BAB I

PENDAHULUAN

A. Konteks Penelitian

PT. Pos Indonesia merupakan bagian dari BUMN (badan usaha milik negara) yang telah berdiri sejak zaman Belanda dan berfungsi untuk menyediakan sarana komunikasi dan informasi bagi seluruh masyarakat. PT. Pos menyediakan pelayanan yang sangat banyak seperti menerima atau mengirim uang, pembayaran tagihan listrik atau pembelian token PLN (perusahaan listrik negara) dan lain-lain. Adanya perkembangan teknologi yang sangat melesat, seperti adanya telepon, internet, mesin fax, dan lain-lain menjadikan penyampaian pesan begitu sangat mudah dan lebih efisien. Adanya perkembangan kemajuan teknologi sangat berpengaruh pada pola hidup masyarakat indonesia yang kini lebih menyukai menggunakan teknologi dalam berbagai hal. Adanya kemajuan teknologi pesan digital berimbas pada penurunan aktivitas jasa pengiriman surat.

PT. Pos Indonesia menyediakan layanan jasa berupa pengiriman paket dan surat. Tepat pada tanggal 26 Agustus 1746 di Batavia telah didirikannya PT. Pos Indonesia pertama kali oleh seorang Gubernur Jenderal G.W. Baron van Imhoff. Didirikannya PT. Pos Indonesia tidak semata didirikan saja tanpa mempunyai tujuan yang jelas, akan tetapi pendirian PT. Pos Indonesia berfungsi agar terjamin keamanannya surat-surat masyarakat atau penduduk Indonesia, terutama untuk pedagang yang melakukan kegiatan perdagangannya di luar negeri atau luar Indonesia. Setelah didirikannya PT. Pos di Batavia, lalu empat tahun kemudian didirikan pula cabang PT. Pos Indonesia yang bertempat di Semarang yang bertujuan untuk melakukan perhubungan dalam pengiriman paket dan surat yang teratur antara Batavia dan Semarang. Rute yang dilewati

Pos Indonesia ialah kota Karawang, kota Cirebon, dan kota Pekalongan. PT Pos Indonesia sudah mengalami perubahan status yaitu mulai dari Jawatan PTT (*Post, Telegraph* dan *Telephone*). Badan usaha PT. Pos Indonesia yang dipimpin oleh seorang Kepala Jawatan pelaksanaanya tidak semata-mata mencari keuntunga saja akan tetapi pelaksanaannya lebih diarahkan untuk mengadakan pelayanan masyarakat luas. PT. Pos Indonesia terus mengalami perkembangan sehingga statusnya berubah menjadi Perusahaan Negara Pos dan Telekomunikasi. Adanya perkembangan zaman yang sangat pesat menjadikan sektor Pos dan telekomunikasi juga berkembang sangat pesat mengikuti perkembangan zaman, sehingga menjadikan PT. Pos Indonesia berganti menjadi Perusahaan Negara Pos dan Giro, pada tahun 1965, dan pada tahun 1978 PT Pos Indonesia berubah menjadi perusahaan umum Pos dan Giro yang sejak ini ditetapkan sebagai badan usaha satu-satunya yang bertugas dalam menyelenggarakan tugas Pos dan giro pos baik untuk hubungan dalam maupun luar negeri. Selama 17 tahun PT. Pos Indonesia berstatus menjadi perusahaan umum, pada bulan Juni 1995 PT. Pos kini berubah menjadi perusahaan perseroan terbatas dengan nama PT. Pos Indonesia (Persero).

Menurut Miarso pengertian teknologi merupakan suatu bentuk proses yang meningkatkan nilai tambah. Proses yang berjalan tersebut dapat menggunakan atau menghasilkan produk tertentu, dimana produk yang dihasilkan tidak terpisah dari produk lain yang telah ada.[1]

Teknologi digital terjadi sejak tahun 1980-an dan perkembangannya melesat pada tahun 2000-an. Hal ini ditandai dengan banyaknya kepemilikin handphone oleh masyarakat luas. Sehingga menjadikan PT. Pos Indonesia mengalami kerugian karena penyampaian pesan tidak perlu menggunakan layanan jasa akan tetapi bisa melewati fitur *short messege service* (layanan pesan singkat), *email* dan lain-lain.

