *Sejarah PosIndonesia*, [www.posindonesia.co.id](http://www.posindonesia.co.id) (1 Februari 2018) .

harus memberikan perhatian yang saksama terhadap komunikasi, khususnya teori komunikasi. Setiap upaya untuk menjelaskan suatu pengalaman adalah teori yaitu gagasan atau ide bagaimana sesuatu dapat terjadi. Setiap orang pada dasarnya setiap orang menggunakan teori yang digunakan untuk memandu orang memahami berbagai hal dan memberikan keputusan mengenai tindakan apa yang harus dilakukan.<sup>2</sup>

Tampak bahwa perkembangan teknologi informasi tidak linear lagi, terjadi lompatan yang sulit diprediksi sebelumnya, Hal ini menandakan informasi telah menjadi konsumsi khalayak yang tidak bisa dilewati. Sebab jika kita melewati informasi dan teknologi yang membawa sejumlah peristiwa itu, kita pasti ketinggalan. Hal ini berarti kita ditinggal oleh perkembangan dunia yang mengglobal. Teori komunikasi yang dihasilkan hingga saat ini jumlahnya sangat banyak karena komunikasi itu sendiri merupakan bidang yang sangat luas. Berbagai teori itu kemudian dikelompokkan atau digolongkan menurut mekanisme tertentu sehingga berkembang menjadi ilmu tersendiri pula.

Badan BUMN yang menjadi akses komunikasi bagi masyarakat Indonesia adalah kantor Pos Indonesia dimana keberadaannya di nusantara memudahkan pengiriman surat. Jumlah kantor pos di Indonesia antara 2014-2015, menurut data *Universal Postal Union*, tercatat mengalami perkembangan sebesar 27,09 persen. Pada 2014, jumlah kantor pos permanen tercatat 34.777 unit, sementara pada tahun 2015 telah mencapai 42.656 unit. Masyarakat pengguna jasa pos sangat setia memanfaatkan layanan pos. namun pesatnya perkembangan teknologi informasi dan komunikasi, perubahan gaya hidup serta tren liberalisasi bisnis jasa pos membuat pos Indonesia mengalami pergeseran bisnis yang sangat signifikan, seperti juga dialami perusahaan pos dunia.

---

<sup>2</sup> Morissan, *Teori Komunikasi Individu Hingga Massa* (Jakarta: Kencana, 2013), h. 1.

Penggunaan pesan singkat melalui telpon seluler dan internet serta penggunaan aplikasi chat yang sudah terbilang modern semakin meningkat menyebabkan penurunan kinerja bagi pos Indonesia. Hal ini pun terjadi di kantor pos parepare, yang mana pos parepare mengalami penurunan kinerja usahanya mulai pada tahun 2007-2010 dimana terjadi penurunan pengiriman surat melalui kantor pos hal ini berlangsung hingga saat ini yang mana jumlah surat yang keluar diperkirakan tidak mencapai 1000 surat perbulannya.<sup>3</sup>

### **1.1 Rumusan Masalah**

- 1.1.1** Bagaimana tingkat pengiriman surat di Kantor Pos Kota Parepare ?
- 1.1.2** Bagaimana dampak teknologi informasi dan komunikasi terhadap tingkat pengiriman surat di PT Pos Kota Parepare?
- 1.1.3** Bagaimana tinjauan Ekonomi Islam terhadap dampak teknologi informasi dan komunikasi terhadap tingkat pengiriman surat di Kantor Pos Kota Parepare?

### **1.2 Tujuan Penelitian**

- 1.2.1** Untuk mengetahui tingkat pengiriman surat di PT Pos Kota Parepare.
- 1.2.2** Untuk mengetahui tinjauan Ekonomi Islam terhadap dampak teknologi informasi dan komunikasi terhadap tingkat pengiriman surat di PT Pos Kota Parepare.

---

<sup>3</sup> Frendi Kurniawan, *kantor pos yang tak lagi mengirim surat*, <http://tirto.id> (02 agustus 2018).

### **1.3 Manfaat Penelitian**

#### **1.3.1 Manfaat Teoritis**

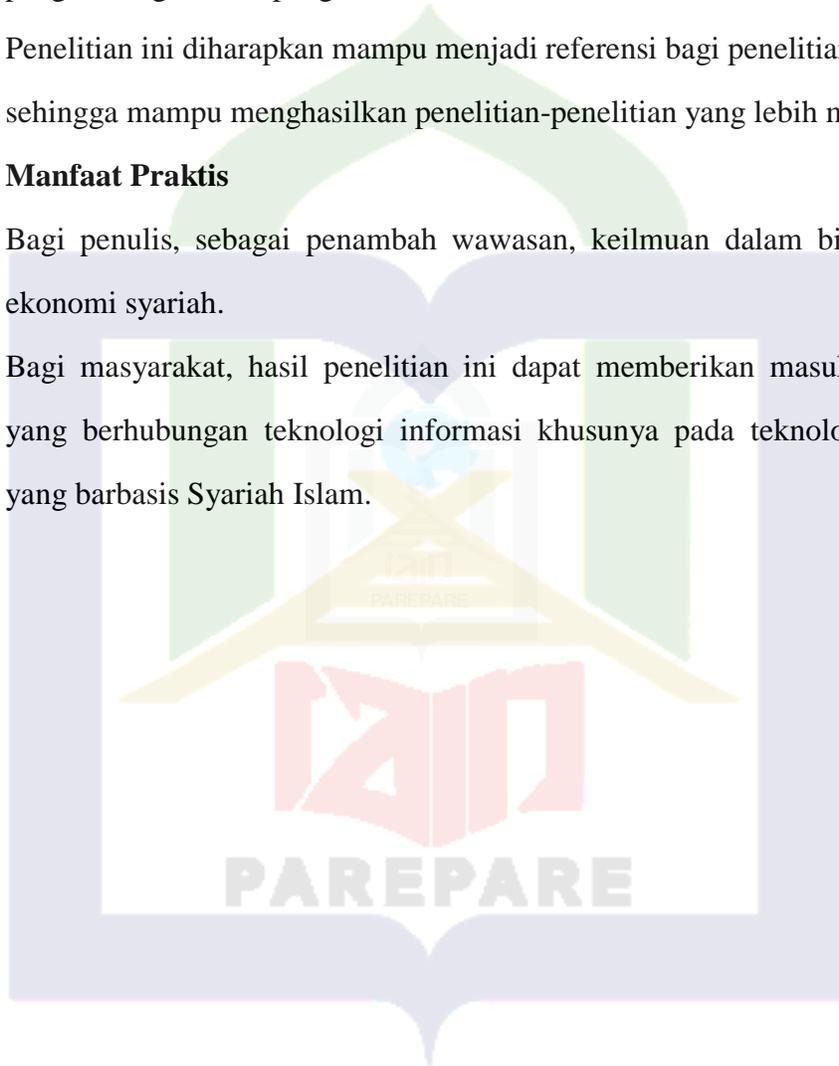
1.3.1.1 Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna sebagai kontribusi pikiran bagi pengembangan ilmu pengetahuan hukum.

1.3.1.2 Penelitian ini diharapkan mampu menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya sehingga mampu menghasilkan penelitian-penelitian yang lebih mendalam.

#### **1.3.2 Manfaat Praktis**

1.3.2.1 Bagi penulis, sebagai penambah wawasan, keilmuan dalam bidang hukum ekonomi syariah.

1.3.2.2 Bagi masyarakat, hasil penelitian ini dapat memberikan masukan-masukan yang berhubungan teknologi informasi khususnya pada teknologi informasi yang berbasis Syariah Islam.



## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu

Karya ilmiah dengan judul Dampak Teknologi Informasi dan Komunikasi Terhadap Tingkat Pengiriman Surat di PT. Pos Kota Parepare (Analisis Ekonomi Islam) ada beberapa penulis yang temukan, diantaranya:

Muhammad Ali Syamsuddien dalam skripsinya yang berjudul “*Inovasi Layanan PT. Pos Indonesia dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Sebagai Upaya Menjaga Eksistensi Di Era Persaingan Global (Studi Pada Kantor Pos Bandar Lampung)*”. Hasil penelitiannya yaitu: *pertama*, Keberhasilan PT. Pos melakukan inovasi yang mampu memberikan keuntungan yang terus meningkat secara signifikan serta mampu bersaing pada persaingan global adalah kemampuannya dalam merespon perubahan cepat yang terjadi dalam industri pos dan beberapa inovasi yang dilakukan sudah baik dalam merespon persaingan saat ini. keseluruhan inovasi-inovasi yang ada masih belum menjawab semua tantangan organisasional yang di hadapi PT. Pos Indonesia karena inovasi produk dan proses belum mampu mengatasi masalah organisasional yang dihadapi terkait dengan kualitas dan kuantitas SDM.<sup>4</sup> Perbedaan pada penelitian ini adalah mengenai dari subjeknya yaitu penelitian diatas mengkaji tentang inovasi pelayanannya sedangkan yang dilakukan oleh penulis yaitu mengkaji mengenai dampak dari tingkat pengiriman surat.

Dwi Septiyana, dalam skripsinya “*Kinerja Pelayanan PT. Pos Indonesia Kabupaten Sragen*”, Hasil penelitiannya yaitu: *pertama*, Kinerja pelayanan PT. Pos

---

<sup>4</sup>Muhammad Ali Syamsuddien, “*Inovasi Layanan PT Pos Indonesia dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Sebagai Upaya Menjaga Eksistensi di Era Persaingan Global (Studi pada Kantor Pos Bandar Lampung)*”, skripsi.(Bandar Lampung, 2016).

Indonesia Kabupaten Sragen dapat diketahui dari dua kriteria yaitu produktifitas dan kualitas pelayanan, kualitas pelayanan meliputi kehandalan (*reliability*), fasilitas fisik (*Tangibles*), *responsive*. Hal ini diperlukan untuk mengetahui apakah pelayanan di PT. Pos Indonesia Kabupaten Sragen sudah sesuai dengan harapan masyarakat, *kedua*, Produktivitas Kantor Pos yang diukur dari perbandingan antara target yang telah ditentukan oleh Kantor Pos dengan hasil yang diperoleh atau dicapai, ternyata belum dapat mencapai target yang telah ditentukan. Hal ini terlihat dari adanya ketidaksesuaian antara target produksi yang telah ditetapkan dengan hasil yang diperoleh atau dicapai, yakni walaupun jumlah keseluruhan realisasi produksi pada tahun 2008 ternyata juga belum dapat mencapai hasil sesuai dengan rencana yang ada, yaitu baru mencapai 96%, dimana hal ini dikarenakan oleh belum tercapainya sebagian besar target persektor produk-produk yang ada diantaranya yaitu realisasi produksi surat 97%, paket pos 56%, wesel pos 97%, giro dan cek pos sebesar 53%, lain-lain sebesar 96.<sup>5</sup> Perbedaan dari penelitian adalah penelitian yang dilakukan oleh penulis menggunakan analisis hukum Islam sdangkan penelitian diatas tidak menggunakan analisis tetapi langsung melihat kinerja pada PT Pos.

## **2.1 Tinjauan Teoritis**

### **2.1.1 Teknologi Informasi dan Komunikasi**

#### **2.1.1.1 Teknologi**

---

<sup>5</sup> Dwi Septiyana, *Kinerja Pelayanan Pt. Pos Indonesia Kabupaten, Sragen*, skripsi (Surakarta :2010).

Teknologi adalah metode ilmiah untuk mencapai tujuan praktis; ilmu pengetahuan terapan;<sup>6</sup> keseluruhan sarana untuk menyediakan barang-barang yang diperlukan bagi kelangsungan dan kenyamanan hidup manusia.

#### 2.2.1.2 Informasi

Informasi penggunaan teknologi seperti komputer, elektronik dan telekomunikasi, untuk mengolah dan mendistribusikan informasi dalam bentuk digital.<sup>7</sup> Teknologi informasi adalah suatu teknologi yang digunakan mengolah data, termasuk memproses, mendapatkan, menyusun, menyimpan, memanipulasi data dalam berbagai cara untuk menghasilkan informasi yang berkualitas<sup>8</sup>, yaitu informasi yang relevan, akurat, dan tepat waktu yang digunakan untuk keperluan pribadi, bisnis, dan pemerintahan dan merupakan informasi yang strategis untuk pengambilan keputusan.

#### 2.2.1.3 Komunikasi

Istilah komunikasi atau dalam bahasa Inggris *communication* berasal dari kata latin *communicatio*, dan bersumber dari kata *communis* yang berarti sama, sama di sini maksudnya adalah sama makna<sup>9</sup>. Komunikasi dapat diartikan sebagai suatu proses penyampaian pesan dari sumber ke penerima pesan dengan maksud untuk memengaruhi penerima pesan. Dari konsep diatas paling tidak ada dua hal yang memaknai komunikasi. *Pertama*, komunikasi adalah suatu proses, yakni suatu aktifitas untuk mencapai tujuan komunikasi itu sendiri. Dengan demikian proses komunikasi

<sup>6</sup>Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesiapusat Bahasa Edisi Keempat* ( Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2011), h.1422.

<sup>7</sup>Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesiapusat Bahasa Edisi Keempat*, h.1422.

<sup>8</sup>Bayu fitri sopyan, *peranan teknologi informasi*, <http://www.academia.edu/9189945>)/makalah\_peranan\_teknologi\_informasi , ( 4 juli 2018).

<sup>9</sup>Onong Uchjana Effendy, *Ilmu Komunikasi Teori Dan Praktek* (Bandung: RemajaRosdakarya, 2007), h. 9

terjadi bukan secara kebetulan, akan tetapi dirancang dan diarahkan kepada pencapaian tujuan. *Kedua*, Dalam proses komunikasi selamanya melibatkan tiga komponen penting, yakni *sumber pesan*, yaitu orang yang akan menyampaikan atau mengomunikasikan sesuatu, *pesan* itu sendiri atau segala sesuatu yang ingin disampaikan atau materi komunikasi dan *penerima pesan*, yaitu orang yang akan menerima informasi. *Ketiga* komponen tersebut merupakan komponen dasar dalam proses komunikasi. Manakalah hilang salah satu komponen maka hilang pula makna komunikasi.<sup>10</sup>

Walaupun istilah “komunikasi” sudah sangat akrab di telinga namun membuat definisi mengenai komunikasi ternyata tidaklah semudah yang diperkirakan. Stephen Littlejohn mengatakan: *Communication is difficult to defin. The word is abstract and, like most terms, proses numerous meanings* (komunikasi sulit untuk didefinisikan. Kata “komunikasi” bersifat abstrak, seperti kebanyakan istilah, memiliki banyak arti). Kesulitan dalam mendefinisikan kata “komunikasi”, baik bagi kepentingan akademis maupun penelitian, disebabkan kata kerja *to communicate* (berkomunikasi) sudah sangat mapan sebagai kosakata yang sangat umum dan karenanya tidak mudah ditangkap maknanya untuk keperluan ilmiah. Kata komunikasi menjadi salah satu kata yang sering digunakan dalam percakapan baik dalam bahasa Inggris maupun bahasa Indonesia. Para ahli telah melakukan berbagai upaya untuk mendefinisikan komunikasi, namun membangun suatu definisi tunggal mengenai komunikasi terbukti tidak mungkin dilakukan dan mungkin juga tidak terlalu bermanfaat.<sup>11</sup>

---

<sup>10</sup>Wina Sanjaya, *Media Komunikasi Pembelajaran* (Cet.1, Jakarta: Prenadamedia Group, 2012), h.79.

<sup>11</sup> Morissan, *Teori Komunikasi Individu Hingga Massa*, (Cet. I ; Jakarta: Kencana, 2013), h. 30.

Frank Dance (1970) melakukan terobosan penting dalam upayanya memberikan klarifikasi terhadap pengertian komunikasi. Ia mengklasifikasikan teori komunikasi yang banyak itu berdasarkan sifat-sifatnya. Dance mengajukan sejumlah elemen dasar yang digunakan untuk membedakan komunikasi. Ia menemukan tiga hal yang disebutnya dengan “diferensiasi konseptual kritis” (*critical conceptual differentiation*) yang membentuk dimensi dasar teori komunikasi yang terdiri: 1) dimensi level observasi; 2) dimensi kesengajaan; dan 3) dimensi penelitian *normative*.

