

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

4.1.1 Sejarah Singkat PT. Pos Indonesia

Pos Indonesia merupakan sebuah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) Indonesia yang bergerak di bidang layanan Pos. Sejarah mencatat keberadaan Pos Indonesia begitu panjang, Kantor Pos pertama didirikan di Batavia (sekarang Jakarta) oleh Gubernur Jenderal 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 dari dan pergi ke Negeri Belanda. Sejak itulah pelayanan pos telah lahir mengemban peran dan fungsi pelayanan kepada publik. Setelah Kantor pos Batavia didirikan, maka empat tahun kemudian didirikan Kantor pos Semarang untuk mengadakan perhubungan pos yang teratur antara kedua tempat itu dan untuk mempercepat pengirimannya. Rute perjalanan pos kala itu ialah melalui Karawang, Cirebon dan Pekalongan.

Pos Indonesia telah beberapa kali mengalami perubahan status mulai dari Jawatan PTT (Post, Telegraph dan Telephone). Badan usaha yang dipimpin oleh seorang Kepala Jawatan ini operasinya tidak bersifat komersial dan fungsinya lebih diarahkan untuk mengadakan pelayanan publik. Perkembangan terus terjadi hingga statusnya menjadi Perusahaan Negara Pos dan Telekomunikasi (PN Postel). Mengamati perkembangan zaman dimana sektor pos dan telekomunikasi berkembang sangat pesat, maka pada tahun 1965 berganti menjadi Perusahaan Negara Pos dan Giro (PN Pos dan Giro), dan pada tahun 1978 berubah menjadi Perum Pos dan Giro yang sejak ini ditegaskan sebagai badan usaha tunggal dalam menyelenggarakan dinas pos dan giropos 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 infrastruktur jejaring yang dimilikinya yang mencapai sekitar 24 ribu titik 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 Pos Indonesia sudah memiliki lebih dari 4.800 Kantorpos, serta dilengkapi electronic mobile pos di beberapa kota besar. Semua titik merupakan rantai yang terhubung satu sama lain secara solid & terintegrasi. Sistem Kode Pos diciptakan untuk mempermudah processing kiriman pos dimana tiap jengkal daerah di Indonesia mampu diidentifikasi dengan akurat.

4.1.2 Visi dan Misi PT. Pos Indonesia

PT. Pos Indonesia, menyediakan berbagai layanan terkait dengan layanan jasa pengiriman barang dan layanan jasa keuangan yang dimiliki PT. Pos Indonesia. Layanan jasa yang tersedia mulai dari pengiriman barang, bayar asuransi, bayar listrik, bayar PDAM, bayar pajak, cairkan gaji pensiunan, trafer uang dan lainnya. Sehingga, PT. Pos Indonesia membuat visi dan misinya sebagai berikut:

- a. Visi PT. Pos Indonesia adalah “menjadi operator Pos, kurir, logistic, dan penyedia jasa keuangan yang paling kompetitif”.
- b. Misi PT. Pos Indonesia adalah:
 1. Memberikan produk yang relevan sesuai dengan kebutuhan pasar.
 2. Memberikan pelayanan prima.
 3. Membangun solusi teknologi informasi yang prima dan human capital yang handal.
 4. Mengoperasikan proses bisnis secara efisien.

5. Memperkuat sistem pengendalian internal, tata kelola, dan manajemen risiko untuk mencapai tingkat kematangan yang memadai dan mengamankan pencapaian tujuan perusahaan.

Dengan melihat visi dan misi di atas, maka dapat diketahui bahwa PT. Pos Indonesia menciptakan kepuasan terhadap pelanggan atau konsumen, sehingga harapan yang menjadi tujuan perusahaan kedepan akan tercapai dengan target dan waktu yang telah ditentukan.

4.1.3 Struktur Organisasi PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Kota Gunungsitoli

Setiap perusahaan dalam mencapai sebuah tujuan yang telah disusun atau direncanakan perusahaan harus memiliki suatu struktur organisasi yang baik dalam perusahaan. Struktur organisasi dalam perusahaan mencerminkan suatu wewenang dan tanggung jawab di dalam perusahaan secara vertical yang saling berhubungan antar bagian secara horizontal. Dengan adanya struktur organisasi perusahaan yang baik dan teratur dapat mempermudah melakukan suatu pengawasan secara langsung oleh pimpinan perusahaan kepada setiap bagian.