Wilayah pelayanan yang dilakukan PT. Pos Indonesia sudah berskala internasional. Pelayanan yang dilakukan PT. Pos Indonesia

[1] Miarso, *Menyemai Benih Teknologi Pendidikan* (Jakarta: Pustekom Dinas, 2007), 7.

bertujuan untuk memperluas pasar berskala internasional atau mengadakan kerja sama dengan badan usaha di negara lain yang berskala internasional agar lebih mudah dalam opersionalnya.

Kegiatan pelayanan publik yang dilaksanakan PT. Pos Indonesia bertujuan agar pengguna layanan jasa atau kepuasan masyarakat dapat dipenuhi. Perubahan kualitas pelayanan publik tersebut dimaksudkan agar menjadikan kualitas yang prima. Sehingga dalam era digital sekarang ini Pelayanan yang dilakukan oleh PT. Pos Indonesia dituntut untuk memberikan pelayanan publik yang berkualitas. Digital adalah segala sesuatu baik grafis, teks atau angka yang ditampilkan atau tidak dengan bantuan peranti tertentu. Untuk menghadapi ketatnya dunia usaha seperti sekarang ini maka diperlukannya penyesuaian status badan usaha yang lebih fleksibel dan dinamis sehingga agar bisa bersaing di dunia bisnis internasional dan mengembangkan pelayanan yang lebih inovasi yang berkualitas.

Ketatnya persaingan di era digitalisasi menjadikan PT. Pos Indonesia tidak ingin tertinggal dan kini PT. Pos Indonesia telah melakukan transformasi digital guna meningkatkan pendapatan. Transformasi digital adalah perubahan yang dilakukan dengan menerapkan teknologi digital dalam semua aspek kehidupan yang terdapat pada masyarakat. Berubahnya atau berbenahnya PT. Pos Indonesia menjadi lebih baik lagi kini mengundang antusias masyarakat sehingga menggunakan layanan yang disediakan PT. Pos Indonesia. Ketatnya persaingan pasar di era teknologi informasi digital menjadikan PT. Pos Indonesia kini berubah menjadi teman bagi masyarakat kalangan bawah yang menjalankan bisnis online. Oleh karena itu perlu dilakukannya perubahan pelayanan secara digital yang dilakukan oleh PT. Pos Indonesia agar masyarakat kalangan bawah bisa menggunakan layanan yang diberikan saat melakukan usaha yang dijalankannya. Sehingga perubahan dan perkembangan inovasi pada pelayanan masyarakat luas sangatlah diperlukan. Karena adanya perkembangan teknologi informasi yang begitu

melesat secara cepat, maka dibutuhkan sebuah hal baru dengan dibuatnya inovasi atau pembaharuan pelayanan agar selalu menarik minat masyarakan dan menggunakan jasa PT. Pos Indonesia. Peneliti sangat ingin mengetahui Bagaimana strategi bisnis yang dilakukan oleh PT. Pos Indonesia (persero) dalam menghadapi persaingan pasar yang ketat di era teknologi informasi yang berkembang sangat cepat seperti sekarang ini. Adanya pembaruan inovasi layanan publik, menjadikan masyarakat tertarik untuk menggunakan jasa PT. Pos Indonesia (Persero).