#### 2.2.1.4 Teknologi Informasi dan Komunikasi

*Information and communication technology* (ICT) dalam bahasa Indonesia disebut dengan Teknologi Informasi dan Komunikasi dalam waktu yang singkat telah menjadi satu bahan bangunan yang penting dalam perkembangan kehidupan masyarakat modern. Di berbagai Negara menganggap bahwa memahami ICT/TIK, menguasai keterampilan dasar serta memiliki konsep TIK merupakan bagian dari inti pendidikan, sejajar dengan membaca, menulis dan numerisasi.

Pengertian lain terkait dengan teknologi informasi dan komunikasi (TIK), sebagai bagian dari ilmu pengetahuan dan teknologi (IPTEK) secara umum adalah semua teknologi yang berhubungan dengan pengambilan, pengumpulan, pengelolaan, penyimpanan, penyebaran, dan penyajian informasi.<sup>12</sup>

Teknologi informasi dan komunikasi, adalah payung besar terminologi yang mencakup seluruh peralatan teknis untuk memproses dan menyampaikan informasi. TIK mencakup dua aspek yaitu teknologi informasi dan teknologi komunikasi. Teknologi informasi meliputi segala hal yang berkaitan dengan proses, penggunaan

---

<sup>12</sup>Rusman, et. al. eds, *Pembelajaran Berbasis Teknologi Informasi dan Komunikasi, Mengembangkan Profesionalisme Guru* (Cet. III, Jakarta: Rajawali Pers, 2013), h. 87.

sebagai alat bantu, manipulasi, dan pengelolaan informasi. Sedangkan teknologi komunikasi adalah segala sesuatu yang berkaitan dengan penggunaan alat bantu untuk memproses dan mentransfer data dari perangkat yang satu ke lainnya. Oleh karena itu, teknologi informasi dan teknologi komunikasi adalah dua buah konsep yang tidak terpisahkan.

Jadi, teknologi informasi dan komunikasi mengandung pengertian luas yaitu segala kegiatan yang terkait dengan pemrosesan, manipulasi, pengelolaan, pemindahan informasi antara media. Istilah TIK muncul setelah adanya perpaduan antara teknologi komputer (baik perangkat keras maupun perangkat lunak) dengan teknologi komunikasi pada pertengahan abad ke-20. Perpaduan kedua teknologi tersebut berkembang pesat melampaui bidang teknologi lainnya. Hingga awal abad ke-21, TIK masih terus mengalami berbagai perubahan dan belum terlihat titik jenuhnya.

Menurut puskur kemendiknas sebagaimana yang dikutip oleh Rusman, teknologi informasi dan komunikasi (TIK) mencakup dua aspek, yaitu:

- 2.2.2.1 Teknologi informasi adalah meliputi segala hal yang berkaitan dengan proses, penggunaan sebagai alat bantu, manipulasi dan pengelolaan informasi.
- 2.2.2.2 Teknologi komunikasi adalah segala hal yang berkaitan dengan penggunaan alat bantu untuk memproses dan mentransfer data dari perangkat yang satu ke lainnya.

Dapat ditarik kesimpulan bahwa penggunaan perangkat teknologi informasi dan komunikasi terdiri dari dua konsep yakni: teknologi informasi dan teknologi komunikasi. Berdasarkan penjelasan di atas maka dapat disimpulkan bahwa teknologi informasi dan komunikasi (TIK) merupakan perangkat yang terdiri dari perangkat

keras dan lunak segala kegiatan yang terkait dengan pemerosesan, manipulasi, pengelolaan, dan transfer atau pemindahan informasi antar media.<sup>13</sup>

#### 2.2.1.5 Dampak Teknologi Informasi dan Komunikasi

##### 2.2.1.5.1 Dampak Positif

###### 2.2.1.5.1.1 Mempercepat arus informasi

Arus informasi saat ini menjadi sangat cepat, bahkan cenderung tidak terkontrol hingga saat ini. Namun demikian, hal ini merupakan salah satu dampak positif, karena dapat memberikan informasi mengenai suatu kejadian secara cepat, meskipun terkadang tidak akurat dan tidak tepat.

###### 2.2.1.5.1.2 Mempermudah akses terhadap informasi terbaru

Merupakan salah satu efek domino dari bertambah cepatnya arus informasi. Dengan adanya teknologi informasi dan komunikasi yang berkembang sangat pesat, maka siapapun akan memperoleh informasi dengan mudah. Akses terhadap informasi ini bisa dilakukan kapanpun, dimanapun, dan dari siapapun itu. Hal ini akan membantu individu dalam meningkatkan informasi dan pengetahuan yang dimilikinya, meski terkadang reabilitas dan validasi dari informasi tersebut dipertanyakan.

###### 2.2.1.5.1.3 Media sosial

Media sosial merupakan sebuah sarana interaksi sosial berbasis daring (dalam jaringan) yang terhubung dengan internet yang berfungsi memudahkan penggunanya untuk saling berbagi informasi atau cerita, berpartisipasi melakukan komunikasi lewat

---

<sup>13</sup>Rusman, et. al. eds, *Pembelajaran Berbasis Teknologi Informasi dan Komunikasi, Mengembangkan Profesionalisme Guru*, h. 88-89.

berkirim pesan , menjalin relasi dan membuat sebuah jaringan. dampak positif lainnya dari perkembangan teknologi informasi dan komunikasi.<sup>14</sup> Media sosial dapat memberikan banyak sekali manfaat, salah satunya adalah dapat mempertemukan individu dengan orang baru, dan menamba relasi antar individu.

#### 2.2.1.5.1.4 Membantu individu dalam mencari informasi

Dalam mencari informasi yang baru dan masih hangat, maka teknologi informasi dan juga komunikasi sangat memegang peranan yang penting. Dengan adanya arus informasi yang menjadi jauh lebih cepat, maka individu akan menjadi lebih mudah dalam mencari informasi yang diinginkan.

#### 2.2.1.5.1.5 Media hiburan

Pemanfaatan dari teknologi informasi juga komunikasi berikutnya adalah dalam hal hiburan. Teknologi informasi dan juga komunikasi saat ini mendukung media hiburan yang sangat banyak ragamnya bagi setiap orang. Contoh saja dari media hiburan berupa *games*, *music*, dan juga *video*, banyak orang yang bisa hilang dan juga lepas dari stress karena hiburan yang ditawarkan oleh perkembangan teknologi informasi dan komunikasi ini.

#### 2.2.1.5.1.6 Mempermudah komunikasi dengan individu lainnya yang jauh

Komunikasi merupakan salah satu hal yang paling utama yang harus dijalin oleh manusia, sebagai makhluk sosial. Dengan adanya teknologi informasi dan juga komunikasi, maka saat ini untuk dapat berkomunikasi dengan orang lain menjadi jauh lebih mudah. Apabila pada jaman dulu kita harus menunggu berhari-hari menggunakan

---

<sup>14</sup> Arum Faiza, Sabila J. Firda. et. al. eds, Arus Metamorfosa Milenial, (Kendai: CV. Achmad Jaya Group, 2018), h.49.

pos, maka saat ini, dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi, kita bisa mengirim pesan dalam waktu hitungan detik, dengan cepat dan juga mudah.<sup>15</sup>

#### 2.2.1.5.1.7 *Sharing* dan berbagi *file*

*File* dan juga dokumen saat ini sudah merupakan kebutuhan dari setiap orang. Baik dari *file music* ataupun dokumen penting, bisa dibagikan dengan menggunakan internet yang merupakan produk dari teknologi informasi dan juga komunikasi.<sup>16</sup> Setiap user dapat saling membagikan *file* dan dokumen dengan mudah, bahkan kita saat ini bisa menyimpan *file* yang kita miliki dengan mudah di dalam *cloud storage*, atau media penyimpanan di dalam internet.

#### 2.2.1.5.1.8 Memiliki banyak dampak positif dalam dunia pendidikan

Dampak lainnya yang paling terasa dari perkembangan teknologi informasi dan komunikasi adalah dalam bidang pendidikan. Materi pelajaran dan segala hal yang berhubungan dengan pendidikan akan menjadi lebih mudah untuk diakses dan diperoleh. Sehingga hal ini pun akan membantu meningkatkan efektivitas dan juga efisiensi dari kebutuhan pendidikan itu sendiri bagi tiap individu di dalam kehidupan sehari-hari.

#### 2.2.1.5.1.9 Sebagai lokasi untuk bisnis jual beli

Saat ini, muncul banyak lapangan pekerjaan baru yang dihasilkan berkat adanya perkembangan teknologi informasi dan juga komunikasi, yaitu *online shop* dan juga bisnis *online*. Hal ini menggeser kedigdayaan penjualan barang melalui toko fisik, karena dianggap lebih murah, praktis dan juga lebih efisien dari segi pemasaran produknya.

---

<sup>15</sup> Arum Faiza, Sabila J. Firda. et. al. eds, Arus metamorfosa Milenial, h.49.

#### 2.2.1.5.1.10 Membantu menyelesaikan masalah dengan mudah

Teknologi informasi dan juga komunikasi ternyata juga memiliki dampak yang positif dalam hal penyelesaian masalah. Dengan komunikasi yang menjadi lebih baik dan juga arus informasi yang cepat, maka teknologi informasi dan juga komunikasi dapat menjadi solusi bagi masalah anda.

#### 2.2.1.5.2 Dampak *negative*

Meskipun memiliki banyak dampak positif, akan tetapi ternyata teknologi informasi dan komunikasi memiliki beberapa dampak *negative* yang cukup mengganggu kehidupan sehari-hari. Kebanyakan dampak tersebut disebabkan karena penyalahgunaan dari teknologi informasi dan komunikasi, ataupun disebabkan karena kurangnya pemahaman user akan etika dan juga cara untuk menggunakan teknologi informasi dan juga komunikasi dengan baik dan juga benar.

Berikut ini adalah beberapa dampak *negative* dari teknologi informasi dan komunikasi:

2.2.1.5.2.1 Individu menjadi malas untuk bersosialisai secara fisik

2.2.1.5.2.2 Meningkatnya penipuan dan juga kejahatan *cyber*

2.2.1.5.2.3 *Cyber Bullying*

2.2.1.5.2.4 Konten *negative* yang berkembang pesat

2.2.1.5.2.5 Fitnah dan juga pencemaran nama baik secara luas

2.2.1.5.2.6 Menjauhkan yang dekat

2.2.1.5.2.7 Mengabaikan tugas dan juga pekerjaan

2.2.1.5.2.8 Membuang-buang waktu untuk hal yang tidak berguna (baca juga: bahaya kecanduan internet)

2.2.1.5.2.9 Menurunnya prestasi belajar dan juga kemampuan bekerja seseorang<sup>17</sup>

## 2.2.2 Surat

Setiap kegiatan organisasi selalu membutuhkan surat sebagai alat komunikasi untuk mencapai koordinasi kerja yang harmonis. Surat dapat memberikan informasi sesuai dengan sumbernya. Surat mempunyai sasaran kegiatan pada pengumpulan bahan-bahan keterangan, baik tertulis, terekam, tercetak, maupun tergambar yang disebut warkat. Surat merupakan hal yang biasa dilakukan di dalam organisasi untuk menyampaikan data atau informasi yang dibutuhkan.<sup>18</sup>

Ida Nuraida mengemukakan, surat adalah suatu media komunikasi yang berisi pernyataan tertulis yang berisi data atau informasi yang ingin disampaikan atau ditanyakan kepada si penerima surat. Menurut Saiman surat adalah alat komunikasi tertulis yang berasal dari satu pihak dan ditujukan kepada pihak lain untuk menyampaikan pesan atau warta. Djoko Purwanto mengemukakan, surat adalah suatu sarana komunikasi yang dapat digunakan untuk menyampaikan informasi tertulis oleh suatu pihak kepada pihak lain. Menurut Basir Barthos surat adalah alat komunikasi tertulis yang berasal dari satu pihak dan ditujukan kepada pihak lain untuk menyampaikan warta. Menurut Afra Tien Sotyaningrum surat adalah alat komunikasi tertulis untuk menyampaikan berita atau informasi dari satu pihak ke pihak lain. Sedangkan menurut Sandrina Wijaya surat adalah suatu media komunikasi berisi pernyataan tertulis mengenai data atau informasi yang ingin disampaikan atau ditanyakan kepada penerima surat.

---

<sup>17</sup> Dini S. Kom, *Dampak positif dan negative penggunaan teknologi informasi dan komunikasi* <https://www.google.com/amp/s/dosenit.com/kuliah-it/teknologi-informasi/dampak-positif-dan-negatif-penggunaan-teknologi-informasi-dan-komunikasi/amp> ( 5 Juli 2018)

<sup>18</sup> Emi listiawati, *Pengelolaan Surat Di Kantor Kecamatan Pengasih Pulon Progo* (Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta, 2015), h. 8

Berdasarkan pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa pengertian surat adalah sarana komunikasi tertulis atau tercatat yang disampaikan dari satu pihak kepada pihak lain atas nama pribadi atau organisasi dengan maksud memberikan informasi atau keterangan.<sup>19</sup>

#### 2.2.2.1 Fungsi Surat

Surat sebagai sarana penting dalam komunikasi untuk membantu memperlancar tujuan organisasi. Meskipun teknologi komunikasi berkembang begitu cepat, tetapi bagi organisasi surat dapat digunakan sebagai sarana berkomunikasi secara tertulis. Surat dapat dinilai efektif apabila yang disampaikan dapat diterima sesuai dengan kehendak pengiriman. Isi surat harus jelas, mudah dimengerti dan dipahami oleh pihak penerima. Menurut Soedjito & Solichin TW surat mempunyai fungsi sebagai:

2.2.2.1.1 Alat komunikasi, Alat bukti tertulis,

2.2.2.1.2 Alat bukti historis,

2.2.2.1.3 Alat pengingat,

2.2.2.1.4 Duta organisasi, dan

2.2.2.1.5 Pedoman kerja.<sup>20</sup>

#### 2.2.2.2 Jenis Surat

Banyak jenis surat yang beredar dalam kehidupan sehari-hari sebagai alat tata usaha yang dikirim atau diterima oleh suatu kantor. Tidak ada prosedur standar mutlak yang dapat ditentukan dalam pengelolaan surat masuk, karena hal tersebut tergantung kepada besar kecilnya kantor berkaitan dengan kebutuhan kantor dan macam surat

---

<sup>19</sup> Emi listiawati, *Pengelolaan Surat Di Kantor Kecamatan Pengasih Pulon Progo*, h. 9

<sup>20</sup> Emi listiawati, *Pengelolaan Surat Di Kantor Kecamatan Pengasih Pulon Progo* (Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta, 2015), h. 9

yang diterima. Banyaknya jenis surat maka untuk memudahkan mengetahui macam atau jenis suratnya dapat ditinjau dari berbagai segi. Adapun macam-macam jenis surat menurut Saiman antara lain:

2.2.2.2.1 Menurut wujud surat:

2.2.2.2.1.1 Kartu pos

2.2.2.2.1.2 Warkat pos

2.2.2.2.1.3 Surat bersampul

2.2.2.2.1.4 Memorandum dan Nota

2.2.2.2.1.5 Telegram

2.2.2.2.1.6 Surat pengantar<sup>21</sup>

2.2.2.2.2 Menurut tujuan surat:

2.2.2.2.3 Surat pemberitahuan

2.2.2.2.4 Surat perintah

2.2.2.2.5 Surat permintaan

2.2.2.2.6 Surat peringatan

2.2.2.2.7 Surat panggilan

2.2.2.2.8 Surat keputusan

2.2.2.2.9 Surat laporan

2.2.2.2.10 Surat perjanjian

2.2.2.2.11 Surat penawaran

2.2.2.2.12 Surat pesanan

---

<sup>21</sup> Emi listiawati, *Pengelolaan Surat Di Kantor Kecamatan Pengasih Pulon Progo* , h. 12

