

## Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB II

### GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

#### 2.1 Sejarah Singkat PT Pos Indonesia (Persero) Pekanbaru

##### 1746 Kantor Pos Pertama

Sejarah mencatat keberadaan pos indonesia begitu panjang. Kantor pos perama didirikan di batavia(sekarang di jakarta) oleh Gubernur Jendral G W Baron Van Imhoff pada tanggal 26 agustus 1746 dengan tujuan untuk lebih menjamin keamanan surat-surat penduduk, terutama bagi mereka yang berdagang dari kantor-kantor di luar jawa dan bagi mereka yang datang dan pergi ke negeri belanda sejak itulah pelayanan pos telah lahir mengemban peran dan fungsi pelayanan kepada publik.

##### 1875 Posten Telegrafdienst

Pada tahun ini dinas pos disatukan dengan dinas telegraf dengan status jawatan dengan Posten Telegrafdienst.

##### 1877 Union Postale Universelle

Sejak pemerintahan kolonial dinas pos pemerintahan belanda sudah berhubungan dalam pengiriman surat dan barang secara internasional sehingga tercatat sebagai union universelle. Pengirimannya rute, perjalanan pos kala itu ialah melalui karawang, cirebon dan pekalongan. Pos indonesia telah beberapa kali mengalami perubahan status mulai dan jawatan PTT (Post, Telegraph, dan telephone). Badan usaha yang dipimpin oleh seorang kepala jawatan ini

#### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

operasinya tidak bersifat komersial dan fungsinya lebih diarahkan untuk mengadakan pelayanan publik. Perkembangan terus terjadi hingga statusnya menjadi perusahaan Negara Pos dan Telekomunikasi berkembang sangat pesat. Maka pada tahun 1965 berganti menjadi Perusahaan Negara Pos dan Giro (PN Pos dan Giro). Pada tahun 1978 berubah menjadi Perum Pos dan Giro yang sejak ini ditegaskan sebagai badan usaha tunggal dalam menyelenggarakan dinas pos dan giro pos, baik untuk hubungan dalam maupun luar negeri selama 17 tahun berstatus Perum. Maka pada juni 1995 berubah menjadi Perseroan Terbatas dengan nama PT Pos Indonesia (persero).

Dengan berjalannya waktu pos indonesia kini telah mampu menunjukkan kreatifitasnya dalam pengembangan bidang perposan indonesia dengan memanfaatkan instruktur jejaring yang dimilikinya yang mencapai sekitar 24 ribu ppk, layanan yang menjangkau 100 persen kota/kabupaten hampir 100 persen kecamatan dan 42 persen kelurahan/desa, dan 940 lokasi transmigrasi terpencil di indonesia. Seiring dengan perkembangan informasi, komunikasi dan teknologi. Jejaring pada saat pendudukan jepang diindonesia jawatan PTT dikuasai oleh militer jepang. 27 september 1945 angkatan muda PTT mengambil alih kekuasaan PTT Republik Indonesia. Peristiwa tersebut diperingati menjadi hari bakti PTT atau hari bakti POSTEL.

### 1965 Pn Pos dan Giro

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Mengamati perkembangan zaman dimana sektor pos dan telekomunikasi berkembang sangat pesat, maka pada tahun 1965 berganti menjadi Perusahaan Negara dan Giro (PN POS dan GIRO).

### **1978 Perusahaan Umum Pos dan Giro**

Dan pada tahun 1978 berubah menjadi perusahaan umum pos dan giro yang sejak ini ditegaskan sebagai badan usaha tunggal dalam menyelenggarakan dinas pos dan giro pos baik untuk hubungan dalam maupun luar negeri.

### **1995 PT Pos Indonesia (persero)**

Selama 17 tahun berstatus Perusahaan Umum, pada juni 1995 berubah menjadi Perseroan terbatas dengan nama PT Pos Indonesia (persero).

## **2.2 Visi Dan Misi PT Pos Indonesia Pekanbaru**

### **1. Visi PT Pos Indonesia (Persero)**

a) Menjadi raksasa logistik pos dan timur.

### **2. Misi PT Pos Indonesia (Persero)**

a) Menjadi aset yang berguna bagi bangsa dan negara.

b) Menjadi tempat berkarya yang menyenangkan.

c) Menjadi pilihan terbaik bagi para pelanggan.

d) Berkomitmen kepada pelanggan untuk menyediakan layanan yang selalu tepat waktu dan nilai terbaik.