Berkembangnya PT. Pos Indonesia di bidang perposan pengiriman paket dan surat memanfaatkan sarana jaringan yang dimiliki PT. Pos Indonesia yang jumlahnya mencapai sekitar 24 ribu titik layanan di Indonesia. Seiring dengan berkembangnya teknologi digital, kini PT. Pos Indonesia sudah memiliki jejaring sebanyak 4.800 kantor pos *online*, serta dilengkapi dengan *electronic mobile* pos yang berada di beberapa kota besar.[2] Apabila pada sebuah Perusahaan tidak mampu menciptakan sebuah inovasi yang unik maka dapat dipastikan perusahaan tersebut akan sulit memenangkan persaingan yang ketat di era teknologi digital seperti sekarang ini. Tidak hanya itu, strategi bersaing yang handal dan tidak main-main dibutuhkan pula dalam penyusunan sebuah strategi.[3]

Pengembangan inovasi PT. Pos Indonesia bertujuan meningkatkan pelayanan serta perluasan pasar. Penerapan transformasi dalam Islam, Rasulullah saw. memberikan contoh bagaimana cara mengubah konsep dagang yang baik. Pada saat melakukan kegiatan dagang, Rasululloh tidak pernah melakukan suatu hal yang bertujuan untuk merusak pedagang lain atau pesaingnya. Hal tersebut tidak berarti Rasulullah berdagang dengan biasa saja tanpa melihat pesaingnya atau pedagang lain. Akan tetapi yang Rasululloh lakukan dengan memberikan kualitas pelayanan yang sebaik mungkin kepada konsumennya dan menyebutkan spesifikasi barang atau ciri-ciri barang yang dijual dengan jujur dan amanah, dan jika ada cacat

[2] PT. Pos Indonesia http://www.bumn.go.id/posindonesia/halaman/41/ diakses pada tanggal 19 oktober 2019 pukul 07:12
[3] Buchari Alma, *Kewirausahaan* (Bandung: Alfabeta, 2009), 24.

pada barang tersebut Rasululloh tidak menyembunyikannya.[4] Dalam dagang rosululloh tidak berada di satu tempat saja akan tetapi berpindah-pindah guna memperbanyak konsumen.

PT. Pos Indonesia cabang utama Kediri mulai melakukan transformasi pada tahun 2015, namun tidak langsung secara menyeluruh melainkan dengan cara bertahap. Sebelum di laksanakannya transformasi pada PT. Pos Indonesia cabang utama Kediri pendapatan yang diterima oleh kantor Pos Indonesia sangatlah minim. Berdasarkan hasil wawancara yang dlakukan peniliti dengan Bapak Anjar selaku bagian SDM pendapatan yang diterima PT. Pos Indonesia cabang utama Kediri kurang lebih sebesar 5 miliar per tahun. Transformasi yang diterapkan atau dijankan oleh PT Pos kediri dapat diketahui bahwa kini pendapatan yang diterima PT. Pos menjadi naik. Transformasi yang sudah dilakukan oleh PT. Pos Indonesia diantaranya ialah Iposwes Desktop dan Agenpos.

Tabel 1.1
KINERJA PRODUKSI DAN PENDAPATAN IPOSWEB, DESKTOP DAN AGENPOS KEDIRI 64100

Tahun	Produksi	Bea dasar (Rp)	Bea lain (Rp)	Total bea (Rp)
2016	341.289	13.523.288.527	425.570.883,7	13.948.859.410,7
2017	351.932	14.978.589.966,8	467.807.411,9	15.446.397.378,8
2018	536.771	17.848.339.024,8	502.477.205,1	18.350.816.229,9
2019	550.104	18.243.665.430,8	537.938.410,8	18.782.153.945,6

Sumber : PT Pos Indonesia cabang utama Kediri, 2019.

Pada tahun 2016 pendapatan PT. Pos Indonesia cabang utama Kediri sebesar Rp 13.948.859.410,70. Pada tahun 2017 pendapatan PT. Pos Indonesia cabang utama Kediri mengalami kenaikan pendapatan sebesar Rp 1.497.537.968,09. Pada tahun 2018 PT. Pos Indonesia cabang utama Kediri mengalami kenaikan pendapatan lagi menjadi sebesar Rp 2.904.418.851,08. Dan pada tahun 2019 PT. Pos Indonesia cabang utama

[4] Muhammad Ismail Yusanto, Muhammad Karebet Widjajakusuma, *Menggagas Bisnis Islami* (Jakarta: Gema Insani Press, 2002), 93.