### 2.2.2.3 Menurut sifat isi dan asal surat:

2.2.2.3.1 Surat dinas

2.2.2.3.2 Surat niaga

2.2.2.3.3 Surat pribadi<sup>22</sup>

### 2.2.2.4 Menurut jumlah penerima surat:

2.2.2.4.1 Surat biasa

2.2.2.4.2 Surat edaran

2.2.2.4.3 Surat pengumuman

### 2.2.2.5 Menurut keamanan isi surat:

2.2.2.5.1 Surat sangat rahasia

2.2.2.5.2 Surat segera

2.2.2.5.3 Surat biasa

### 2.2.2.6 Menurut prosedur pengurusan surat:

2.2.2.6.1 Surat masuk

2.2.2.6.2 Surat keluar

2.2.2.6.3 Menurut jangkauan surat

2.2.2.6.4 Surat intern

2.2.2.6.5 Surat ekstern

Menurut Soedjito & Solichin TW mengemukakan, jenis-jenis surat antara lain: Berdasarkan isinya: Surat pribadi, Surat dinas/resmi, Suratniaga/dagang. Berdasarkan

---

<sup>22</sup> Emi listiawati, *Pengelolaan Surat Di Kantor Kecamatan Pengasih Pulon Progo* (Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta, 2015), h. 12

keamanan isinya: Surat sangat rahasia, Surat rahasia, Surat terbatas, Surat biasa. Berdasarkan derajat penyelesaiannya: Surat sangat segera (kilat), Surat segera, Surat biasa. Berdasarkan jangkauan penggunaannya: Surat intern, Surat ekstern. Berdasarkan jumlah penerimanya: Surat edaran, Pengumuman, Surat biasa.<sup>23</sup>

Menurut Afra Tien Sotyaningrum, berbagai macam surat dapat digolongkan berdasarkan: Menurut isi atau pembuatnya: Surat bisnis, surat dinas, surat pribadi. Menurut maksud dan tujuan penulisannya: Surat pemberitahuan, surat keputusan, surat keterangan, surat tugas, surat permintaan penawaran, surat penawaran, surat pesanan, surat tuntutan, surat tagihan. Menurut wujudnya: Kartu pos, warkat pos, surat bersampul, nota atau memo, wesel, telex, telegram. Menurut banyaknya sasaran yang dituju: Surat biasa, surat edaran. Menurut keamanan isinya: Surat biasa, surat *confidential*, surat rahasia, surat sangat rahasia. Menurut urgensi penyelesaiannya: Surat biasa, surat segera, surat penting. Menurut tata aliran surat: Surat masuk, surat keluar. Menurut cara pengirimannya: Surat pos, telegram, *faxcimile*, *email*.

Menurut Ida Nuraida, jenis-jenis surat dapat ditinjau dari berbagai segi, yaitu: Menurut wujudnya: kartu pos, warkat pos, surat bersampul, memorandum dan nota, telegram, wesel. Menurut jumlah penerima: surat biasa, surat edaran, surat pengumuman. Menurut urgensi pengiriman/penyelesaian: surat biasa, surat segera, surat sangat segera. Menurut tujuannya: surat pemberitahuan, surat perintah, surat permintaan, surat peringatan, surat panggilan, surat susulan, surat keputusan, surat laporan, surat perjanjian, surat penawaran, dan lain-lain. Menurut sifat isi dan asalnya: surat niaga, surat dinas/surat jabatan, surat pribadi/keluarga, surat yang berisi masalah

---

<sup>23</sup> Emi listiawati, *Pengelolaan Surat Di Kantor Kecamatan Pengasih Pulon Progo* (Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta, 2015), h. 12-14

sosial. Menurut keamanan isinya: surat sangat rahasia, surat rahasia, surat biasa. Menurut prosedur pengurusannya: surat masuk, surat keluar.

Menurut Djoko Purwanto, jenis-jenis surat dapat ditinjau dari berbagai segi, yaitu: Menurut wujudnya: surat bersampul, kartu pos, warkat pos, telegram dan teleks, memorandum dan nota, surat tanda bukti. Menurut pemakaiannya: surat pribadi, surat dinas, surat bisnis, surat sosial. Menurut banyaknya (jumlah) sasaran pembaca yang dituju: surat biasa, surat edaran, surat pengumuman. Menurut sifatnya: surat surat biasa, surat konfidensial (terbatas), surat rahasia. Menurut urgensi penyelesaiannya: surat biasa, surat segera, surat kilat. Menurut keamanan isi dan maksudnya: surat menurut isi dan maksudnya sangat tergantung dari maksud dan tujuan pengirim surat.

Dari beberapa pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa jenis-jenis surat dapat dibagi sebagai berikut: jenis surat menurut wujudnya, jenis surat menurut tujuannya, jenis surat menurut sifat isi dan asalnya, jenis surat menurut jumlah penerima, jenis surat menurut prosedur pengurusannya, jenis surat menurut urgensi penyelesaiannya, jenis surat menurut keamanan isinya, dan jenis surat menurut jangkauannya.<sup>24</sup>

### 2.2.3 Ekonomi Islam

Ekonomi Islam adalah suatu cabang ilmu pengetahuan yang berupaya untuk memandang, menganalisis, dan akhirnya menyelesaikan permasalahan-permasalahan ekonomi dengan cara-cara yang Islami.<sup>25</sup> Adapun beberapa pengertian ekonomi Islam menurut beberapa pemikir Ekonomi:

---

<sup>24</sup> Emi listiawati, *Pengelolaan Surat Di Kantor Kecamatan Pengasih Pulon Progo* (Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta, 2015), h. 13-14.

<sup>25</sup> Pusat Pengkajian dan Pengembangan Ekonomi Islam (P3EI), *Ekonomi Islam*, (Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada, 2008), h. 17

Muhammad Abdul mannan dalam “*Islamic Economics: Theory and prctice*”, *islamic economics is a social science which studies the economics problems of a people imbued with the value of Islam. (ekonomi Islam adalah ilmu pengetahuan sosial yang mempelajari masalah-masalah ekonomi masyarakat yang diilhami oleh nilai-nilai Islam).*<sup>26</sup>

Muhammad Nejatullah Al-Siddiqi dalam “*Muslim Economics Thinking: A Survey of Contemporery Literature*”, *Islamic economics is the muslim thinker’s respon to the economics challenges of their time. In this endeavour they were aided by the qur’an and the sunnah as well as by reason and experience. (ilmu ekonomi Islam adalah respons pemikiran muslim terhadap tantangan ekonomi pada masa tertentu. Dalam usaha keras ini mereka dibantu oleh Al-Qur’an dan Sunnah, akal (ijtihad), dan pengalaman.*

#### 2.2.3.1 Dasar Ekonomi Islam

Ada tiga aspek yang sangat mendasar dalam ajaran Islam, yaitu aspek akidah (tauhid), hukum (syari’ah), dan akhlak. Ketika seseorang memahami tentang ekonomi Islam secara keseluruhan, maka ia harus mengerti ekonomi Islam dalam ketiga aspek tersebut. Ekonomi Islam dalam dimensi akidahnya mencakup atas dua hal: 1) Pemahaman tentang ekonomi Islam yang bersifat ekonomi ilahiyah; 2) pemahaman tentang ekonomi Islam yang bersifat Rabaniyah. Selain aspek akidah dan syari’ah dalam ekonomi Islam. Satu aspek lagi yang menjadi tumbuh kembangnya ekonomi Islam, yaitu aspek moral (akhlaq) yang selalu menjadi spirit dalam setiap aktivitas yang terbangun didalamnya. Segala macam ajaran yang terkandung dalam Al-Qur’an dan

---

<sup>26</sup> Pusat Pengkajian dan Pengembangan Ekonomi Islam (P3EI), *Ekonomi Islam*, h.13-14.

Hadis, yang berkenaan dengan perekonomian Islam adalah untuk menjunjung tinggi moral.<sup>27</sup>

#### 2.2.3.1 Tujuan Ekonomi Islam

Tujuan ekonomi Islam adalah *mashlahah* (kemaslahatan) bagi umat manusia. Yaitu dengan mengusahakan segala aktivitas demi tercapainya hal-hal yang berakibat pada adanya kemaslahatan bagi manusia, atau dengan mengusahakan aktivitas yang secara langsung dapat merealisasikan kemaslahatan itu sendiri. Aktivitas lainnya demi menggapai kemaslahatan adalah dengan menghindarkan diri dari segala hal yang membawa *mafsadah* (kerusakan) bagi manusia.

Menjaga kemaslahatan bisa dengan cara *min haytsu al-wujud* dan *min haytsu al-adam*. Menjaga kemaslahatan dengan cara *min haytsu al-wujud* dengan cara mengusahakan segala bentuk aktivitas dalam ekonomi yang bisa membawa kemaslahatan. Misalnya ketika seseorang memasuki sektor industri, ia harus selalu mempersiapkan beberapa strategi agar bisnisnya bisa berhasil mendapatkan *profit* dan *benefit* yang baik, sehingga akan membawa kebaikan bagi banyak pihak. Dan, menjaga kemaslahatan *min hayysu al-adam* adalah dengan cara memerangi segala hal yang bisa menghambat jalannya kemaslahatan itu sendiri. Misalnya, ketika seseorang memasuki sektor industri, ia harus mempertimbangkan beberapa hal yang bisa menyebabkan bisnis tersebut bangkrut. Misalnya dengan tegas mengeluarkan para pekerja yang melakukan berbagai macam kecurangan ataupun menghindari beberapa perilaku korupsi. Untuk memperjelas lagi bahasan tentang kemaslahatan.<sup>28</sup>

#### 2.2.3.2 Sumber-sumber Hukum Ekonomi Islam

---

<sup>27</sup> Ika Yunia Fauzia, *Prinsip Dasar Ekonomi Islam*, (Jakarta:Kencana,2014), h.8-11

<sup>28</sup> Ika Yunia Fauzi, *Prinsip Dasar Ekonomi Islam*, h.12-13

### 2.2.3.2.1 Al-Qur'an

Sumber utama hukum Islam adalah al-qur'an menurut bahasa berarti bacaan. Menurut istilah, al-Qur'an adalah himpunan himpunan wahyu Allah yang diturunkan kepada Nabi Muhammad saw, untuk disampaikan kepada manusia sebagai pedoman hidup untuk mencapai kebahagiaan hidup di dunia dan akhirat.<sup>29</sup>

Al-Qur'an yaitu sumber hukum Islam pertama dan memuat kaidah-kaidah hukum Islam pertama dan memuat kaidah-kaidah hukum fundamental (asasi) yang perlu di kaji dengan teliti dan dikembangkan lebih lanjut . Menunjuk keyakinan umat Islam, yang dibenarkan oleh penelitian ilmiah terakhir al-Qur'an adalah kitab suci yang memuat wahyu (firman) Allah, Tuhan Yang Maha Esa, asli seperti yang disampaikan oleh malaikat Jibril kepada Muhammad sebagai Rasul-Nya sedikit demi sedikit selama 22 tahun 2 bulan 22 hari, mula-mula di Mekah kemudian di Madinah untuk menjadi pedoman atau petunjuk bagi umat manusia dalam hidup dan kehidupannya mencapai kesejahteraan di dunia kebahagiaan di akhirat kelak Q.S At Taubah/9: 105.

وَقُلْ أَعْمَلُوا فَسَيَرَى اللَّهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ إِلَىٰ وَسُجُودٍ عَلِيمِ الْغَيْبِ  
وَالشَّهَادَةِ فَيُنَبِّئُكُمْ بِمَا كُنْتُمْ تَعْمَلُونَ

Terjemahnya:

dan Katakanlah: "Bekerjalah kamu, Maka Allah dan Rasul-Nya serta orang-orang mukmin akan melihat pekerjaanmu itu, dan kamu akan dikembalikan kepada (Allah) yang mengetahui akan yang ghaib dan yang nyata, lalu diberitakan-Nya kepada kamu apa yang telah kamu kerjakan."<sup>30</sup>

### 2.2.3.2.2 Hadis

<sup>29</sup>Mustofa dan Abdul Wahid, *Hukum Islam Kotemporer* (Jakarta:Sinar Grafika, 2009), h.9.

<sup>30</sup> Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahnya* (Semarang : RAJA PUBLISHING, 2011), h. 203.

Al-hadis menurut bahasa adalah kabar atau berita. Menurut Islam, al-hadis adalah segala berita yang disandarkan kepada Nabi Muhammad saw. Meliputi: sabda, perbuatan beliau, dan perbuatan para sahabat yang beliau diamkan dalam arti membenarkannya (*taqrir*).

Al-hadis juga merupakan sumber hukum Islam kedua setelah al-Qur'an, berupa perkataan (*sunah qauliyah*), perbuatan (*sunah fi'liyah*), dan sikap diam. (*sunah taqririyah* atau *sunah sukutiyah*) Rasulullah tercatat (sekarang) dalam kitab-kitab hadis. Hadis merupakan penafsiran serta penjelasan otentik tentang al-Qur'an.

#### 2.2.3.2.3 Ijma

Ijma menurut bahasa, artinya kesepakatan. Adapun menurut istilah, ijma berarti kebulatan pendapat para mujtahidin pada suatu masa dalam menetapkan suatu hukum yang tidak ditemukan dalilnya secara tegas dalam al-Qur'an atau hadis.

Ijma adalah sumber hukum yang ketiga yang merupakan persetujuan atau kesesuaian pendapat para ahli mengenai suatu masalah pada suatu tempat di suatu persetujuan itu di peroleh dengan suatu cara di tempat yang sama.

#### 2.2.3.2.4 Qiyas

Qiyas merupakan sumber hukum Islam yang keempat. Qiyas menurut bahasa artinya *ukuran*. Menurut istilah qiyas adalah hukum yang telah tetap dalam suatu benda atau perkara , kemudian diberikan pula kepada suatu benda atau perkara lain yang dipandang memiliki asal, cabang, sifat, dan hukum yang sama dengan suatu benda atau perkara yang telah tetap hukumnya.

Dalam proses qiyas, ada 4 faktor (rukun) yang harus dipenuhi, yakni asalnya, cabangnya, hukumnya, dan sifatnya. Misalnya, tentang haramnya khamar (arak). Khamar itu disebut asalnya. Sifatnya memabukkan dipandang sebagai sebabnya, maka

setiap minuman lain yang sifatnya memabukkan dipandang sebagai cabangnya, dan dinyatakan hukumnya sebagai haram. Dari kriteria tersebut, dapat dikembangkan kepada minuman atau makanan lain. Apabila terdapat kesamaan maka dihukumi sebagaimana khamar, misalnya narkotik.<sup>31</sup>

Menurut istilah Ulama Ushul, qiyas adalah mempersamakan satu peristiwa hukum yang tidak ditentukan hukumnya oleh nash, dengan peristiwa hukum yang ditentukan oleh nash bahwa ketentuan hukumnya sama dengan hukum yang ditentukan nash.<sup>32</sup>

### 2.2.3.3 Prinsip-prinsip Ekonomi Islam

Sjaichul Hadi Permono dalam salah satu karyanya, *Formula Zakat, Menuju Kesejahteraan Sosial*, mengidentifikasi beberapa prinsip ekonomi Islam, yakni:

2.2.3.3.1 Prinsip keadilan, mencakup seluruh aspek kehidupan, merupakan prinsip yang penting, sebagaimana Allah memerintahkan untuk berbuat adil di antara sesama manusia dalam banyak ayat antara lain yang terdapat dalam QS. An Nahl/16: 90.

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُ بِالْعَدْلِ وَالْإِحْسَانِ.....

Terjemahnya:

“Sesungguhnya Allah menyuruh (kamu) berlaku adil dan berbuat kebajikan.....”<sup>33</sup>

2.2.3.3.2 Prinsip Al Ihsan (berbuat kebaikan), pemberian manfaat kepada orang lain lebih dari pada hak orang lain itu.

<sup>31</sup> Mustofa dan Abdul Wahid, *Hukum Islam Kontemporer*, h.14-15.