Bentuk struktur organisasi sangat menentukan kelancaran dalam suatu perusahaan. Dalam proses mengorganisasikan suatu pekerjaan, diatur, disusun, dan di alokasikan diantara anggota-anggota, sehingga setiap kegiatan dapat dilaksanakan dengan baik, penyusunan struktur organisasi harus disesuaikan dengan keadaan dan kebutuhan perusahaan, kemudian memberikan gambaran menyeluruh tentang pembagian tugas, wewenang dan tanggung jawab serta hubungan kerja antara bagian yang ada di dalam perusahaan. Adapun struktur organisasi PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Kota Gunungsitoli.

4.1.4 Job Description PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Kota Gunungsitoli

Pembagian tugas dan tanggung jawab dari masing-masing bagian dalam struktur organisasi sesuai dengan fungsinya adalah sebagai berikut:

Tabel 4.2 Pembagian Tugas

No.	Nama/ Nippos	Jabatan
1.	Edison P. Sihombing Nippos. 993419598	Executive Manager
2.	Gita Arja Kesuma Rahman Nippos. 987410155	Supervisor Keuangan dan SDM
3.	Rikson Malau Nippos. 989403075	Supervisor Kurir & Logistik
4.	Elbert Parulian Nippos. 989484531	Supervisor Proses
5.	Annita Martselia Sianturi Nippos. 993419471	Supervisor Pelayanan UPL & Audit
6.	Rio Zam Zami Nippos. 993490293	Supervisor Jasa Keuangan
7.	Safrianna Gea Nippos. 986422265	Kasir Keuangan
8.	Sanny Nur Faradhita Marthafancha Nippos. 996487141	Staf UPL
9.	Toloni Mendrofa Nippos. 980422334	Loket Juru Bayar Pensiun
10.	Enriko Hutagalung Nippos. 995487121	Staf Puri
11.	Yanuari Zebua	Orange Mobile
12.	Bernike R. S. F. Zega	Staf Loket

13.	Putri M. Doloksaribu	Staf Locket
14.	Merlin G. Lase	Staf Locket
15.	Albert Iman Zega	Kurir
16.	Steven Hulu	Kurir
17.	Putra Ndraha	Kurir
18	Yan P. Lase	Satpam

Sumber : Olahan Penulis, 2023

4.1.5 Deskripsi Identitas Informan

Informan penelitian ini terdiri dari 5 informan, 1 informan kunci yaitu bagian *Executive Manager*/pimpinan perusahaan 2 untuk informan pendukung peneliti mewawancarai Admin penjualandan 2 orang staff loket yang berkerja di PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Kota Gunungsitoli.

Peneliti melakukan wawancara mendalam (*in-depth Interview*) yang bertujuan untuk memperjelas dan memperkuat data yang diperoleh dilapangan, keseluruhan informasi tersebut dipilih dengan menggunakan teknik purposive sampling karna teknik ini mencakup orang-orang yang diseleksi atas dasar kriteria-kriteria yang dibuat peneliti berdasarkan tujuan penelitian.kriteria dari informan yang dipilih yaitu memiliki kriteria yang berdasarkan ketentuan yang telah peneliti tentukan untuk kemudian dipertimbangkan oleh peneliti, sesuai dengan keterkaitan mereka dengan penelitian ini.

