

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN MOTO.....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>v</b>
<b>INTISARI.....</b>	<b>viii</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR DAN TABEL.....</b>	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.4.1 Manfaat Bagi lembaga.....	6
1.4.2 Manfaat Bagi Penulis.....	6
1.5 Kerangka Penelitian.....	7
1.5.1 <i>Habitus</i> (Kebiasaan).....	7
1.5.3 Teknik Pengambilan Keputusan.....	10
1.6 Metode Penelitian.....	17
1.6.1 Penentuan Lokasi Penelitian.....	17
1.6.2 Penentuan Informan.....	17
1.6.3 Teknik Pengumpulan Data.....	19
1.6.4 Teknik Analisis Data.....	22
<b>BAB II TRANSFORMASI PT POS INDONESIA DAN RIWAYAT BISNIS SURAT.....</b>	<b>23</b>
2.1 Perkembangan Bisnis Surat PT Pos Indonesia.....	23
2.2 Sistematisasi Pelayanan Pengiriman Surat Melalui Kantor Pos.....	28
2.2.1 Prosedur Mengirimkan Surat di Kantor Pos.....	28
2.2.1 Keunggulan dan Kelemahan Pelayanan Pengiriman Surat Melalui oleh PT Pos Indonesia.....	36

<b>BAB III DESKRIPSI PROFIL INFORMAN.....</b>	<b>37</b>
3.1 Bambang Pamungkas: Surat dan Sejarah yang Dimiliki.....	37
3.2 Diviya Agripina : Surat dan Harapan Baru.....	41
3.3 Amrina Rosyada : Surat: <i>Sense of Waiting</i> .....	44
3.4 Tika Savitri : Surat dan Seni.....	47
3.5 Febri Prasetyo : Surat dan Penurunan Layanan Kantor Pos.....	51
<b>BAB IV FAKTOR - FAKTOR YANG MEMPENGARUHI INFORMAN TETAP MEMILIH MENGIRIMKAN SURAT MELALUI KANTOR POS.....</b>	<b>55</b>
4.1 Nilai Surat di Era Media Berbasis Digital.....	55
4.2 Pandangan Informan Terkait Keunggulan Mengirimkan Surat Melalui Kantor Pos.....	60
4.3 Harapan Informan yang Tetap Memilih Mengirimkan Surat Melalui Kantor Pos.....	62
4.4 Peran Surat Dalam Bidang Pendidikan.....	68
<b>BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI.....</b>	<b>73</b>
5.1 Kesimpulan.....	73
5.2 Rekomendasi.....	76
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>80</b>

## DAFTAR BAGAN DAN TABEL

	Halaman
Bagan 1. Diagram pengambilan keputusan dengan analisa keputusan .....	15
Tabel 1. Kinerja dan Pendapatan Bisnis Surat Kantor Pos Indonesia Besar Yogyakarta Tahun 2013-2017.....	25
Tabel 2. Data Survei <i>Top Brand</i> 2015-2017.....	27
Tabel 3. Daftar Tarif Layanan Pos Universal Berdasarkan Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 29 Tahun 2013 tentang Tarif Layanan Pos Universal.....	32
Tabel 4. Daftar Tarif Layanan Pos Universal Berdasarkan Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 29 Tahun 2013 tentang Tarif Layanan Pos Universal untuk Surat Luar Negeri.....	33
Tabel 5. Daftar Negara Sesuai Dengan Nama Internasional.....	34

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. Perkembangan Bisnis PT. Pos Indonesia.....	24
Gambar 2. Surat yang didapatkan oleh informan keempat.....	83
Gambar 3. Surat yang di dapatkan informan keempat dari Polandia berisi surat, empat kartu pos, goodies (potongan-potongan kertas) dan teh .....	83
Gambar 4. Surat yang dikirimkan oleh informan kelima untuk temannya di Australian .....	83

## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Pedoman wawancara informan pengguna surat berprangko.....	84
Lampiran 2. Lembar pernyataan publikasi.....	86