<sup>32</sup> Sulaiman Abdullah, *Sumber Hukum Islam Permasalahan & Fleksibilitasnya* (Jakarta: Sinar Grafika, 2007) h. 82.

<sup>33</sup> Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahnya* h. 277.

- 2.2.3.3.3 Prinsip *Al Mas'uliyah* (*accountability*, Pertanggung jawaban), yang meliputi beragam aspek, yakni: pertanggung jawaban antara individu dengan individu (*Mas'uliyah al-afrad*), pertanggung jawaban dalam masyarakat (*mas'uliyah al-mujtama'*). Manusia dalam masyarakat diwajibkan melaksanakan kewajibannya demi terciptanya kesejahteraan anggota masyarakat secara keseluruhan, serta tanggung jawab pemerintah (*mas'uliyah al-daulah*), tanggung jawab ini berkaitan dengan baitulmal.
- 2.2.3.3.4 Prinsip *Al Kifayah* (*sufficiency*), tujuan pokok dari prinsip ini menurut Sjaichul Hadi Permono adalah untuk membasmi kefakiran dan mencukupi kebutuhan *primer* seluruh anggota dalam masyarakat.
- 2.2.3.3.5 Prinsip keseimbangan *Prinsip Al Wasathiyah* (*al-I'tidal*, moderat, keseimbangan), syariat Islam mengakui hak pribadi dengan batas-batas tertentu. Syariat menentukan keseimbangan kepentingan individu dan kepentingan masyarakat
- 2.2.3.3.6 Prinsip kejujuran dan Kebenaran. Prinsip ini merupakan sendi akhlak karimah.<sup>34</sup>
- 2.2.3.3.6.1 Prinsip transaksi yang meragukan dilarang, akad transaksi harus tegas, jelas, dan pasti. Baik benda yang menjadi objek akad, maupun harga barang yang diadakan itu.
- 2.2.3.3.6.2 Prinsip transaksi yang merugikan dilarang. Setiap transaksi yang merugikan diri sendiri maupun pihak kedua dan pihak ketiga dilarang. Sebagaimana

---

<sup>34</sup>Abd.Shomad, *Hukum Islam Penormaan Prinsip Syariah Dalam Hukum Indonesia*(cet.2,Jakarta:kencana prenatal media group,2012) h.76-78.

sabda Rasulullah: “Tidak boleh membahayakan (merugikan) diri sendiri dan tidak boleh membahayakan (merugikan) pihak lain.”

2.2.3.3.6.3 Prinsip mengutamakan kepentingan sosial. Prinsip ini menekankan pentingnya kepentingan bersama yang harus didahulukan tanpa menyebabkan kerugian individu. Sebagaimana *kaidah fiqhiyah*:” Bila bertentangan antara kemaslahatan sosial dan kemaslahatan individu, maka diutamakan kepentingan sosial.”

2.2.3.3.6.4 Prinsip Manfaat. Objek transaksi harus memiliki manfaat, transaksi terhadap objek yang tidak bermanfaat menurut syariat dilarang.

2.2.3.3.6.5 Prinsip suka sama suka (saling rela, *an taradhin*).

2.2.3.3.6.6 Prinsip Tiada Paksaan. Setiap orang memiliki kehendak yang bebas dalam menetapkan akad, tanpa tunduk kepada paksaan transaksi apa pun, kecuali hal yang diharuskan oleh norma keadilan dan kemaslahatan masyarakat.<sup>35</sup>

### 2.3 Tinjauan Konseptual

Agar tidak terjadi kesalahpahaman dalam memberikan pengertian, maka peneliti memberikan penjelasan dari beberapa kata yang dianggap perlu agar mudah dipahami, yaitu sebagai berikut:

2.3.1. Dampak menurut kamus besar bahasa Indonesia adalah Benturan, pengaruh kuat yang mendatangkan akibat (baik negatif maupun positif).<sup>36</sup>

2.3.2. Teknologi informasi dan komunikasi (TIK) merupakan perangkat yang terdiri dari perangkat keras dan lunak segala kegiatan yang terkait dengan

<sup>35</sup>Abd.Shomad,*Hukum Islam Penormaan Prinsip Syariah Dalam Hukum Indonesia*,h.76-78.

<sup>36</sup>Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesiapusat Bahasa Edisi Keempat*, h. 290.

pemerosesan, manipulasi, pengelolaan, dan transfer atau pemindahan informasi antar media.<sup>37</sup>

- 2.3.3. Ekonomi Islam adalah suatu cabang ilmu pengetahuan yang berupaya untuk memandang, menganalisis, dan akhirnya menyelesaikan permasalahan-permasalahan ekonomi dengan cara-cara yang Islami.<sup>38</sup>

#### **2.4. Kerangka Pikir**

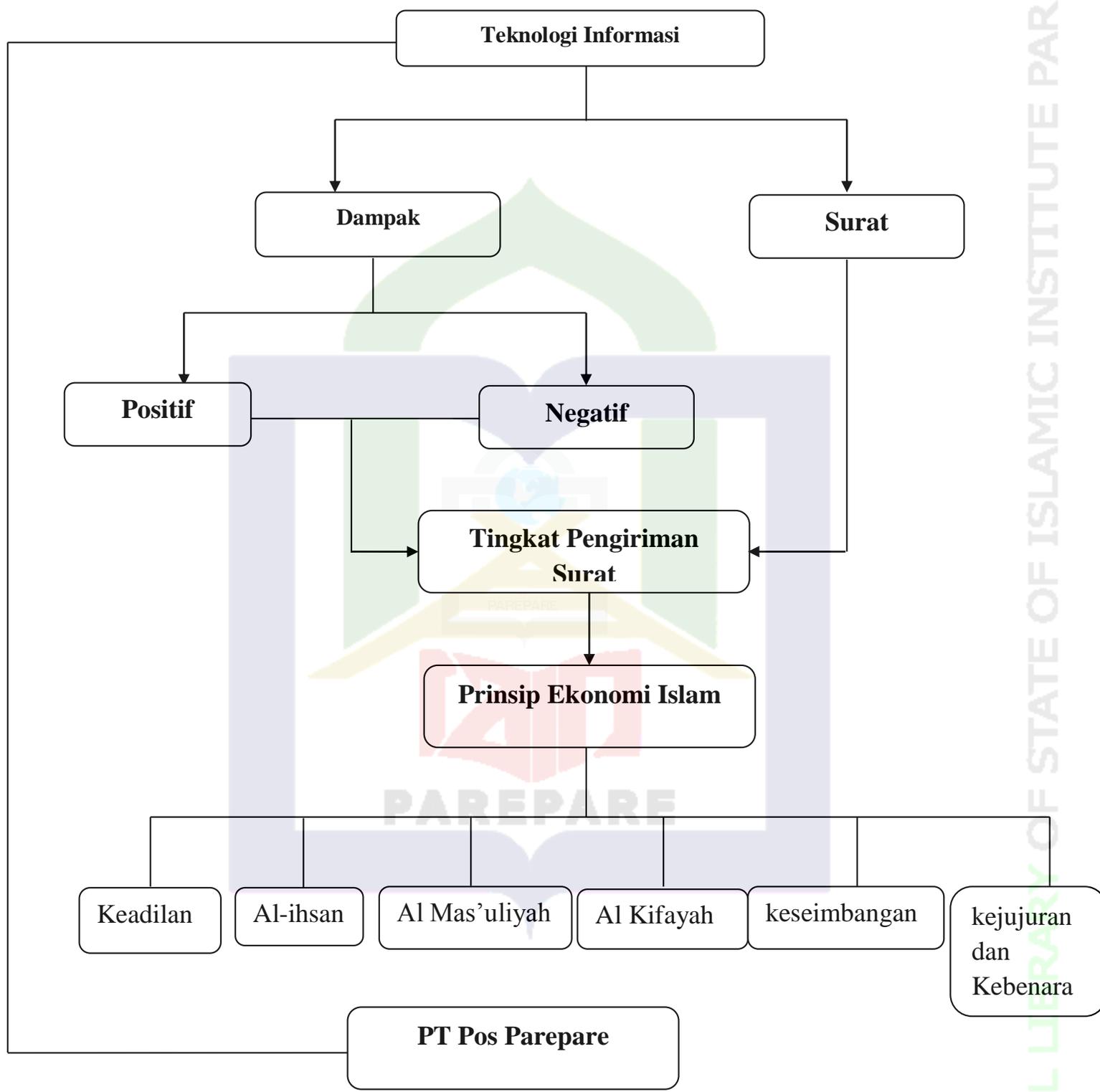
Dengan melihat konsep dan teori yang telah dikemukakan sebelumnya, terfokus pada pembahasan mengenai dampak teknologi informasi terhadap tingkat pengiriman surat di PT Pos kota parepare, serta bagaimana tinjauan Ekonomi Islam terhadap dampak tersebut yang nantinya di dasarkan pada beberapa prinsip yaitu Prinsip keadilan, Prinsip Al-ihsan, Prinsip Al Mas'uliyah, Prinsip Al Kifayah, Prinsip keseimbangan, Prinsip kejujuran dan Kebenaran, maka dapat dirangkum sebuah skema yang dijadikan sebagai kerangka pikir untuk melakukan penelitian yang teratur dan terarah.

#### **2.5. Bagan Kerangka Pikir**

---

<sup>37</sup>Rusman, et, al. eds, *Pembelajaran Berbasis Teknologi Informasi dan Komunikasi, Mengembangkan Profesionalisme Gur*, h. 88-89.

<sup>38</sup>Pusat Pengkajian dan Pengembangan Ekonomi Islam (P3EI), *Ekonomi Islam*, (Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada, 2008), h. 17



### BAB III

#### METODOLOGI PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam skripsi ini merujuk pada Pedoman Penulisan Karya Ilmiah (Makalah dan Skripsi) yang diterbitkan STAIN Parepare, tanpa mengabaikan buku-buku metodologi lainnya. Metodologi penelitian dalam buku tersebut, mencakup beberapa bagian, yakni jenis penelitian, lokasi dan waktu penelitian, fokus penelitian, jenis dan sumber data yang digunakan, teknik pengumpulan data dan teknik analisis data.<sup>39</sup>

#### 3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif adalah salah satu metode penelitian yang bertujuan untuk mendapatkan pemahaman tentang kenyataan melalui proses berfikir induktif. Melalui penelitian kualitatif peneliti dapat mengenali subjek, merasakan apa yang mereka alami dalam kehidupan sehari-hari.<sup>40</sup>

#### 3.2 Lokasi Penelitian dan Waktu Penelitian

##### 3.2.1 Lokasi Penelitian

Sesuai dengan judul penelitian ini, yakni Dampak Teknologi Informasi Dan Komunikasi Terhadap Tingkat Pengiriman Surat di PT Pos Kota Parepare (Analisis Ekonomi Islam), maka lokasi penelitian ini akan dilaksanakan di Kantor Pos Kota Parepare JL. Karaeng Burane No.1.

##### 3.2.2 Waktu Penelitian

Kegiatan penelitian akan dilakukan dalam waktu kurang lebih dua bulan lamanya (d disesuaikan dengan kebutuhan penelitian).

---

<sup>39</sup>Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah (Makalah dan Skripsi)* Edisi Revisi (Parepare: STAIN Parepare, 2013), h. 30

<sup>40</sup> Basrowi dan Suwandi, *Mamahami Penelitian Kualitatif* (Jakarta: Rineka Cipta, 2008), h. 2.

### 3.3 Fokus Penelitian

Penelitian ini berfokus pada Dampak Teknologi Informasi Dan Komunikasi Terhadap Tingkat Pengiriman Surat di PT Pos Kota Parepare.

### 3.4 Jenis dan Sumber Data

#### 3.4.1 Jenis data

Jenis penelitian ini adalah kualitatif artinya data yang berbentuk kata-kata, bukan dalam bentuk angka. Data kualitatif diperoleh berbagai macam teknik pengumpul data misalnya wawancara, analisis dokumen, diskusi terfokus, atau observasi yang telah dituangkan dalam catatan lapangan (Transkrip). Bentuk lain data kualitatif adalah gambar yang diperoleh melalui pemotretan atau rekaman *video*.

#### 3.4.2 Sumber data

##### 3.4.2.1 Sumber data primer

Data primer adalah data yang diperoleh peneliti dari orang dari sumber asli dalam hal ini maka proses pengumpulan datanya perlu dilakukan dengan memperhatikan siapa sumber utama yang akan dijadikan objek penelitian.<sup>41</sup> Dalam penelitian ini yang menjadi data primer adalah data yang diperoleh dari hasil *Interview* (wawancara), pengamatan (observasi), dan dokumentasi. Sumber data primer dalam penelitian ini terdiri dari Karyawan di Kantor Pos.

##### 3.4.2.2 Sumber data sekunder

Data sekunder yaitu data yang diperoleh dari dokumen-dokumen resmi, buku-buku yang berhubungan dengan objek penelitian, hasil penelitian dalam bentuk laporan, jurnal, skripsi, tesis, disertasi, peraturan perundang-undangan, dan lain-lain.<sup>42</sup>

---

<sup>41</sup>Muhammad, *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam Pendekatan Kualitatif* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2008), h.103.

<sup>42</sup>Zainuddin Ali, *Metode Penelitian Hukum* (Jakarta: Sinar Grafika, 2011), h. 106.

Dalam penelitian ini yang menjadi sumber data sekunder adalah Al-Quran, Hadist, buku-buku, hasil-hasil penelitian.

### 3.5 Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan adalah *field research* (penelitian lapangan), yaitu suatu metode pengumpulan data dilapangan dengan memilih lokasi Kantor Pos Kota Parepare. Dalam penelitian lapangan ini penulis mengumpulkan data dengan beberapa cara:

#### 3.5.1 Teknik *Field Research*

Teknik *Field Research* dilakukan dengan cara penelitian terjun langsung kelapangan untuk mengadakan peneliti dan memperoleh data-data kongkret yang berhubungan dengan pembahasan ini. Adapun teknik yang digunakan untuk memperoleh data di lapangan yang sesuai dengan data yang bersifat teknis, yaitu sebagai berikut:

##### 3.5.1.1 Observasi

Observasi dapat diartikan sebagai “Pengamatan langsung dan Pencatatan dengan sistematis atas peristiwa-peristiwa yang akan diteliti”.<sup>43</sup> Dalam pengertian yang lain teknik observasi adalah cara menganalisa dan mengadakan pencatatan secara sistematis mengenai tingkah laku dengan melihat dan mengamati secara langsung keadaan lapangan agar peneliti memperoleh gambaran luas tentang permasalahan yang diteliti

---

<sup>43</sup>Bungin, *Peneliti Kualitatif: Komunikasi Kebijakan Publik, dan Ilmu Sosial Lainnya* (Jakarta: Kencana Pradana Media Group, 2010), h. 108.

### 3.5.1.2 Wawancara

Wawancara atau *Interview* adalah sebuah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan informan atau orang yang diwawancarai dengan atau tanpa menggunakan pedoman wawancara. Inti dari metode wawancara ini bahwa di setiap penggunaan metode ini selalu ada beberapa pewawancara, informan, materi wawancara dan pedoman wawancara (yang terakhir ini tidak mesti ada). Dalam penelitian ini, penulis melakukan wawancara dengan pihak-pihak yang terkait.

### 3.5.1.3 Dokumen

Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang, dan peneliti akan mendokumentasi dengan gambar-gambar pada peristiwa tersebut.