Adapun jadwal wawancara informan kunci dan informan pendukung pada tabel dibawah ini:

Table 4.3 Jadwal Wawancara Dengan Informan Pendukung

No	Nama Informan	Inisial	Jenis kelamin	Usia Informan	Pendidikan Terakhir	Jabatan	Lama Berkerja	Tempat Wawancara
1	Gita Arja	G.A	L	35	S-1	Supervisor	9 tahun	PT.Pos

	Kesuma Rahman Nippos. 987410155					Keuangan dan SDM		Indonesia (Persero) Cabang Kota Gunungsitoli
2	Annita Martselia Sianturi Nippos. 993419471	A.N	P	32	S-1	Supervisor Pelayanan UPL & Audit	5 tahun	PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Kota Gunungsitoli
3	Sanny Nur Faradhita Marthafancha Nippos. 996487141	S.F	P	27	S-1	Staf UPL	6 tahun	PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Kota Gunungsitoli
4	Putri. M. Doloksaribu	P.M	P	27	S-1	Staf Loker	6 Tahun	PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Kota Gunungsitoli
5	Merlin G Lase	M.G	P	25	D-3	Staf Loker	4 tahun	PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Kota Gunungsitoli

Sumber : Peneliti 2023

berikut inipeneliti deskripsikan nama-nama dan identitas serta dokumentasi foto informan kunci dan pendukung diantaranya :

1. Bagian supervisor Jasa Keuangan dan SDM di PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Kota Gunungsitoli Bapak Gita Arja Kesuma Rahman.
2. Annita Martselia Sianturi Supervisor Pelayanan UPL & Audit di PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Kota Gunungsitoli.

3. Sanny Nur Faradhita Marthafancha bagian Staf UPL di PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Kota Gunungsitoli.
4. Putri. M. Doloksaribu bagian Staf Loker PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Kota Gunungsitoli.
5. Merlin G Lase Staf Loker PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Kota Gunungsitoli.

- 1) Gita Arja Kesuma Rahman selaku Supervisor Keuangan dan SDM di PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Kota Gunungsitoli di tengah kesibukan beliau dalam mengatur keuangan dalam perusahaan beliau sangat baik dan suka membantu sehingga memberikan waktunya untuk diwawancarai oleh peneliti dan beliau juga mengingatkan agar tetap semangat dalam menyelesaikan skripsi.
- 2) Annita Martselia Sianturi selaku Supervisor Pelayanan UPL & Audit di PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Kota Gunungsitoli beliau merupakan orang yang sangat ramah, membantu peneliti dan suka membuat humor sehingga peneliti nyaman saat melakukan wawancara. Annita Martselia Sianturi atau sering dipanggil bu nita adalah informan pendukung kedua, pada saat peneliti meminta waktu beliau untuk diwawancarai dengan senyum dan beliau mengatakan bahwa dia siap diwawancarai untuk menyelesaikan penelitian yang dilakukan oleh peneliti.
- 3) Sanny Nur Faradhita Marthafancha bagian staf UPL di PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Kota Gunungsitoli beliau merupakan orang yang sangat ramah, membantu peneliti dan suka membuat humor sehingga peneliti nyaman saat melakukan wawancara Sanny Nur Faradhita Marthafancha atau sering dipanggil ibu sani ketiga pada saat peneliti meminta waktu beliau untuk diwawancarai dengan senyum dan beliau mengatakan bahwa dia siap diwawancarai untuk menyelesaikan penelitian yang dilakukan oleh peneliti.
- 4) Putri. M. Doloksaribu bagian Staf Loker PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Kota Gunungsitoli beliau merupakan orang yang sangat ramah, membantu peneliti dan suka membuat humor sehingga

peneliti nyaman saat melakukan wawancara Putri. M. Doloksaribu sering dipanggil kak purti pada saat peneliti meminta waktu beliau untuk di wawancarai dengan senyum dan beliau mengatakan bahwa dia siap diwawancarai untuk menyelesaikan penelitian yang dilakukan oleh peneliti.

- 5) Merlin G Lase bagian Staf Loker PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Kota Gunungsitoli beliau merupakan orang yang sangat ramah, membantu peneliti dan suka membuat humor sehingga peneliti nyaman saat melakukan wawancara Merlin G Lase sering dipanggil kak Merlin pada saat peneliti meminta waktu beliau untuk di wawancarai dengan senyum dan beliau mengatakan bahwa dia siap diwawancarai untuk menyelesaikan penelitian yang dilakukan oleh peneliti.