Kediri mengalami kenaikan pendapatan lagi yaitu menjadi Rp 431.337.715,76.[5]

Tabel 1.2
PENDAPATAN BERSIH IPOSWEB, DEKSTOP DAN AGENPOS KEDIRI 64100

Tahun	Jumlah Pendapatan
2016	-221.495.916
2017	8.983.789.581
2018	8.983.789.581
2019	9.341.971.804

Sumber : PT. Pos Indonesia cabang utama Kediri, 2020.

Tanpa adanya penerapan trasformasi yang tepat pada sebuah perusahaan atau organisasi, maka prosentase kemungkinan tujuan perusahaan akan tercapai semakin kecil.[6] Peneliti mengambil objek PT. Pos indonesia dikarenakan pada awal mula berdirinya PT. Pos Indonesia, perusahaan tersebut mengalami kejayaan akan tetapi setelah adanya pesan singkat atau biasa dikenal dengan SMS (*Short Message Service*) dan email menjadikan masyarakat berpindah dari yang awalnya menggunakan jasa pos untuk mengirimkan surat menjadi menggunakan *hendphone* untuk mengirimkan pesan karena dirasa dengan menggunakan SMS pesan dapat sampai dengan cepat tanpa menunggu berhari-hari seperti saat menggunakan jasa pos. Kini seiring berkembangnya teknologi yang cukup pesat pada saat ini PT. Pos Indonesia melakukan perubahan atau transformasi digital agar tidak tertinggal dengan perusahaan swasta yang sudah menggunakan digital. Penerapan transformasi merupakan suatu usaha dalam sebuah perusahaan dalam meningkatkan pendapatan dari suatu perusahaan itu sendiri, sehingga penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul : **"Analisis Transformasi Digital Sebagai Upaya Meningkatkan Pendapatan di Era Teknologi Dalam Perspektif**

[5] PT. Pos Indonesia, *Transaksi Iposweb Yang Sudah Melakukan Tutup Rekap* (Kediri: PT. Pos Indonesia Cabang Utama Kediri, 2020).
[6] Basrowi, *Kewirausahaan* (Bogor: PT Ghalia Indonesia, 2014), 125.

Ekonomi Digital (Studi Kasus pada PT. Pos Indonesia cabang utama Kediri)".

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan konteks penelitian yang telah dipaparkan diatas, peneliti memberi batasan masalah untuk mengatur agar tidak melenceng dari pembahasan. Untuk itu penulis memberikan rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana Transformasi Digital di PT. Pos Indonesia cabang utama Kediri di Era Teknologi dalam meningkatkan pendapatan?
2. Bagaimana Transformasi Digital di PT. Pos Indonesia cabang utama Kediri di Era Teknologi dalam meningkatkan pendapatan dalam perspektif ekonomi digital?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan konteks penelitian, judul skripsi, dan fokus penelitian tersebut, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui transformasi digital di PT. Pos Indonesia cabang utama Kediri di era teknologi dalam meningkatkan pendapatan
2. Untuk mengetahui transformasi digital di PT. Pos Indonesia cabang utama Kediri di era teknologi dalam meningkatkan pendapatan dalam ekonomi digital

D. Kegunaan Penelitian

Adapun manfaat yang diperoleh dari penelitian yang dilakukan yaitu sebagai berikut:

1. Bagi Akademik

   Dilakukannya penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan mahasiswa dan mahasiswi dalam hal objek penelitian yang dikaji terutama studi ekonomi syari'ah.
2. Bagi pihak lain

   Dilakukannya penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan wawasan kepada masyarakat mengenai transformasi digital sebagai upaya meningkatkan pendapatan.