## 3.6 Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan proses pencandraan (*description*) dan penyusunan transkrip serta material lain yang telah terkumpul. Maksudnya agar peneliti dapat menyempurnakan pemahaman terhadap data tersebut untuk kemudian menyajikannya kepada orang lain lebih jelas rentang apa yang telah ditemukan atau didapatkan dilapangan.<sup>44</sup> Analisis data nantinya akan menarik kesimpulan yang bersifat khusus atau berangkat dari kebenaran yang bersifat umum mengenai suatu fenomena dan menggeneralisasikan kebenaran tersebut pada suatu peristiwa atau data yang berindikasi sama dengan fenomena yang bersangkutan.<sup>45</sup>

---

<sup>44</sup>Sudarman Damin, *Menjadi Peneliti Kulitatif: ancangan Metodologi, Presentasi, dan Publikasi Hasil Penelitian untuk Mahasiswa dan Peneliti Pemula Bidang Ilmu-ilmu sosial, Pendidikan, dan humaniora* (Bandung: CV Pustaka Setia, 2012), h. 37.

<sup>45</sup>Saifuddin Azwar, *Metode Penelitian* (Cet. Ke-2; Yogyakarta: Pustaka Belajar, 2000), h. 40.

Adapun teknik analisis data dalam penelitian ini adalah:

### 3.6.1 Reduksi data (*data reduction*)

Dalam teknik reduksi data yang pertama kali dilakukan adalah memilih hal-hal pokok dan penting mengenai permasalahan dalam penelitian, kemudian membuang data yang dianggap tidak penting.

### 3.6.2 Penyajian data (*data display*)

Data diarahkan agar terorganisasi dan tersusun dalam pola hubungan, uraian naratif, seperti hasil wawancara dan hasil bacaan. Data yang diperoleh baik dari studi kepustakaan (data sekunder) maupun dari penelitian lapangan (data primer) akan dianalisis secara deskriptif kualitatif dengan memaparkan Dampak Teknologi Informasi Dan Komunikasi Terhadap Tingkat Pengiriman Surat Di PT Pos Kota Parepare.

### 3.6.3 Penarikan Kesimpulan (*conclusion*) atau verifikasi

Pengumpulan data pada tahap awal (studi pustaka) menghasilkan kesimpulan sementara yang apabila dilakukan verifikasi (penemuan bukti-bukti atau fakta-fakta yang terjadi dilapangan) dapat menggunakan kesimpulan awal atau menghasilkan kesimpulan yang baru. Kesimpulan-kesimpulan akan ditangani dengan longgar dan tetap terbuka, tetapi kesimpulan sudah disediakan, yang mulanya belum jelas, meningkat menjadi lebih rinci. Kesimpulan-kesimpulan juga diverifikasi selama penelitian berlangsung.<sup>46</sup>

---

<sup>46</sup>H.B Sutopo, *Pengantar Metodologi Penelitian Kualitatif* (Cet. I; Surakarta: UNS Press, 2002), h. 91-93.

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### 4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian

PT. Pos Indonesia (Persero) adalah salah satu dari Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang ada di Indonesia seperti halnya PT. PLN, PT. Kereta Api, PT. Telkom dan lain sebagainya. Pentingnya komunikasi secara tertulis menjadi ide pertama timbulnya gagasan untuk mendirikan perusahaan ini. Selain itu, pendirian perusahaan juga bertujuan untuk menjamin keamanan surat-menyurat antar penduduk di seluruh daerah di Indonesia.

Kantor Pos Indonesia pertama kali didirikan di Jakarta pada masa kolonial Belanda, pada tanggal 26 Agustus 1746 oleh Gubernur Jenderal G.W. Barron Van Inhoff. Seiring dengan perkembangan peranan Kantor Pos, terlebih setelah ditemukannya teknologi telegraf dan telepon, pada tahun 1907 dibentuklah Jawatan Pos, Telegraf dan Telepon (Jawatan PTT). Jawatan ini merupakan bagian dari departemen perusahaan-perusahaan pemerintah kolonial Belanda yang didasarkan pada Undang-Undang Perusahaan Negara Hindia Belanda.

Pada tahun 1922, kantor Jawatan Pos, Telegraf dan Telepon (Jawatan PTT) yang semula berkedudukan di *Weltervreden (Gambir)* mulai dipindahkan ke gedung *Burgerlijke Ofenbare Werkn (Bow)* yang sekarang berubah menjadi gedung Dinas Pekerjaan Umum di Bandung. Tibanya Jepang di Indonesia setelah kekuasaan yang mereka ambil alih dari tangan Belanda, membuat struktur organisasi Jawatan ini berubah. Menurut struktur organisasi yang dibuat oleh pemerintah militer Jepang,

Jawatan ini terbagi menjadi Jawatan PTT Sumatera, Jawatan PTT Jawa dan Jawatan PTT Sulawesi.<sup>47</sup>

Dengan adanya proklamasi kemerdekaan Indonesia pada tanggal 17 Agustus 1945, Angkatan Muda PTT (AMPTT) berhasil mengambil alih Kantor PTT Pusat dari tangan pemerintah militer Jepang. Sejak tanggal 27 September 1945, Jawatan PTT berganti nama dan berdirilah secara resmi PTT Republik Indonesia di atas pimpinan Soeharto dan R. Dirja sebagai wakilnya.

Dalam perkembangan selanjutnya, PTT dinyatakan memenuhi syarat untuk berubah status menjadi Perusahaan Negara (PN), hal ini sesuai dengan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang (Perpu) No. 19 Tahun 1960. Berdasarkan PP No. 24 Tahun 1961, status Jawatan PTT berubah dan berganti nama menjadi Perusahaan Negara Pos dan Telekomunikasi (PN Postel).

Pada tahun 1965, lingkup kerja PN Postel mengalami perkembangan yang sangat pesat. Untuk memaksimalkan kinerjanya, berdasarkan PP No. 29 Tahun 1965, PN Postel ini kemudian dibagi menjadi dua perusahaan yaitu PN Pos & Giro dan PN Telekomunikasi. Adanya ketentuan berdasarkan Undang-Undang No. 9 Tahun 1969, status BUMN ditetapkan menjadi tiga bentuk antara lain Perusahaan Jawatan (Perjan), Perusahaan Umum (Perum) dan Perusahaan Perseroan (Persero). Oleh karena itu, untuk menyesuaikan diri dengan ketentuan baru ini, diterbitkanlah PP No. 19 Tahun 1978, dan diperbarui dengan PP No. 24 Tahun 1984, yang khusus mengatur tentang Perum Pos dan Giro.<sup>48</sup>

---

<sup>47</sup> Pos Indonesia, *sejarah pos indonesia*, [www.posindonesia.co.id](http://www.posindonesia.co.id) ( 1 Februari 2018).

<sup>48</sup> Pos Indonesia, *sejarah pos indonesia*, [www.posindonesia.co.id](http://www.posindonesia.co.id) ( 1 Februari 2018).

Peralihan kekuasaan dari tangan Belanda ke Jepang, dan kemudian pengambil alihan kekuasaan yang dilakukan oleh AMPTT, hingga perubahan-perubahan yang dibuat oleh pemerintah Indonesia telah membuat banyak sekali perubahan pada tubuh kantor pos hingga saat ini. Dalam perkembangan itu, penyebab perubahan yang dirasakan cukup pesat adalah pada masa Orde Baru dengan ditetapkannya GBHN No. 11/ MPR/ 1983 Bab Ekonomi butir 5 huruf Q. Dinyatakan bahwasanya pembangunan Perum Pos dan Giro diarahkan terutama pada perluasan jangkauan pelayanan sehingga dapat mencapai desa-desa dan daerah transmigrasi serta daerah terpencil lainnya dengan ibukota kecamatan sebagai sentral pelayanannya.

Langkah lain yang juga sangat penting artinya bagi Perum Pos dan Giro adalah penandatanganan naskah kerja sama dengan PT. Indosat di Jakarta sehari sebelum Hari Bakti Postel ke-40 (27 September 1985) dengan pengoperasian sarana lalu lintas berita elektronik yang resmi beroperasi sejak 1 November 1985.

Sejalan dengan itu semua, agar dapat menghadapi pertumbuhan dunia usaha yang semakin maju dan penuh persaingan, diperlukan adanya penyesuaian atas badan usaha yang fleksibel, dinamis dan mampu mengembangkan pelayanan yang lebih baik guna kepuasan konsumen. Oleh karena itu, tanggal 20 Juni 1995 berdasarkan PP No. 5 Tahun 1995 tentang perubahan status, Perum Pos dan Giro ditetapkan menjadi PT. Pos Indonesia (Persero) sampai dengan saat ini.<sup>49</sup>

Perlu kita ketahui ditetapkan tujuan Pos dan Giro adalah membangun, mengembangkan dan mengusahakan segala pelayanan pos dalam arti yang seluas-luasnya guna mempertinggi kelancaran hubungan. Dengan demikian, pengolahan surat, warkat, dan kartu pos dimonopoli oleh negara melalui Pos Indonesia

---

<sup>49</sup> Pos Indonesia, *sejarah pos indonesia*, [www.posindonesia.co.id](http://www.posindonesia.co.id) ( 1 Februari 2018).

(POSINDO). Perusahaan swasta hanya boleh menggarap bidang usaha pada surat pos jenis tertentu, paket dan uang. Adapun yang dimaksud surat pos jenis tertentu adalah barang cetakan, surat kabar, telegram dan bungkusan kecil.

Nama kantor pos	Parepare
Nomor dirian	91100
Jenis	Kantor Pos Pemeriksa
Tipe	E
Singkatan	Pre
Regional	Regional X Makassar, 90004
Alamat	Jl. Karaeng Burane No.1 Parepare
Nomo telepon	0421-21944 / 0421-25600

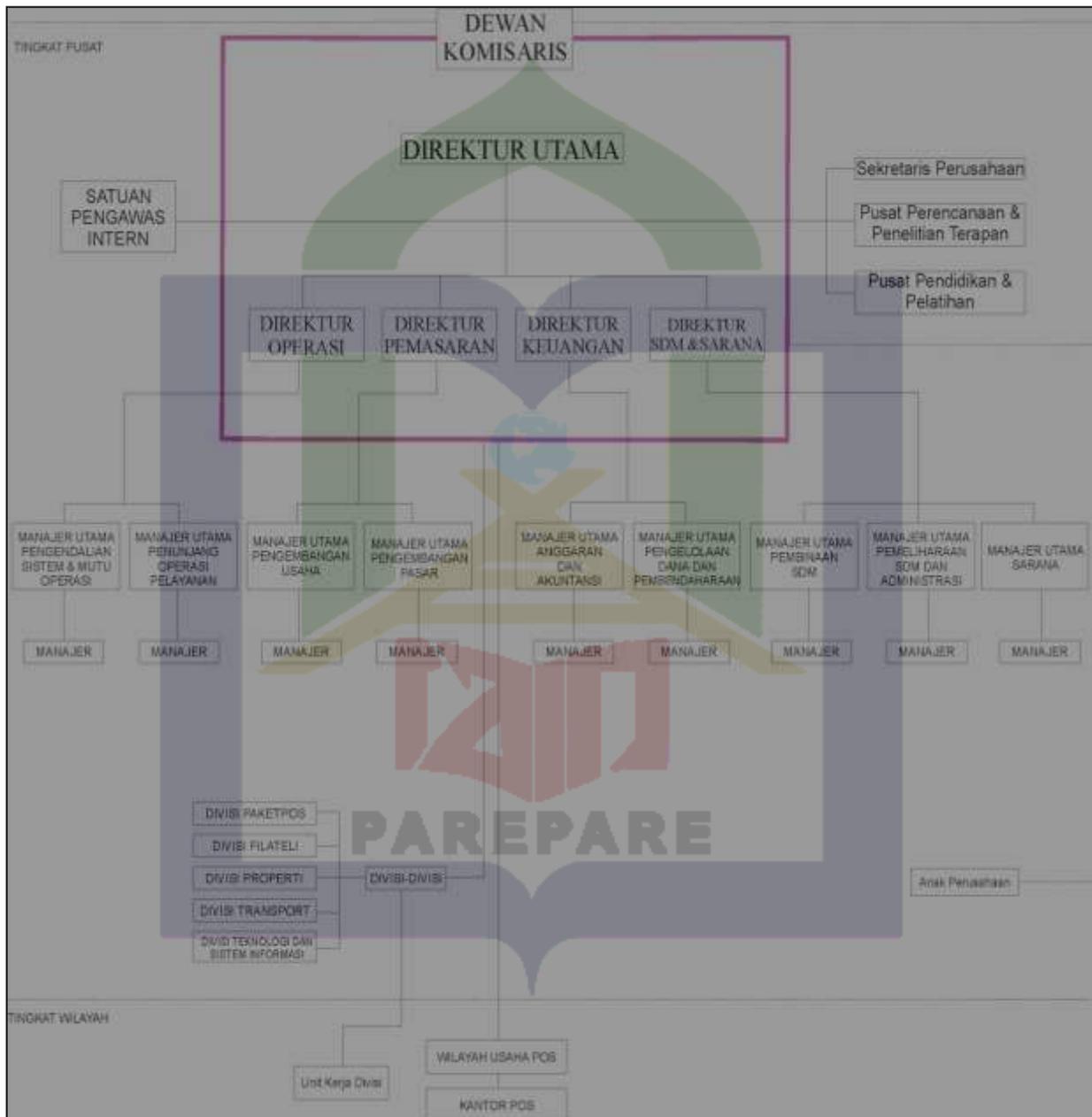
Adapun visi dan misi dari PT Pos ParePare, sebagai berikut:

<b>Visi</b>	Pos Indonesia senantiasa berupaya untuk menjadi penyedia sarana komunikasi kelas dunia, yang peduli terhadap lingkungan, dikelola oleh Sumber Daya Manusia yang profesional sehingga mampu memberikan layanan terbaik bagi masyarakat serta tumbuh dan berkembang sesuai konsep bisnis yang sehat.
-------------	--

<b>Misi</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Berkomitmen kepada pelanggan untuk menyediakan layanan yang selalu tepat waktu dan nilai terbaik.</li> <li>2. Berkomitmen kepada karyawan untuk memberikan iklim kerja yang aman, nyaman dan menghargai kontribusi.</li> <li>3. Berkomitmen kepada pemegang saham untuk memberikan hasil usaha yang menguntungkan dan terus bertumbuh.</li> <li>4. Berkomitmen untuk berkontribusi positif kepada masyarakat.</li> <li>5. Berkomitmen untuk berperilaku transparan dan terpercaya kepada seluruh pemangku kepentingan.</li> </ol>
-------------	---

Demi tercapainya tujuan umum suatu instansi diperlukan suatu wadah untuk mengatur seluruh aktivitas maupun kegiatan instansi tersebut. Pengaturan ini dihubungkan dengan pencapaian tujuan instansi yang telah ditetapkan sebelumnya.

Struktur Organisasi Tingkat Pusat PT. Pos Indonesia (Persero) dapat digambarkan sebagai berikut :



Gambar 2.2 Bagan Struktur Organisasi PT. Pos Indonesia

#### 4.1.1 Komitmen PT. Pos Indonesia

Memberikan pelayanan yang terbaik bagi pengguna jasa pos merupakan komitmen PT Pos Indonesia. Untuk mewujudkan hal tersebut, PT Pos Indonesia telah menetapkan prioritas operasional yang bertujuan untuk meningkatkan produktivitas sumber daya melalui beberapa program kerja.

- 3.1.1 Modernisasi proses produksi dan administrasi. Integrasi jaringan telekomunikasi dalam peningkatan mutu dan ragam layanan
- 3.1.2 Intensifikasi penggarapan layanan keuangan sebagai salah satu usaha andalan (*prime business*)
- 3.1.3 Pembinaan Sumber Daya Manusia yang profesional dan trampil untuk mendukung tercapainya mutu layanan yang tinggi.

#### 4.1.2 Tugas dan Tanggung jawab

Adapun tugas dan tanggung jawab diantaranya:

- 4.1.2.1 Kepala kantor PT. Pos Indonesia (persero) Kota Parepare
  - 4.1.2.1.1 Mengawasi kegiatan penjualan, keuangan, pembelian, administrasi dan umum keadaan kegiatan sesuatu yang terpadu dalam rangka pencapaian tujuan perusahaan.
  - 4.1.2.1.2 Melakukan pengolaan data, analisis dan evaluasi atau hasil usaha dalam rangka meningkatkan daya guna dan hasil guna milik perusahaan.
  - 4.1.2.1.3 Secara periodik mengawasi sistem pengawasan internal dan melaksanakan pemeriksaan.

