

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kemajuan teknologi informasi yang pesat memberikan pengaruh terhadap perkembangan bisnis jasa logistik. Kemajuan teknologi memberikan perubahan pada proses bisnis terutama pada proses transaksi. Salah satu kemajuan teknologi informasi yang memiliki kontribusi besar dalam perubahan tersebut ialah dengan hadirnya internet. Kehadiran internet membuat bisnis logistik senantiasa melakukan inovasi agar lebih cepat dan mudah diakses dibandingkan dengan menggunakan cara manual saja yang memerlukan waktu dan biaya yang terbilang lebih besar.

Pelayanan sepatutnya dapat memenuhi kepuasan objek yang dilayani, karena tingkat kepuasan objek yang dilayani menjadi salah satu tolak ukur bahwa pelayanan yang diberikan telah memenuhi standar normative yang diharapkan masyarakat. Agar tujuan yang telah ditetapkan tercapai maka diperlukan pelayanan yang baik dan berkualitas.

Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan pengendalian dan keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Pelayanan yang bisa pembeli merasa puas adalah dengan pelayanan yang baik, sopan, dan ramah. Pendorong utama dari kesetiaan pelanggan dimana dan pelayanan yang berkualitas tentunya akan meningkatkan kepuasan yang diterima dari jasa yang telah terjual. Semakin nilai fasilitas itu baik sehingga semakin banyak pelanggan yang loyal terhadap perusahaan. (Mariska Pradnya Paramitha & Fatin Fadhilah Hasib, 2014:381)

Menurut Fatin Fadhilah Hasib (2018:83) Kualitas Pelayanan dapat diartikan sebagai berfokus pada memenuhi kebutuhan dan persyaratan, serta apa di ketepatan waktu untuk memenuhi harapan pelanggan. Kualitas Pelayanan berlaku untuk semua jenis layanan yang disediakan oleh perusahaan saat klien berada di perusahaan.

Saat ini, industri jasa pelayanan khususnya bergerak pada logistik atau pengiriman berkembang pesat dan semakin banyak di Indonesia. PT Pos Indonesia (Persero) merupakan Badan Usaha Milik Negara yang bergerak dalam bidang jasa pelayanan lalu lintas berita, uang, barang, dan memiliki jaringan pelayanan terbesar dan tersebar di seluruh pelosok tanah air. Sebagai salah satu organisasi yang bergerak pada sektor pelayanan publik, PT Pos Indonesia dihadapkan dengan berbagai tantangan akibat meningkatnya persaingan dalam penyedia jasa layanan. PT Pos Indonesia terus berkomitmen untuk meningkatkan kualitas layanan di masyarakat. Dalam rangka memberikan kemudahan dan fasilitas layanan transaksi keuangan, Pos Indonesia meluncurkan layanan PosPay, yang merupakan sebuah platform digital berbasis aplikasi dengan rekening GiroPos, sehingga pemiliknya dapat mengakses layanan GiroPos dan berbagai transaksi keuangan maupun layanan Pos Indonesia lainnya secara mobile.

Teknologi komunikasi berbasis aplikasi merupakan salah satu hal yang kini banyak dijumpai dalam kehidupan sehari-hari, terbukti dengan banyaknya perusahaan yang menggunakan teknologi tersebut untuk berbagai keperluan, salah satunya ialah PT Pos Indonesia dengan PosPay miliknya. PosPay merupakan produk evolusi dari GiroPos yang sudah lama dimiliki Pos Indonesia. Grand Launching PosPay yang dilakukan pada 13 April 2021 dilakukan untuk memperkenalkan ulang PosPay dengan berbagai fitur terbarunya.

PosPay memberikan fasilitas layanan transaksi keuangan secara mobile yang dapat diakses kapan saja dan dimana saja. Didalamnya terdapat beberapa fasilitas diantaranya: Layanan *Bill Payment* seperti pembayaran listrik, PDAM, Cicilan Motor/Mobil, BPJS, Pembelian Pulsa, Token Listrik; Pengiriman keuangan melalui layanan *Weselpos Instan*; Pengelolaan keuangan melalui layanan GiroPos: Penyimpanan dana di rekening GiroPos, Penyediaan fasilitas *scan QR Code* untuk pembayaran atau pembelian via merchant atau *micro payment* berbasis rekening GiroPos. Pelanggan yang hendak melakukan pembayaran atau pembelian dapat melakukannya dengan mengakses aplikasi PosPay, pertama buka aplikasi PosPay, lalu pilih menu

yang dibutuhkan, pembayaran akan dilakukan dengan saldo yang tersedia pada akun PosPay milik pelanggan, saldo tersebut otomatis terpotong. Penggunaan aplikasi *mobile* PosPay ini tentu memberikan kemudahan kepada penggunanya karena dapat diakses kapan saja dan dimana saja. Pelanggan tidak harus selalu datang ke kantor pos untuk melakukan transaksi, beberapa transaksi dapat diakses dan dilakukan sendiri oleh pelanggan kantor pos melalui berbagai fitur yang ada pada aplikasi PosPay.

PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Kota Gunungsitoli, dimana masih rendahnya dalam meningkatkan kualitas pelayanan di PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Kota Gunungsitoli sehingga perlu memaksimalkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan dan meminimumkan pengalaman pelanggan yang kurang menyenangkan. Setiap perusahaan dituntut untuk membuat pelanggan merasa puas dengan memberikan penawaran dan pelayanan yang lebih baik.

PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Kota Gunungsitoli dalam penggunaan aplikasi *mobile* PosPay perlu dilakukan evaluasi untuk mengetahui apakah terdapat masalah terhadap pengguna aplikasi Pospay.

Perlunya pembenahan pada PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Kota Gunungsitoli agar mampu memuaskan kebutuhannya. Upaya-upaya yang akan dilakukan oleh PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Kota Gunungsitoli untuk memuaskan kebutuhan konsumen dengan berbagai strategi dan berbagai cara dengan harapan agar pelanggan merasa puas dan selanjutnya mau untuk datang kembali. Apabila pelanggan telah berubah menjadi pelanggan yang royal karena merasa puas kebutuhannya telah terpenuhi maka konsumen tidak akan pindah ke bagian jasa lainnya.

PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Kota Gunungsitoli harus mampu untuk mempertahankan posisi pasarnya di tengah persaingan yang semakin ketat untuk memenangkan persaingan, perusahaan harus mampu memberikan kepuasan pada pelanggan. PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Kota Gunungsitoli saat ini sangat tergantung pada kepuasan para pelanggannya sehingga diperlukan Kualitas pelayanan, emosional, harga, biaya yang dapat dirasakan oleh pelanggan dan kemudahan pada PT. Pos

Indonesia (Persero) Cabang Kota Gunungsitoli, di satu sisi dan kemampuan menghasilkan laba di sisi lainnya.

Berdasarkan hal ini terdapat beberapa permasalahan yang kurang baik pada PT. Pos Indonesia (persero) Cabang Kota Gunungsitoli adalah masih pengguna mengalami kesulitan dalam memahami cara menggunakan aplikasi PosPay, masih pelanggan mengeluh tentang penurunan kualitas layanan setelah implementasi aplikasi, masih terdapat ketergantungan pada proses manual yang mengurangi manfaat dari aplikasi, dan kurangnya dukungan pelatihan untuk pengguna aplikasi.

Dengan demikian berdasarkan latar belakang diatas maka penulis tertarik melakukan penelitian **“Analisis Pemanfaatan Aplikasi Pospay Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Kota Gunungsitoli”**

1.2 Fokus Penelitian

Fokus penelitian merupakan unsur atau faktor yang membantu peneliti untuk tetap fokus pada topik penelitian yang sedang dikerjakan. Fokus penelitian diharapkan bisa membuat peneliti fokus pada topik penelitian, sehingga peneliti juga bisa lebih fokus dalam mencari dan mengumpulkan data, serta melakukan analisis data sesuai dengan topik penelitian.

Sesuai dengan penelitian ini, peneliti menetapkan fokus penelitian yaitu berfokus pada **“Analisis Pemanfaatan Aplikasi Pospay Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada PT. PosIndonesia (Persero) Cabang Kota Gunungsitoli”**

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut:

- 1) Bagaimana Strategi PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Kota Gunungsitoli?
- 2) Bagaimana kualitas pelayanan pada, PT.Pos Indonesia (Persero) Cabang Gunungsitoli, pacs a pemanfaatan aplikasi PosPay ?

- 3) Apa saja faktor pendorong dan penghambat, PT.Pos Indonesia (Persero) Cabang Gunungsitoli,dalam memanfaatkan aplikasi PosPay ?
- 4) Bagaimana statergi PT.Pos Indonesia (Persero) Cabang Gunungsitoli dalam meningkatkan pelayanan ?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian tentang latar belakang dan perumusan masalah sehingga. Ada pun tujuan dari penelitian ini adalah:

- 1) Untuk mengetahui Strategi PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Kota Gunungsitoli.
- 2) Untuk mengetahui kualitas pelayanan pada, PT.Pos Indonesia (Persero) Cabang Gunungsitoli, pacs a pemanfaatan aplikasi PosPay.
- 3) Untuk mengetahui faktor pendorong dan penghambat, PT.Pos Indonesia (Persero) Cabang Gunungsitoli,dalam memanfaatkan aplikasi PosPay.
- 4) Untuk statergi PT.Pos Indonesia (Persero) Cabang Gunungsitoli dalam meningkatkan pelayanan.

1.5 Kegunaan Hasil Penelitian

- 1) Secara Teoritis

Secara teoritis penelitian ini diharapkan mampu memberikan sumbangan gagasan bagi perkembangan keilmuan mengenai Aplikasi Pospay, dalam meningkatkan kualitas pelayanan di kalangan masyarakat. Penelitian ini juga dapat dijadikan referensi untuk penelitian selajutnya yang meneliti tentang pemanfaatan aplikasi Pospay dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

- 2) Manfaat Praktis

a. Bagi Penulis

Penelitian ini dapat menambah wawasan dan ilmu pengetahuan serta menambah pengalaman bagi peneliti dalam mempraktekkan teori- teori yang dapat dibangku kuliah agar dapat melakukan riset ilmiah dan menyajikan dalam bentuk tulisan dengan baik.

b. Bagi Lembaga

Diharapkan penelitian ini dapat memperluas wawasan dan memperkaya khasanah ilmu pengetahuan serta pengembangannya di lingkungan lembaga Universitas Nias Fakultas Ekonomi.

c. Bagi PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Kota Gunungsitoli

Sebagai pedoman dan bahan masukan dalam rangka memenangkan persaingan di era Industry 4.0 dan Society 5.0 khususnya di PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Kota Gunungsitoli.