E. Telaah Pustaka

1. Karya Ayu dengan judul "*Transformasi Digital Sebagai Upaya Adaptif Dalam Meningkatkan Pendapatan Di Era Disruption (Studi kasus Pada Bosowa Taksi Makassar")*. Hasil penelitian Ayu yaitu fokus pada perubahan yang bertujuan untuk meningkatkan pendapatan serta pengembangan dan perancangan perubahan digital menjadi lebih baik dengan pembuatan aplikasi pemesanan taksi dan berbagai strategi yang dilakukan seperti kolaborasi dengan perusahaan yang memilki platform, pembuatan aplikasi baru dapat mengoptimalkan pendapatan sehingga mampu bersaing untuk dapat lebih meningkatkan kinerja perusahaan diera disruption.

   Persamaan dengan penelitian terdahulu yaitu sama sama membahas tentang transformasi digital dan peningkatan pendapatan. Sedangkan perbedaan dengan penelitian yang akan dilakukan yaitu, penelitian terdahulu membahas tentang transformasi digital sebagai upaya adaptif dalam meningkatkan pendapatan di era disruption, sedangkan penelitian yang akan peneliti lakukan membahas analisis transformasi digital sebagai upaya meningkatkan pendapatan di era teknologi. Serta objek penelitian terdahulu ialah bosowa taksi Makassar, sedangkan penelitian yang akan dilakukan di PT. Pos Indonesia cabang utama Kediri.[7]

2. Karya Bayu Kurniawan dengan judul "*Transformasi Organisasi Penyelenggara Layanan Jaminan Kesehatan (Studi Tentang Transformasi Pt. Askes (Persero) Menjadi Bpjs Kesehatan)".* Hasil penelitian Bayu Kurniawan menunjukkan bahwa terdapat dua faktor yang melandasi terlaksananya transformasi PT Askes (Persero) menjadi BPJS Kesehatan, yakni faktor domestik dan internasional. Faktor domestik merupakan keluhan dari masyarakat dan faktor internasional merupakan intervensi dari pihak asing. Kemudian

[7] Ayu, *Transformasi Digital Sebagai Upaya Adaptif Dalam Meningkatkan Pendapatan Di Era Disruption* (Skripsi S1, Universitas Islam Negeri Alauddin Makasar, 2018)

transformasi ini melewati tiga tahapan yaitu unfreezing, movement, dan refreezing.

Persamaan dengan penelitian terdahulu yaitu sama sama membahas tentang transformasi. Sedangkan perbedaan dengan penelitian yang akan dilakukan yaitu, penelitian terdahulu membahas tentang transformasi organisasi penyelenggara layanan jaminan kesehatan, sedangkan penelitian yang akan peneliti lakukan membahas analisis transformasi digital sebagai upaya meningkatkan pendapatan di era teknologi. Serta objek penelitian terdahulu ialah PT askes, sedangkan penelitian yang akan dilakukan di PT. Pos Indonesia cabang utama Kediri.[8]

3. Karya Mukhammad Agus dengan judul "*Analisis Transformasi Badan Usaha Milik Desa (Studi Transformasi Badan Kredit Desa Wlahar Wetan Menjadi Pt Bpr Bkd Kabupaten Banyumas)"*. Hasil penelitian Mukhammad Agus menunjukkan bahwa transformasi yang dilakukan oleh BKD Wlahar Wetan ini menyebabkan terjadinya banyak perubahan, diantaranya: perubahan tujuan, budaya, teknologi, struktur organisasi, dan volume kegiatan. Perubahan tersebut memiliki dampak positif dan telah sesuai dengan fungsi manajemen perspektif islam dengan mengacu pada prinsip efektifitas dan efisiensi serta memberikan nilai positif kepada masyarakat.

   Persamaan dengan penelitian terdahulu yaitu sama sama membahas tentang transformasi. Sedangkan perbedaan dengan penelitian yang akan dilakukan yaitu, penelitian terdahulu membahas tentang analisis transformasi badan usaha milik desa, sedangkan penelitian yang akan peneliti lakukan membahas analisis transformasi digital sebagai upaya meningkatkan pendapatan di era teknologi. Serta objek penelitian terdahulu ialah badan kredit desa