- 4.1.2.1.4 Memberi masukan kepada staf untuk perbaikan atau penyempurnaan peraturan, ketentuan, sistem proses maupun administrasi yang pada umumnya berlaku pada perusahaan.
- 4.1.2.1.5 Mengawasi dan memebrikan persetujuan dan penerimaan kas agar sesuai dengan anggaran yang sudah di tetapkan.
- 4.1.2.1.6 Mengadakan penilaian prestasi kerja bawahannya berdasarkan lapiran yang di terima bawahannya.
- 4.1.2.1.7 Mengadakan hubungan dengan pihak luar terutama mengenai hal-hal yang menyangkut kebijaksanaan lainnya yang bersifat umum.
- 4.1.2.2 Bagian pelayanan
  - 4.1.2.2.1 Mengatur pelayanan loket penerimaan paket pos peka waktu meliputi paket pos biasa, wesel pos, giro pos, kilat khusus, EMS, Express pos, dan penjualan Benda Pos dan Matrai (BPM).
  - 4.1.2.2.2 Mengkoordinasi pekerjaan penerimaan dari kantor lain termasuk pekerjaan pembukuan atau pencatatan pekerjaan.
  - 4.1.2.2.3 Mengkoordinir persiapan paket pos serta menjaga kelancarannya.
  - 4.1.2.2.4 Melaksanakan tata usaha umum dan mengawasi loket-loket penerima paket pos.
  - 4.1.2.2.5 Menyiapkan konsep surat-menyurat tentang hal-hal yang berkaitan dengan pos.
  - 4.1.2.2.6 Mengatur bagian loket SOPP ( System Online Payment Point) yang melayani berbagai macam pembayaran secara online, melayani bagian perbankan.

#### 4.1.2.3 Bagian Pengantar

- 4.1.2.3.1 Menyortir dan mengantarkan surat-surat dan paket yang datang dari kantor pusat.
- 4.1.2.3.2 Mendata surat dan paket yang datang dan yang dikirimkan.
- 4.1.2.3.3 Mengantarkan wesel pos prima.
- 4.1.2.3.4 Bertanggung jawab atas kelancaran tugas antar dan tugas lain dibagian antaran.
- 4.1.2.3.5 Membuat dan menjawab nddp atau surat.
- 4.1.2.3.6 Membukukan NKH terima pada buku pengawasan adsip.
- 4.1.2.3.7 Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh kepala kantor.
- 4.1.2.3.8 Melaksanakan antaran sampai selesai.
- 4.1.2.3.9 Menjaga dan memelihara atribut dinas baik pada saat didalam kantor maupun pada saat pengantaran.
- 4.1.2.3.10 Mengatur jalur pengiriman surat-surat yang akan dikirim diberbagai tempat sesuai dengan alamat tujuan.

#### 4.1.3 Produk Jasa Layanan

##### 4.1.3.1 Surat dan Paket Pos

Produk layanan surat dan paket pos terdiri dari bermacam-macam, meliputi :

##### 4.1.3.1.1 Domestik

###### 4.1.3.1.1.1 Pos Kilat Khusus

###### 4.1.3.1.1.2 Pos Express (*Quick, Accurate, Traceable*)

###### 4.1.3.1.1.3 Pos Kilat

###### 4.1.3.1.1.4 Paket Pos

##### 4.1.3.2 Internasional

#### 4.1.3.2.1 EMS (*Ekspress Mail Service*)

## 4.2 Tingkat pengiriman surat di Kantor Pos Kota Parepare

### 4.2.1 Jenis layanan surat dan paket Pos Parepare

Produk layanan surat dan paket pos terdiri dari bermacam-macam, meliputi :

#### 4.2.1.1 Domestik

##### 4.2.1.1.1 Pos Kilat Khusus

Pos Kilat Khusus merupakan pengiriman surat pos (dokumen, surat, warkatpos, kartupos, barang cetakan, surat kabar, sekogram dan bungkus kecil) serta barang berharga yang mengandalkan kecepatan kiriman dan menjangkau ke seluruh pelosok Indonesia. Pengiriman pos kilat khusus ke alamat yang dituju dijamin oleh PT Pos Indonesia (Persero) maksimal dua hari untuk tujuan ibukota provinsi dan empat hari untuk tujuan ibukota kabupaten. Adanya jaminan ganti rugi atas ketepatan waktu penyerahan dan keamanan isi kiriman. Jaringan pos kilat khusus sudah terintegrasi dan terkoneksi dengan sistem teknologi informasi yang memungkinkan status kiriman lebih mudah dilacak dan diketahui. Jaringan pengiriman pos kilat khusus menjangkau seluruh kota/kabupaten di Indonesia.

##### 4.2.1.1.2 Pos Express (*Quick, Accurate, Traceable*)

*Pos Express* merupakan layanan istimewa dari Pos Indonesia untuk kota tujuan tertentu di Indonesia yang mengedepankan akurasi pengiriman, kecepatan, ketepatan, mudah dilacak, harga kompetitif dan waktu tempuh maksimal sehari. Kelebihan *Pos Express* yakni penyerahan kiriman *Pos Express* ke alamat tujuan dijamin satu hari sampai, tarif yang kompetitif, variatif dan menguntungkan, dan adanya jaminan ganti rugi atas ketepatan waktu penyerahan dan keamanan isi kiriman, serta dijamin keamanannya karena diasuransikan sepenuhnya oleh PT Pos Indonesia. Jaringan *Pos*

*Express* terintegrasi dan terkoneksi dengan sistem teknologi informasi yang memungkinkan status kiriman lebih mudah dilacak dan diketahui.

Jenis layanan *Pos Express* meliputi :

#### 4.2.1.1.2.1 *Sameday Service*

Kiriman hari ini, sampai di tempat tujuan di hari yang sama juga.

#### 4.2.1.1.2.2 *Nextday Service*

Kiriman hari ini, sampai di tempat tujuan keesokan harinya.

#### 4.2.1.1.3 Pos Kilat

Pos Kilat merupakan sarana pengiriman pesan dan barang secara cepat yang dapat diposkan kapan saja dan dimana saja. Pos Kilat mempunyai standar mutu yang meliputi dimensi berat : maksimum 2 kg, dimensi ukuran berbentuk persegi : panjang, lebar dan tebal yang jika dijumlahkan sebesar 900 mm, ukuran terbesar tidak lebih dari 600 mm, bentuk gulungan : panjang ditambah 2x garis tengah = 1.040 mm serta ukuran terbesar tidak lebih dari 900 mm. Jaringan pos kilat adalah lokal, regional, dan nasional terbatas. Saat ini cara pelunasan pos kilat hanya dengan perangko, untuk cara-cara lain sampai saat ini belum ditetapkan.

#### 4.2.1.1.4 Paket Pos

Paket Pos merupakan layanan hemat untuk pengiriman barang-barang berharga dalam cakupan nasional maupun internasional. Jenis layanan Paket Pos adalah sebagai berikut :

4.2.1.1.4.1 Paket Pos Standar adalah layanan hemat untuk pengiriman barang dalam negeri, sedangkan untuk pengiriman barang ke luar negeri, di setiap Kantor pos tersedia layanan Paket Pos Luar Negeri.

4.2.1.1.4.2 Layanan Prioritas (Paket Pos Kilat Khusus) adalah layanan prioritas pengiriman barang untuk kota tujuan tertentu di Indonesia. Garansi waktu tempuh kiriman dan ganti rugi jika terjadi keterlambatan.

4.2.1.1.4.3 PT Pos Indonesia juga menyediakan layanan pengiriman barang dengan fitur yang disesuaikan dengan permintaan pelanggan dalam bentuk layanan Paket Pos Perlakuan Khusus. Penyerahan kiriman Paket Pos Kilat Khusus ke alamat tujuan maksimal H+4 di seluruh Indonesia. Adanya jaminan ganti rugi atas ketepatan waktu penyerahan barang dan keamanan isi kiriman. Jaringan Paket Pos Kilat Khusus terintegrasi dan terkoneksi dengan sistem teknologi informasi yang memungkinkan status kiriman lebih mudah dilacak dan diketahui.

#### 4.2.1.2 Internasional

##### 4.2.1.2.1 EMS (*Ekspress Mail Service*)

EMS sebagai layanan premium untuk pengiriman surat, dokumen dan barang ke luar negeri. Standar mutu dari EMS adalah dijamin penyerahan kiriman EMS ke alamat tujuan, maksimal tiga hari (H+3). Tarif kompetitif berdasarkan tingkat berat dan negara tujuan, dalam mata uang US Dollar. Jaminan ganti rugi bila terjadi keterlambatan penyampaian, kiriman hilang atau rusak, sesuai ketentuan *Universal Postal Union* (Lembaga Pos Dunia). PT Pos Indonesia (Persero) memberikan kemudahan jejak lacak untuk mengetahui status kiriman.

## 4.2.2 Proses Pelayanan Pos

Proses pelayanan pos merupakan kegiatan pemberian pelayanan kepada konsumen dimulai dari sejak awal transaksi hingga sampai proses antaran ke alamat penerima. Proses pelayanan pos meliputi 3 hal yaitu proses pengumpulan pos, proses pengolahan pos, dan proses antaran pos. Berikut ini adalah penjelasan dari ketiga proses tersebut :

### 4.2.2.1 Proses Pengumpulan Pos

Titik-titik pengumpulan pos biasanya terletak pada :

#### 4.2.2.1.1 Loker

Merupakan sarana / tempat pengeposan kiriman pos oleh masyarakat pemakai jasa pos dan/atau memperoleh pelayanan jasa pos lainnya. Frekuensi pengumpulan kiriman dari loket disesuaikan dengan jadwal tutupan ke kantor lain.

#### 4.2.2.1.2 Bis Surat

Merupakan sarana/tempat pengeposan surat biasa oleh masyarakat. Bis surat ini harus diangkat berulang-ulang dengan jarak waktu yang tidak terlalu lama dan/atau sebelum tutupan pos atau antaran dilaksanakan serta sebelum tutup kantor dengan tujuan agar mencegah keterlambatan penyampaian surat pos setempat. Dalam pengumpulan pos tersebut selanjutnya dilakukan pemeriksaan surat dan pengecapan. Fungsi pemeriksaan surat tersebut yakni bahwa perangko yang ditempelkan tersebut sudah pernah dipergunakan atau belum, sehingga hal ini dapat mencegah kerugian yang diderita pihak PT Pos. Fungsi cap tanggal tersebut yakni :

##### 4.2.2.1.2.1 Merupakan tanggal dimulainya perjanjian / kesepakatan antara pihak PT

Pos Indonesia (Persero) dengan konsumen.

##### 4.2.2.1.2.2 Mematikan perangko

#### 4.2.2.1.2.3 Mengetahui waktu tempuh pengiriman

#### 4.2.2.2 Proses Pengolahan Pos

Proses pengolahan pos merupakan pekerjaan lanjutan setelah pengumpulan dan/atau diterimanya kiriman pos. Pengolahan pos dilaksanakan sesuai dengan masa olah yang telah ditentukan. Masa olah adalah rangkaian kegiatan pengolahan surat dan paket pos yang diawali dengan pembukaan kantong dan diakhiri dengan penutupan kantong.

Masa Olah dapat dimulai lebih awal dari waktu yang telah ditetapkan tetapi harus berakhir pada waktu yang telah ditetapkan. Tata cara dan tugas penyortiran di PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Purworejo adalah:

- 4.2.2.2.1 Konsumen menyerahkan suratnya untuk di proses oleh petugas loket agar surat tersebut mendapatkan tanda bukti sebuah resi dari petugas loket ;
- 4.2.2.2.2 Surat di stempel, dengan stempel PT. Pos Indonesia menunjukkan bahwa surat tersebut sudah di tangani dengan baik ;
- 4.2.2.2.3 Surat di stempel kembali dengan stempel jenis surat yang di inginkan oleh konsumen.;
- 4.2.2.2.4 Petugas loket menyerahkan kembali surat yang sudah di proses ke bagian penyortiran untuk disortir berdasarkan jenis surat tersebut ;
- 4.2.2.2.5 Petugas penyortiran memisahkan surat-surat yang akan dikirim ke tempat-tempat yang sudah di sediakan oleh PT. Pos Indonesia ;
- 4.2.2.2.6 etugas penyortiran surat memisahkan surat menurut jenis suratnya yaitu pos *express*, kilat khusus, dan surat biasa ;
- 4.2.2.2.7 Petugas juga melakukan sortir ke pos-pos alamat penerima ;

- 4.2.2.2.8 Selanjutnya surat- surat tersebut di simpan di tempat yang sudah di sediakan menurut jenis suratnya,
- 4.2.2.2.9 Kemudian surat-surat tersebut dimasukkan ke dalam kantong pos sesuai dengan daerah pengirimannya,
- 4.2.2.2.10 Setelah surat-surat tersebut dimasukkan ke dalam kantong pos. Kemudian dibawa ke mobil PT. Pos Indonesia (Persero) untuk dikirim ke alamat surat dan petugas loket menyerahkan tanda bukti kepada seseorang yang ditugaskan oleh PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Purworejo untuk membawa bukti yang diserahkan oleh kantor pos yang akan dituju.

Proses penyortiran surat di PT. Pos Indonesia (Persero) kota Parepare terdapat 4 proses yakni proses penerimaan dan pendataan barang, pengelompokan barang dan pengiriman barang. Bagian Penerimaan dan Pendataan barang dilakukan di loket ekspedisi yang kemudian data barang tersebut di *entry* di loket dan dibuatkan daftar barang masuk. Setelah barang didata, proses selanjutnya yaitu proses pengelompokkan barang berdasarkan daftar barang masuk di loket ekspedisi. Kemudian dilanjutkan dengan pengumpulan (*collecting*) barang di loket *express*, yang kemudian di *entry* pada adpis kirim, setelah itu dilakukan penyortiran dan pengelompokan barang kemudian pembuatan daftar kiriman barang untuk kemudian diserahkan ke pengantar.

Pada saat daftar kiriman barang sudah ada, maka dilakukan pengepakan barang tersebut dan yang terakhir adalah pengantaran barang kepada masyarakat. Penerimaan dan pendataan barang dilakukan dengan mencatat barang yang masuk dan yang akan dikirim, setelah barang diterima dan dicatat kemudian dibuat daftar data barang yang terdiri dari data-data yang diterima. Proses selanjutnya yaitu proses pengelompokan barang, dalam proses ini barang dikelompokkan berdasarkan kota tujuan dan jenis

pengiriman bisa ekspres, kilat khusus atau pengiriman biasa, selanjutnya yakni mengemas barang yang akan dikirim. Sebelum dikirim barang tersebut sudah harus didata dan dibuat daftar pengiriman barang untuk segera dikirimkan. Proses terakhir adalah proses pengiriman barang, setelah menerima daftar pengiriman barang, barang tersebut dikirim berdasarkan kota dan jenis pengiriman.

#### 4.2.2.3 Proses Antaran Pos

Proses antaran pos merupakan salah satu mata rantai dan sub sistem yang sangat menentukan dan dominan dari seluruh rangkaian pekerjaan pelayanan jasa pos. Dominan dan menentukan karena bagaimanapun baiknya sub sistem lainnya mulai dari pengumpulan, pelayanan loket, pengolahan pos, pengiriman dan lain sebagainya akan sia-sia jika antaran tidak mencapai sasaran yang dikehendaki. Antaran dilaksanakan pada jam yang telah ditentukan, sehingga setiap kiriman dapat diantar pada kesempatan pertama. Pada hari kerja antaran dilaksanakan secara terpadu : kiriman biasa sebanyak satu kali, kiriman kilat sebanyak dua kali, dan peka waktu sebanyak tiga kali. Pada hari libur / raya kiriman biasa tidak diantar, antaran kilat sebanyak satu kali dan peka waktu sebanyak dua kali. Setiap pengantar pos wajib memiliki Buku Jalan Antar yang berisi dengan hal-hal yang berkaitan dengan antaran pos, sehingga ketika terjadi perubahan dalam antaran pos, maka isinya segera dilakukan penyesuaian terhadap antaran pos yang sebenarnya. Setiap kiriman harus diserahkan berdasarkan alamat yang tertulis pada kiriman yang bertalian dan sedapat mungkin diserahkan kepada penerima yang tertulis pada alamat kiriman.