4.2 Analisis Hasil Wawancara

Jumlah informan pada penelitian adalah sebanyak 5 orang yang terdiri dari Supervisor Keuangan dan SDM, Supervisor Pelayanan UPL & Audit, dan Staf UPL serta staf loket yang ada di PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Kota Gunungsitoli.

1. Bagaimana pemanfaatan aplikasi PosPay pada PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Kota Gunungsitoli?

Menurut informan inisial GA, AN, SF, PM, MG pada hari Senin, 20 November 2023 mengatakan yaitu PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Kota Gunungsitoli dibedakan mempunyai pemanfaatan aplikasi PosPay pada PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Kota Gunungsitoli adalah salah satunya pembayaran tagihan artinya pelanggan dapat membayar tagihan listrik, air, telepon, dan layanan lainnya melalui aplikasi PosPay dengan hal dapat meningkatkan kenyamanan pelanggan dan mengurangi waktu tunggu di loket pembayaran, pembelian pulsa dan data artinya pelanggan dapat melakukan pembelian pulsa dan paket data untuk ponsel mereka

melalui PosPay hal ini memungkinkan akses yang lebih mudah dan cepat untuk layanan seluler.

Menurut Ali Zaki dan Smitdev ComMunity (2021:27) “aplikasi adalah suatu komponen yang bermanfaat sebagai media untuk mengoperasikan pengolahan data atau kegiatan lainnya, misalnya membuat dan mengolah file atau dokumen”.

2. Bagaimana PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Kota Gunungsitoli memastikan bahwa perangkat yang digunakan untuk menjalankan aplikasi Pospay selalu berfungsi dengan baik?

Menurut informan inisial GA, AN, SF,PM, MG pada hari Rabu, 22 November 2023 mengatakan yaitu dalam memastikan perangkat selalu berfungsi adalah salah satunya melakukan pencadangan data secara teratur untuk menghindari kehilangan informasi penting serta menerapkan rencana pemulihan bencana agar dapat merestorasi sistem dengan cepat jika terjadi kegagalan atau kerusakan dan kemudian menjaga keamanan perangkat dengan menginstal perangkat lunak keamanan terkini, seperti antivirus dan firewall serta memastikan bahwa perangkat keras dilindungi secara fisik dan dapat diakses oleh pihak yang berwenang saja.

Menurut Abubakar (2021:25) “Aplikasi dapat diartikan sebagai penerapan atau penggunaan suatu konsep yang menjadi pokok pembahasan atau sebagai program computer yang dibuat untuk menolong manusia dalam melakukan tugas tertentu.

3. Bagaimana PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Kota Gunungsitoli memastikan keamanan data keuangan pelanggan yang ditangani melalui aplikasi Pospay?

Menurut informan inisial GA, AN, SF,PM, MG pada hari Jumat, 24 November 2023 mengatakan yaitu PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Kota Gunungsitoli tentang keamanan data salah satunya melakukan audit secara teratur terhadap aktivitas dalam sistem dan menerapkan alat pemantauan untuk mendeteksi aktivitas yang mencurigakan, tindakan ini dapat membantu mendeteksi dan mencegah

kebocoran atau akses yang tidak sah serta melibatkan karyawan dalam pelatihan keamanan data untuk meningkatkan kesadaran mereka terhadap risiko keamanan dan cara melindungi informasi pelanggan dengan benar.

Menurut Hidayat (2018: 34), menyatakan bahwa hal-hal yang mempengaruhi pemanfaatan adalah Kemampuan pengguna dalam menelusur koleksi (informasi) kemampuan pengguna dalam menelusur koleksi (informasi) dalam penelusuran informasi, pengguna perlu memiliki pengetahuan dalam menggunakan suatu system pangkalan data ataupun website yang digunakan untuk menelusuri informasi yang dibutuhkan dapat ditemukan secara efektif dan efisien.

4. Bagaimana PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Kota Gunungsitoli memberikan dukungan teknis kepada karyawan terkait dengan penggunaan dan perawatan aplikasi Pospay?