[8] Bayu Kurniawan, *Transformasi Organisasi Penyelenggara Layanan Jaminan Kesehatan (Studi Tentang Transformasi Pt. Askes (Persero) Menjadi Bpjs Kesehatan)*, (Skripsi S1, Universitas Lampung, 2016)

wlahar wetan menjadi pt bpr bkd kabupaten banyumas, sedangkan penelitian yang akan dilakukan di PT. Pos Indonesia cabang utama Kediri.[9]

4. Karya Erwin Saifulloh dengan judul "*Analisis Transformasi Struktur Perekonomian Dalam Sektor Primer, Sekunder Dan Tersier Dengan Analisis LQ Dan Shift Share Perspektif Ekonomi Islam Studi Kasus Pada Kabupaten Pringsewu Tahun 2013 dan 2017)"*. Hasil penelitian Erwin Saifulloh menunjukkan bahwa transformasi struktur perekonomian menitik beratkan pada sektor pertanian (sektor primer) menuju ke struktur perekonomian sekunder atau lebih modern. Pada tahun 2013 di Kabupaten Pringsewu belum terdapat sektor ekonomi yang memiliki keunggulan dan pada tahun 2017 di Kabupaten Pringsewu memiliki nilai pertumbuhan yang baik. Perubahan tersebut memiliki dampak positif serta memberikan nilai positif kepada masyarakat.

   Persamaan dengan penelitian terdahulu yaitu sama sama membahas tentang transformasi. Sedangkan perbedaan dengan penelitian yang akan dilakukan yaitu, penelitian terdahulu membahas tentang analisis transformasi struktur perekonomian dalam sektor primer, sekunder dan tersier, sedangkan penelitian yang akan peneliti lakukan membahas analisis transformasi digital sebagai upaya meningkatkan pendapatan di era teknologi. Serta objek penelitian terdahulu sektor pertanian menjadi sektor industri di Kabupaten Pringsewu, sedangkan penelitian yang akan dilakukan di PT. Pos Indonesia cabang utama Kediri.[10]

---

[9] Mukhammad Agus, *Analisis Transformasi Badan Usaha Milik Desa (Studi Transformasi Badan Kredit Desa Wlahar Wetan Menjadi Pt Bpr Bkd Kabupaten Banyumas)*, (Skripsi S1, Institut Agama Islam Negeri Purwokerto, 2019)

[10] Erwin Saifulloh, *Analisis Transformasi Struktur Perekonomian Dalam Sektor Primer, Sekunder Dan Tersier Dengan Analisis LQ Dan Shift Share Perspektif Ekonomi Islam Studi Kasus Pada Kabupaten Pringsewu Tahun 2013 dan 2017)*, (Skripsi S1, Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, 2020)

5. Karya Andri Priyatna dengan judul "*Transformasi Digital Sebagai Proses Pelestarian Kandungan Informasi Intelektual (Stuti Kasus di Perpustakaan Nasional RI)".* Hasil penelitian Andri Priyatna menunjukkan bahwa transformasi digital di pusat preservasi perpustakaan Nasional RI melakukan pelestarian bahan pustaka dengan cara mengalihmediakan kandungan informasi bahan pustaka dengan melalui 3 tahap utama yaitu : proses pemindaian, proses penyuntingan dan proses pengemasan.

   Persamaan dengan penelitian terdahulu yaitu sama sama membahas tentang transformasi digital. Sedangkan perbedaan dengan penelitian yang akan dilakukan yaitu, penelitian terdahulu membahas tentang transformasi digital sebagai proses pelestarian kandungan informasi intelektual, sedangkan penelitian yang akan peneliti lakukan membahas analisis transformasi digital sebagai upaya meningkatkan pendapatan di era teknologi. Serta objek penelitian terdahulu yaitu perpustakaan nasional RI, sedangkan penelitian yang akan dilakukan di PT. Pos Indonesia cabang utama Kediri.[11]

[11] Andri Priyatna, *Transformasi Digital Sebagai Proses Pelestarian Kandungan Informasi Intelektual (Stuti Kasus di Perpustakaan Nasional RI)*, (Skripsi S1, Universitas Indonesia, 2008)