Dalam melakukan penyerahan kiriman kepada konsumen, petugas antaran pos dilarang menyerahkan kiriman dengan dilempar, dilarang menyerahkan kiriman kepada yang tidak berhak, dilarang menyerahkan kiriman diselipkan dibawah pintu,

dan dilarang menyerahkan kiriman ditaruh diatas mobil tanpa melakukan konfirmasi kepada penerima.

Pada akhir antaran pos, pengantar pos segera langsung menuju ke kantor untuk menyerahkan kiriman yang tidak dapat diserahkan serta bukti penyerahan kirimannya kepada atasan. Setelah pengantar pos menyerahkan bukti penyerahan kiriman, atasan wajib memberikan pemeriksaan terhadap pelaksanaan tugas antaran pos.

Dalam perkembangan ekonomi dunia pada umumnya dipengaruhi oleh beberapa hal yaitu globalisasi, kelompok ekonomi dan pasar, teknologi. Kondisi tersebut telah membawa dampak terhadap peningkatan lalu lintas barang, orang dan informasi antar negara dengan intensitas yang lebih tinggi. Oleh karena itu, PT Pos Indonesia sebagai Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang mengemban misi layanan jasa Pos Indonesia, saat ini sedang dihadapkan pada perubahan lingkungan usaha sebagai akibat yang muncul dan dipengaruhi oleh berbagai faktor tersebut. Dari sekian banyak jenis layanan pos yang tersedia serta proses pelayanan pos, terdapat penurunan dan peningkatang jumlah pengiriman, tergantung dari jenis layanannya, berdasarkan apa yang di sampaikan oleh narasumber bahwa:

“Seperti yang umumnya orang pikirkan memang ada penurunan jumlah pengiriman surat, dan surat surat yang mengalami penurunan itu seperti surat-surat pribadi misalnya surat untuk kerabat, biasanya sudah tidak ada pengiriman lewat pos karena sudah ada yang dinamakan via sms, tetapi surat-surat yang sifatnya kedinasan, surat tagihan, dokumen penting, ijazah, bahkan STNK dan BPKB yang di masukkan dalam jenis surat itu masih di kirim.”<sup>50</sup>

Dari penjelasan di atas dapat di pahami bahwa, pengiriman surat di Kantor Pos Parepare masih berlanjut tergantung dari jenis pelayanan/surat yang dikirim, selain itu

---

<sup>50</sup> Muhammad meizah faksi, manajer pelayanan di Kantor Pos Parepare, kota parepare, wawancara 29 november 2018.

msih terdapat beberapa upaya peningkatan pengiriman surat melalui kerja sama dengan beberapa pihak seperti yang di sampaikan bahwa :

“Dalam kantor pos juga ada yang di namakan tim pemasaran, tim inilah yang membantu kantor pos dalam meningkatkan jumlah surat yang dikirim, mereka mencari perusahaan-perusahaan seperti FEF, FEF memiliki banyak surat tagihan, kemudian FEF mengirim surat tagihannya melalui kantor pos, dan dari situlah surat yang di kirim mengalami peningkatan”.<sup>51</sup>

Adapun daftar rincian tingkat pengiriman surat di Kantor Pos Parepare periode

2016-2018 adalah sbb:

Layanan	Produksi/Tahun		
	2016	2017	2018
Surat kilat khusus	81204	41694	39625
Surat express	9995	22027	18116
Surat EMS (luar negeri)	236	217	222
Surat RLN (luar negeri)	15	1	0

Ket: penurunan surat kilat khusus jenis ritel dikarenakan pengiriman berpindah ke surat kilat khusus jenis corporate seiring dengan bertambahnya jumlah mitra corporate yang bekerja sama dengan pos

Dari uraian di atas dapat di simpulkan bahwa seiring berjalannya waktu serta meningkatnya teknologi informasi dan komunikasi, tidak sepenuhnya menghentikan layanan pengiriman surat yang disediakan oleh kantor pos kecuali yang tidak di digunakan lagi seperti surat pribadi yang kini lebih banyak dilakukan melalui via sms atau chat, selain dari pada itu, jenis-jenis surat lain, masih menggunakan jasa layanan pos. Dan dari akumulasi di atas, jelas terlihat bahwa masih besar peluang kantor pos dalam memberikan layanan pengiriman surat. Penerapan kualitas pelayanan yang

<sup>51</sup> Rapika, asisten manajer pelayanan di Kantor Pos Parepare, kota parepare, wawancara 25 november 2018.

dilakukan oleh suatu perusahaan yang bergerak dibidang jasa adalah dengan memberikan pelayanan yang terbaik bagi pelanggan dengan tujuan menciptakan kepuasan konsumennya. Kepuasan konsumen sebagai pemakai jasa menentukan alternatif pilihan dalam menggunakan jasa pengiriman dengan berusaha mencari kepuasan yang optimal. Keadaan tersebut menjadikan konsumen lebih selektif dalam memilih jasa pengiriman. Kondisi perilaku konsumen yang mudah berubah-ubah menyebabkan perusahaan harus mampu mempertahankan konsumen yang sudah ada melalui penerapan strategi baru.

#### **4.3 Dampak teknologi informasi dan komunikasi terhadap tingkat pengiriman surat di Kantor Pos Kota Parepare**

Teknologi komunikasi dan informasi memiliki dampak yang cukup besar dalam pengiriman surat yang ada di Kantor Pos Parepare, ada dampak positif dan dampak negatif, sebagaimana di sampaikan bahwa:

“Berbicara dampak atau pengaruh perkembangan teknologi terhadap pengiriman surat pasti sudah ada, terdapat dampak positif dan dampak negatifnya. Dampak positifnya itu mempercepat proses pengiriman surat, mulai dari pihak pos menerima suranya, mengsortir surat sampai di antarkan ke penerimanya. Kemudian dampak negatif dari teknologi informasi terhadap pengiriman surat di kantor pos adalah seperti yang umumnya orang pikirkan memang ada penurunan jumlah pengiriman surat, dan surat-surat yang mengalami penurunan itu seperti surat-surat pribadi misalnya surat untuk kerabat, biasanya sudah tidak ada pengiriman lewat pos karena sudah ada yang dinamakan via sms atau chat”.<sup>52</sup>

Dari penjelasan di atas di pahami bahwa terdapat dampak positif dan negatif, dari dampak-dampak tersebut tentunya memotivasi kantor pos untuk menambah jenis pelayanan agar tetap mampu bersaing dengan kantor-kantor besar saat ini.

---

<sup>52</sup> Muhammad meizah faksi, manajer pelayanan di Kantor Pos Parepare, kota parepare, wawancara 29 november 2018.

Perkembangan teknologi dan informasi dalam satu dekade ini berjalan dengan sangat cepat. Hal tersebut terjadi pada semua bidang termasuk pada bidang komunikasi. Perkembangan ini bisa dilihat dengan adanya *handphone* yang memudahkan masyarakat dalam berkomunikasi jarak jauh dengan saudara atau kegiatan lainnya seperti berkirim pesan singkat atau SMS (*Short Message Service*). Sebelum teknologi jauh berkembang seperti saat ini, masyarakat lebih banyak melakukan komunikasi melalui jasa pengiriman surat atau telegram dengan menggunakan jasa pengiriman yang ada pada saat itu yaitu Pos Indonesia.

“Upaya yang dilakukan dalam menghadapi perkembangan teknologi informasi itu adalah pihak kantor pos menyesuaikan dengan tingkat kecanggihan teknologi saat ini, dulu proses pengiriman surat masih manual, sekarang kantor pos sudah menggunakan peralatan yang mumpuni, salah satu contohnya, surat yang dikirm itu sudah bisa di lacak keberadaannya dengan menggunakan sistem android, sekarang juga pihak pos menyediakan layanan pengiriman paket, pembayaran tagihan dll.”<sup>53</sup>

“Saat ini sudah terdapat beberapa pelayanan kantor pos yang menggunakan teknologi tinggi seperti PON(pos oerder number), ketika pelanggan ingin mengirim barang, pelanggan tidak perlu datang untuk mengantri atau tidak harus berlama-lama di loket, cukup dengan menunjukkan nomor yang telah di dapat dri PON tersebut”<sup>54</sup>

#### **4.4 Tinjauan Ekonomi Islam terhadap dampak teknologi informasi dan komunikasi terhadap tingkat pengiriman surat di Kantor Pos Kota Parepare**

---

<sup>53</sup>Hj. Dasti Riadhefi, staff SDM di Kantor Pos Parepare, kota parepare, wawancara 25 november 2018.

<sup>54</sup>Muhammad meizah faksi, manajer pelayanan di Kantor Pos Parepare, kota parepare, wawancara 29 november 2018.

Melihat dampak positif dan negatif perkembangan teknologi informasi dan komunikasi, tentunya perlu di tinjau dari segi ekonomi Islam yang mencakup beberapa aspek/ prinsip, antara lain:

#### 4.4.1 Prinsip keadilan

Prinsip keadilan mencakup seluruh aspek kehidupan, merupakan prinsip yang berperan penting dalam segala kegiatan yang khusus dalam hal ini kegiatan pengiriman surat di Kantor Pos Perapare, dimana pihak kantor pos tentunya harus bersikap adil dalam menjalankan pelayanan yang diberikan kepada setiap pelanggan seperti pada saat menerima surat atau paket yang hendak dikirim ataupun diterima, tentunya pihak kantor harus menyimpan dan menjaga keutuhan barang yang dikirim tanpa melihat jenis barangnya dan siapa pengirim dan penerimanya.

“Setiap surat atau paket yang terima tentunya akan di proses, mulai dari kita terima suratnya, disortir dan disusun suratnya sampai kita antar suratnya, dan itu semua menggunakan teknologi yang canggih dan mampu mengurangi kesalahan-kesalahan pengiriman yang dapat menyebabkan pelanggan merasa tidak nyaman dengan pelayanan yang diberikan, jadi tidak ada istilah pilah pilih surat yang akan terlebih dahulu dikirim, karena sudah ada daftar atau nomor urutan surat yang akan dikirim”<sup>55</sup>

#### 4.4.2 Prinsip Al Ihsan (berbuat kebaikan)

Prinsip Al Ihsan (berbuat kebaikan) merupakan prinsip berbuat kepada orang lain lebih dari pada hak orang lain itu. Maksudnya sejauh mana pelayanan yang diberikan kantor pos parepare kepada pelanggan terkait dengan kepuasan dan besarnya manfaat yang diterima oleh pengguna jasa kantor pos parepare.

“Selama saya menggunakan jasa pos, tentunya sangat membantu karena jaman dulu, kalau ada paket atau surat yang dikirim, biasanya sangat lama untuk surat tersebut untuk sampai ketujuan, tapi karena kantor pos sekarang sudah canggih,

---

<sup>55</sup>Harley Sebastian Siwy Mangiri, manajer operasi dan antaran 2 di Kantor Pos Parepare, kota parepare, wawancara 29 november 2018.

jadi paket/ suratnya itu tidak lama lagi menunggu untuk sampai kepenerimanya”<sup>56</sup>

“Untuk saat ini pelayanan yang diberikan kantor pos lumayan memuaskan, karena selain biayanya yang murah dibanding dengan ekspedisi lain, juga memberikan pelayanan yang cepat dalam pengiriman, terlebih lagi, pelayanannya sampai ke wilayah yang jauh dari kota”<sup>57</sup>

“Selama ini saya belum pernah dikecewakan oleh kantor pos parepare, saya sering menggunakan jasa pos untuk menunjang online shop saya dan tidak sekalipun dikecewakan. Pelayanan yang baik, estimasi yang akurat dan biaya kirim yang terbilang murah, membuat saya lebih memilih pos sebagai estimasi andalan diantara jasa pengiriman lain, yang sesekali saya gunakan saat pilihan pos di toko admin tidak ada.”<sup>58</sup>

Dari penjelasan di atas dapat dipahami bahwa dengan adanya jasa yang diberikan oleh kantor pos, memberikan manfaat dan dibutuhkan masyarakat, dan dapat dikatakan bahwa prinsip Al-Ihsan sudah terdapat dalam pelayanan kantor Pos Parepare.

#### 4.4.3 Prinsip transaksi yang meragukan dilarang

Berbicara mengenai transaksi yang di larang, tentunya dalam memberi dan menerima sebuah pelayanan terkhusus jasa layanan pengiriman surat dan paket di kantor pos parepare harus jelas transaksinya, yakni jenis surat atau paket yang dikirim, jarak tempuh paket tersebut di kirim, biaya yang di bayar oleh pengguna jasa sesuai dengan jenis, jumlah, jarak tempuh surat atau paket tersebut, seperti yang di sampaikan bahwa:

“Setiap surat atau paket yang di terima tentunya akan di proses, mulai dari kita terima suratnya, disortir dan disusun suratnya sampai kita antar suratnya, dan itu semua menggunakan teknologi yang canggih dan mampu mengurangi kesalahan-kesalahan pengiriman yang dapat menyebabkan pelanggan merasa tidak nyaman dengan pelayanan yang diberikan, jadi tidak ada istilah pilah pilih

---

<sup>56</sup> Wahyuni, pengguna jasa di Kantor Pos Parepare, kota parepare, wawancara 28 november 2018

<sup>57</sup> Muhiddin,, pengguna jasa di Kantor Pos Parepare, kota parepare, wawancara 28 november 2018

<sup>58</sup> Ilham, pengguna jasa di Kantor Pos Parepare, kota parepare, wawancara 28 november 2018

surat yang akan terlebih dahulu dikirim, karena sudah ada daftar atau nomor urutan surat yang akan dikirim”<sup>59</sup>

“Selama menggunakan jasa pos, transaksi yang dilakukan sangat jelas, estimasi yang akurat dan biaya kirim yang terbilang murah, mulai dari jenis barang yang di kirim jelas serta prosesnya jelas”

Dari penjelasan di atas jelas bahwa transaksi yang dilakukan bisa dikatakan jelas mulai dari poses pengumpulan pos, penyortiran, hingga pengiriman surat atau paket jelas prosesnya dan tidak ada yang mengeluhkan transaksinya.

#### 4.4.4 Prinsip Manfaat

Prinsip manfaat Objek transaksi harus memiliki manfaat, transaksi terhadap objek yang tidak bermanfaat menurut syariat dilarang. Berdasarkan apa yang disampaikan bahwa:

“Barang-barang yang dikirim yang jelas memiliki manfaat bagi pengirim dan penerimanya, karena Jenis barang yang di kirim berupa surat-surat yang sifatnya kedinasan, surat tagihan, dokumen penting, ijazah, bahkan STNK dan BPKB yang di masukkan dalam jenis surat itu masih di kirim.”<sup>60</sup>

Dari penjelasan di atas jelas bahwa objek transaksi sangat bermanfaat bagi pihak yang terkait, melihat paket yang dikirim berupa surat-surat berharga serta barang yang dikirim di butuhkan oleh penerima paket.

---

<sup>59</sup>Harley Sebastian Siwy Mangiri, manajer operasi dan antaran 2 di Kantor Pos Parepare, kota parepare, wawancara 29 november 2018.