- e) Berkomitmen kepada karyawan untuk memberikan iklim kerja yang aman, nyaman dan menghargai kontribusi.

### 3. MottoPT Pos Indonesia (Persero)

Sumber daya ada batasnya, tetapi kreatifitas tak terbatas, dengan iman kepada tuhan dan persatuan kita menuju kejayaan.

### 2.3 LogoPT Pos Indonesia (Persero)



Logo merupakan simbol yang menunjukkan citra, visi dan misi dari pemilik logo tersebut. Apabila logo tersebut adalah milik sebuah perusahaan, logo tersebut akan mereflesikan jati diri perusahaan tersebut. Logo juga merupakan sebuah identitas suatu perusahaan yang menggambarkan tujuan-tujuan, prinsip-prinsip serta ideologi yang dimiliki oleh perusahaan tersebut. Logo suatu perusahaan bisa saja berubah seiring dengan perubahan diri dari perusahaan itu

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

sendiri. Dalam perkembangan PT Pos Indonesia Pekanbaru pun berubah mengikuti perubahan yang terjadi di dalam tubuh PT Pos Indonesia itu sendiri. perubahan logo yang mencerminkan hal-hal baru dan berubah dari tubuh PT Pos Indonesia dapat ditelaah dan dianalisa.

#### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## Pandangan Islam Tentang Pelayanan Terhadap Konsumen

Konsep islam mengajarkan bahwa dalam memberikan layanan dari usaha yang dijalankan baik itu berupa barang atau jasa jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas, melainkan yang berkualitas kepada orang lain. hal ini dijelaskan dalam al-qur'an dalam suroh al-baqoroh 2 ayat 267 yang artinya: hai orang-orang yang beriman nafkahkanlah (dijalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik- baik dari sebagian apayang kami keluarkan dari bumi untuk kamu dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu menafkahkan darinya padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan mementingkan mata terhadapnya. dan ketahuilah bahwa Allah maha kaya lagi maha terpuji. karena baik buruknya layanan yang diberikan akan menentukan keberhasilan lembaga atau perusahaan pemberi jasa layanan. Dengan memberikan pelayanan yang menunjukkan kesopanan dan kelemahan lembutas itu sudah memberikan pelayanan yang baik, dan akan menjadi jaminan rasa aman bagi konsumen dan yang berdampak pada kesuksesan lembaga penyedia layanan jasa, karena buruknya prilaku bisnis para pengusaha menentukan sukses atau gagalnya bisnis yang dijalankan. Al-qur'anul karim (departemen agama ) menjalankan didalam surat Al- imran ayat 159: **فَبِمَا رَحْمَةٍ مِنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظًا لَفُتُّوا لِنْتَ لَهُمْ وَاسْتَغْفِرُوا لَهُمْ وَسَاوِرُهُمْ فِي الْأَمْرِ الْقُلُوبِ لَأَنْفَضُوا مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَاذَاعَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ.**

### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

yang artinya: maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka, sekiranya kamu bersikap lagi berhati kasar tentulah mereka menjauh diri dari sekelilingmu. Karena itu maafkan mereka, mohon ampunkan lah bagi mereka, dan bermusyawarah lah dengan mereka, dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekat, maka bertakwa lah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertakwa kepadanya. Berdasarkan ayat diatas, jelas bahwa setiap manusia ditentukan untuk berlaku lemah lembut agar orang lain merasakan kenyamanan bila berada disampingnya. Apalagi dalam pelayanan dimana konsumen banyak pilihan, bila pelaku bisnis tidak mampu memberikan rasa aman dengan kelemahan lembutannya maka konsumen akan berpindah ke perusahaan lain yang lebih bisa membuat nyaman. Pelaku bisnis harus menghilangkan jauh-jauh sikap keras hati dan harus memiliki sikap pemaaf kepada pelanggan agar pelanggan terhindar dari rasa takut, tidak percaya, dan perasaan adanya bahaya dari pelayanan yang diterima.

#### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang  
 1. Dilarang menyalin sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa menguraikan dan menyebutkan sumber.  
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.  
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau  
 State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