<sup>60</sup> Muhammad meizah faksi, manajer pelayanan di Kantor Pos Parepare, kota parepare, wawancara 29 november 2018.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan uraian pada bab-bab sebelumnya, secara garis besar dapat ditarik kesimpulan bahwa:

- 5.1.1 Seiring berjalannya waktu serta meningkatnya teknologi informasi dan komunikasi, tidak sepenuhnya menghentikan layanan pengiriman surat yang disediakan oleh kantor pos kecuali yang tidak digunakan lagi seperti surat pribadi yang kini lebih banyak dilakukan melalui via sms atau chat, selain dari pada itu, jenis-jenis surat lain, masih menggunakan jasa layanan pos. Dan dari akumulasi di atas, jelas terlihat bahwa masih besar peluang kantor pos dalam memberikan layanan pengiriman surat.
- 5.1.2 Semakin berkembangnya teknologi ekonomi komunikasi dan informasi memiliki dampak positif dan negatif. Kemudian dari dampak negatif dan positif tersebut, dapat ditinjau dari ekonomi Islam yang memenuhi beberapa prinsip, seperti Prinsip keadilan, Prinsip Al Ihsan (berbuat kebaikan), Prinsip Manfaat, Prinsip transaksi yang meragukan dilarang.

## 5.2 Saran

- 5.2.1 Bagi pihak Pos Parepare di harapkan tetap menjalankan dan menyediakan pelayanan yang sesuai dengan ekonomi Islam, dan meningkatkan pelayanan yang saat ini di berikan agar terhindar dari transaksi yang merugikan pihak lain.
- 5.2.2 Bagi pihak pengguna jasa pos perlu meningkatkan pengetahuan mengenai transaksi yang sesuai dengan ekonomi Islam dan tidak hanya didasari atas ketertarikan menggunakan jasa tersebut tanpa mengetahui hukum dan aturan yang berlaku.



## DAFTAR PUSTAKA

### Sumber Buku

Al-Qur'an Karim

Abdullah, Sulaiman. 2007. *Sumber Hukum Islam Permasalahan & Fleksibilitasnya*. Jakarta: Sinar Grafika.

Ali, Zainuddin. 2011. *Metode Penelitian Hukum*. Jakarta: Sinar Grafika.

Azwar, Saifuddin. 2000. *Metode Penelitian*. Cet. Ke-2; Yogyakarta: Pustaka Belajar.

Basrowi dan Suwandi. 2008. *Mamahami Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Rineka Cipta.

Bungin. 2010. *Peneliti Kualitatif: Komunikasi Kebijakan Publik, dan Ilmu Sosial Lainnya*. Jakarta: Kencana Pradana Media Group.

Damin, Sudarman. 2012. *Menjadi Peneliti Kualitatif: anangan Metodologi, Presentasi, dan Publikasi Hasil Penelitian untuk Mahasiswa dan Peneliti Pemula Bidang Ilmu-ilmu sosial, Pendidikan, dan humaniora*. Bandung: CV Pustaka Setia.

Departemen Agama RI. 2011. *Al-Qur'an dan terjemahnya*. Semarang : RAJA PUBLISHING,

Departemen Pendidikan Nasional. 2011. *Kamus Besar Bahasa Indonesia pusat Bahasa Edisi Keempat*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.

Effendy, Onong Uchjana. 2007, *Ilmu Komunikasi Teori Dan Praktek*, Bandung: RemajaRosdakarya.

Faiza, Arum Sabila J. Firda. et. al. eds. 2018. *Arus Metamorfosa Milenial*. Kendai: CV. Achmad Jaya Group.

Listiawati, Emi. 2015. *Pengelolaan Surat Di Kantor Kecamatan Pengasih Pulon Progo*, Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta,

Morissan, 2013. *Teori Komunikasi Individu Hingga Massa*. Cet. I ; Jakarta: Kencana

Muhammad. 2008. *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam Pendekatan Kualitatif*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

Mustofa dan Abdul Wahid. 2009. *Hukum Islam Kotemporer*. Jakarta: Sinar Grafika.

Pusat Pengkajian dan Pengembangan Ekonomi Islam (P3EI). 2008. *Ekonomi Islam*. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada.

Rusman, et, al. 2013. *Pembelajaran Berbasis Teknologi Informasi dan Komunikasi, Mengembangkan Profesionalisme Guru*. Cet. III, Jakarta: Rajawali Pers.

Sabila, J. Firda, Arum Faiza. Et. al. eds, 2018, *Arus metamorfosa Milenial*, kendai: CV. Achmad Jaya Group,

Sanjaya, Wina. 2012. *Media Komunikasi Pembelajaran*. Cet.1, Jakarta: Prenadamedia Group

- Septiyana, Dwi. 2010. Kinerja Pelayanan Pt. Pos Indonesia Kabupaten, Sragen, skripsi Surakarta .
- Shomad, Abd. 2012. Hukum Islam Penormaan Prinsip Syariah Dalam Hukum Indonesia. Cet.2; Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Sutopo, H.B. 2002. Pengantar Metodologi Penelitian Kualitatif Cet. I; Surakarta: UNS Press.
- Sutopo, H.B. 2002. Pengantar Metodologi Penelitian Kualitatif. Cet. I; Surakarta: UNS Press.
- Tim Penyusun. 2013. Pedoman Penulisan Karya Ilmiah Makalah dan Skripsi Edisi Revisi. Parepare: STAIN Parepare.
- Yunia, Fauzia Ika. 2014. Prinsip Dasar Ekonomi Islam. Jakarta:Kencana

#### **Sumber Media Online**

- Ali, Muhammad Syamsuddien. 2016. “Inovasi Layanan PT Pos Indonesia dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Sebagai Upaya Menjaga Eksistensi di Era Persaingan Global Studi pada Kantor Pos Bandar Lampung”, skripsi Bandar Lampung.
- Fitri, Bayu sopyan. 2018, *peranan teknologi informasi*, [http://www.academia.edu/9189945/makalah\\_peranan\\_teknologi\\_informasi](http://www.academia.edu/9189945/makalah_peranan_teknologi_informasi), 4 juli
- Kurniawan, Frendi . 2018. Kantor Pos Yang Tak Lagi Mengirim Surat, <http://tirto.id>. 02 agustus
- Pos Indonesia, 2018, sejarah pos indonesia, [www.posindonesia.co.id](http://www.posindonesia.co.id) 1 Februari
- S., Dini Kom. 2018, *Dampak positif dan negative penggunaan teknologi informasi dan komunikasi* <https://www.google.com/amp/s/dosenit.com/kuliah-it/teknologi-informasi/dampak-positif-dan-negatif-penggunaan-teknologi-informasi-dan-komunikasi/amp> , 5 Juli
- Septiyana, Dwi. 2010. Kinerja Pelayanan Pt. Pos Indonesia Kabupaten, Sragen, skripsi Surakarta .

# LAMPIRAN



## SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

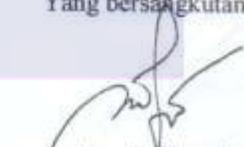
Nama : Muhammad Meizah Faksi  
Alamat : Cadillac Town House, Jl. Bambu Puncung  
Pekerjaan/Jabatan : Manajer pelayanan

Menerangkan bahwa telah memberikan keterangan wawancara kepada saudara AIDIL AKBAR yang sedang melakukan penelitian berkaitan dengan **“Dampak Teknologi Informasi Dan Komunikasi Terhadap Tingkat Pengiriman Surat Di PT. Pos Kota Parepare (Analisis Ekonomi Islam)”**

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk digunakan semestinya.

Parepare, 29 November 2018

Yang bersangkutan

  
Muhammad Meizah Faksi

## SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Harley Sebastian Siny Mangiri  
Alamat : Cadillac Town House, Jl. Bambu Runcing  
Pekerjaan/Jabatan : Manajer Operasi dan Antaratan 2

Menerangkan bahwa telah memberikan keterangan wawancara kepada saudara AIDIL AKBAR yang sedang melakukan penelitian berkaitan dengan "Dampak Teknologi Informasi Dan Komunikasi Terhadap Tingkat Pengiriman Surat Di PT. Pos Kota Parepare (Analisis Ekonomi Islam)"

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk digunakan semestinya.

Parepare, 29 November 2018

Yang bersangkutan



Harley Sebastian Siny Mangiri

PAREPARE

## SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : *HJ. DASTI RIADHATI*  
Alamat : *Jl. KARANG BURANG NO.1*  
Pekerjaan/Jabatan : *STAF SOM*

Menerangkan bahwa telah memberikan keterangan wawancara kepada saudara AIDIL AKBAR yang sedang melakukan penelitian berkaitan dengan **"Dampak Teknologi Informasi Dan Komunikasi Terhadap Tingkat Pengiriman Surat Di PT. Pos Kota Parepare (Analisis Ekonomi Islam)"**

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk digunakan semestinya.

Parepare, 25 November 2018

Yang bersangkutan

  
*DASTI RIADHATI*

**PAREPARE**



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PAREPARE PAREPARE

Alamat : Jl. Amal Bakti No. 8 Sorwang Kota Parepare 91132 ☎ (0421)21307 📠  
Po Box : Website : www.iainparepare.ac.id Email: info.iainparepare.ac.id

Nomor : B.1702 /In.39/PP.00.9/10/2018  
Lampiran : -  
Hal : Izin Melaksanakan Penelitian

Kepada Yth.  
Kepala Daerah KOTA PAREPARE  
Cq. Dinas Perencanaan Pembangunan Daerah  
di  
KOTA PAREPARE

Assalamu Alaikum Wr. Wb.

Dengan ini disampaikan bahwa mahasiswa INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PAREPARE :

Nama : AIDIL AKBAR  
Tempat/Tgl. Lahir : PAREPARE, 18 April 1996  
NIM : 14.2200.063  
Jurusan / Program Studi : Syariah dan Ekonomi Islam / Muamalah  
Semester : IX (Sembilan)  
Alamat : DESA UJUNG LERO, KEC. SUPPA, KAB. PINRANG

Bermaksud akan mengadakan penelitian di wilayah **KOTA PAREPARE** dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul :

**"DAMPAK TEKNOLOGI INFORMASI DAN KOMUNIKASI TERHADAP TINGKAT PENGIRIMAN SURAT DI PT POS KOTA PAREPARE (ANALISIS EKONOMI ISLAM)"**

Pelaksanaan penelitian ini direncanakan pada bulan **Oktober** sampai selesai.

Sehubungan dengan hal tersebut diharapkan kiranya yang bersangkutan diberi izin dan dukungan seperlunya.

Terima kasih,

22 Oktober 2018

A.n Rektor

Pt. Wakil Rektor Bidang Akademik dan Pengembangan Lembaga (APL)



Muh. Djunaidi



PEMERINTAH KOTA PAREPARE  
BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN DAERAH

Jln. Jend. Sudirman Nomor 76, Telp. (0421) 25256, Fax (0421)26111, Kode Pos 91122  
Email : bappeda@pareparekota.go.id; Website : www.bappeda.pareparekota.go.id

PAREPARE

Parepare, 23 Oktober 2018

Nomor : 050 / 983 / Bappeda  
Lampiran : --  
Perihal : **Izin Penelitian**

Kepada  
Yth. Pimpinan PT Pos Kota Parepare  
Di : **Parepare**

DASAR :

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2002 tentang Sistem Nasional Penelitian, Pengembangan dan Penerapan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi.
2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 20 Tahun 2011 tentang Pedoman Penelitian dan Pengembangan di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah.
3. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 17 Tahun 2016 tentang Pedoman Penelitian dan Pengembangan di Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah.
4. Peraturan Daerah Kota Parepare No. 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah.
5. Surat Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare, Nomor : B 2702/In.39/PP.00.9/10/2018 tanggal 22 Oktober 2018 Perihal Izin Melaksanakan Penelitian.

Setelah memperhatikan hal tersebut, maka pada prinsipnya Pemerintah Kota Parepare (Cq. Kepala Badan Perencanaan Pembangunan Daerah kota Parepare) dapat memberikan **Izin Penelitian** kepada :

N a m a : AIDIL AKBAR  
Tempat/Tgl. Lahir : Parepare / 18 April 1996  
Jenis Kelamin : Laki-laki  
Pekerjaan : Mahasiswa  
A l a m a t : Desa Ujung Lero, Kec. Suppa, Kab. Pinrang

Bermaksud untuk melakukan **Penelitian/Wawancara** di Kota Parepare dengan judul :  
"DAMPAK TEKNOLOGI INFORMASI DAN KOMUNIKASI TERHADAP TINGKAT PENGIRIMAN SURAT DI PT POS KOTA PAREPARE (ANALISIS EKONOMI ISLAM)"

Selama : Tmt. Oktober s.d. Desember 2018  
Pengikut/Peserta : **Tidak Ada**

Sehubungan dengan hal tersebut pada prinsipnya kami **menyetujui** kegiatan dimaksud dengan ketentuan :

1. Sebelum dan sesudah melaksanakan kegiatan harus melaporkan diri kepada Instansi/Perangkat Daerah yang bersangkutan.
2. Pengambilan Data/Penelitian tidak menyimpang dari masalah yang telah diizinkan dan semata-mata untuk kepentingan Ilmiah.
3. Mentaati ketentuan Peraturan Perundang-undangan yang berlaku dengan mengutamakan sikap sopan santun dan mengindahkan Adat Istiadat setempat.
4. Setelah melaksanakan kegiatan Penelitian agar melaporkan hasilnya kepada Walikota Parepare (Cq. Kepala Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kota Parepare)
5. Menyerahkan 1 (satu) berkas Foto, Copy hasil "**Penelitian**" kepada Pemerintah Kota Parepare (Cq. Kepala Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kota Parepare).
6. Kepada Instansi yang dihubungi mohon diberikan bantuan.
7. Surat Izin akan dicabut kembali dan dinyatakan tidak berlaku, apabila ternyata pemegang Surat Izin tidak mentaati ketentuan-ketentuan tersebut di atas.

Demikian izin penelitian ini diberikan untuk dilaksanakan sesuai ketentuan berlaku.

E. W. ARIYADI S. ST., MT  
Pangkat Pembina Tk. I  
Nip. 19691204 199703 1 002

**TEMBUSAN :** Kepada Yth.

1. Gubernur Provinsi Sulawesi Selatan Cq. Kepala BKB Sulsel di Makassar



**PT POS INDONESIA (PERSERO)**

KANTOR POS PAREPARE 9100

Jl. Karaeng Burana No.1 Parepare 91111

Telp. 0421-21944, 25600

**SURAT KETERANGAN SELESAI PENELITIAN**

No.1625Depum/Sdm-1/0119

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Yatri Marina  
Nippos : 986391098  
Jabatan : Kepala Kantor Pos Parepare 91100

Dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : Aidil Akbar  
Nim : 14.22000.063  
Jurusan/Prodi : Syari'ah dan Ekonomi Islam/ Muamalah  
Semester : IX ( Sembilan )

Telah Selesai penelitian di Kantor Pos Parepare 91100, terhitung mulai tanggal 29 Oktober 2018 untuk memperoleh data dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul " DAMPAK TEKNOLOGI INFORMASI DAN KOMUNIKASI TERHADAP TINGKAT PENGIRIMAN SURAT DI PT POS KOTA PAREPARE ( ANALISIS EKONOMI ISLAM )" .

Demikian surat keterangan ini dibuat dan diberikan kepadayang bersangkutan dipergunakan seperlunya.

Parepare , 05 Januari 2019

Kepala Kantor,

  
Yatri Marina  
POS INDONESIA  
PAREPARE : 986391098

## DOKUMENTASI





## RIWAYAT HIDUP



**Aidil Akbar**, lahir pada tanggal 18 April 1996 Parepare, yang merupakan anak pertama/sulung dari pasangan **Akhyar** dan **Hartati**. Penulis menempuh pendidikan mulai di SDN 95 Ujung Lero, lanjut di SMP 3 Suppa, lalu lanjut di MAN 2 Parepare dan selesai pada tahun 2014, Penulis kemudian melanjutkan kembali pendidikan ke salah satu perguruan tinggi negeri di Kota Parepare yaitu Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Parepare yang baru-baru ini beralih status menjadi Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare dengan mengambil Program Sarjana (S1) Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam Jurusan Hukum Ekonomi Syariah.

Untuk memperoleh gelar Sarjana Syariah dan Ekonomi Islam, penulis mengajukan Skripsi dengan judul *“Dampak Teknologi Informasi dan Komunikasi Terhadap Tingkat Pengiriman Surat di PT Pos Parepare (Analisis Ekonomi Islam)”*.