Menurut informan inisial GA, AN, SF,PM, MG pada hari Senin, 20 November 2023 mengatakan yaitu dalam memberikan dukungan teknis kepada karyawan salah satunya disediakan sesi pelatihan rutin untuk karyawan terkait dengan penggunaan aplikasi Pospay artinya pelatihan ini harus mencakup langkah-langkah penggunaan, fitur-fitur penting, dan pemecahan masalah umum dan dipastikan karyawan memahami cara menggunakan aplikasi secara efektif dan kemudian dibuat dokumen panduan pengguna yang jelas dan terinci yang dapat digunakan sebagai referensi oleh karyawan artinya panduan ini dapat mencakup langkah-langkah instalasi, navigasi dalam aplikasi, dan penyelesaian masalah umum.

Menurut Christian Gronroos dalam Rolando (2018:56) mengemukakan bahwa penyelesaian masalah, karyawan yang berhubungan langsung dengan pelanggan harus memiliki kemampuan untuk menjalankan tugas berdasarkan standar yang ada, termasuk pelatihan yang diberikan untuk dapat memberikan Kualitas Pelayanan yang lebih baik.

5. Bagaimana kualitas pelayanan pada, PT.Pos Indonesia (Persero) Cabang Gunungsitoli, pacs pemanfaatan aplikasi PosPay ?

Menurut informan inisial GA, AN, SF,PM, MG pada hari rabu, 22 November 2023 mengatakan yaitu kualitas pelayanan pada, PT.Pos Indonesia (Persero) menerapkan aplikasi PosPay dapat bervariasi, sebagian besar pelanggan melaporkan pengalaman yang memuaskan dengan penggunaan aplikasi tersebut, terutama dalam hal efisiensi transaksi dan kemudahan pembayaran kemudian pihak PT. Pos Indonesia khususnya cabang gunungsitoli diharapkan terus meningkatkan kualitas layanannya dan merespons umpan balik dari pelanggan untuk memastikan pengalaman pengguna yang lebih baik di masa mendatang.

Menurut (2018:83) Kualitas Pelayanan dapat diartikan sebagai berfokus pada memenuhi kebutuhan dan persyaratan, serta apa di ketepatan waktu untuk memenuhi harapan pelanggan.

6. Bagaimana dalam menggunakan aplikasi Pospay di PT. Pos Indonesia Cabang Kota Gunungsitoli dari segi bukti fisik seperti tanda terima atau konfirmasi transaksi?

Menurut informan inisial GA, AN, SF,PM, MG pada hari jumat, 24 November 2023 mengatakan yaitu menggunakan aplikasi dalam segi bukti bahwa setiap transaksi yang dilakukan melalui aplikasi Pospay diikuti dengan sistem konfirmasi otomatis hal ini pelanggan dan karyawan yang melakukan transaksi harus menerima pemberitahuan atau tanda terima secara langsung setelah transaksi selesai serta desainlah tanda terima atau konfirmasi transaksi dengan struktur yang jelas dan informatif hal ini termasuk informasi seperti jumlah transaksi, tanggal dan waktu transaksi, rincian layanan atau produk yang dibeli, dan nomor referensi transaksi.

Menurut Direktur Utama PT.Pos Indonesia Budi Setiawan masa 2013-2015 berpendapat bahwa Mengukur seberapa banyak pengguna yang secara aktif menggunakan aplikasi Pospay di PT. Pos Indonesia

.Jumlah pengguna aktif dapat mencerminkan tingkat adopsi dan pemanfaatan aplikasi oleh pelanggan.

7. Bagaimana tingkat keandalan aplikasi Pospay dalam memproses transaksi Anda di PT. Pos Indonesia Cabang Kota Gunungsitoli?

Menurut informan inisial GA, AN, SF,PM, MG pada hari Senin, 20 November 2023 mengatakan yaitu tingkat keandalan aplikasi Pospay di PT. Pos Indonesia Cabang Kota Gunungsitoli dapat diukur melalui sejumlah faktor evaluasi artinya evaluasi tersebut mencakup ketersediaan sistem, kecepatan proses transaksi, dan minimnya gangguan atau kesalahan teknis selama penggunaan aplikasi.

Menurut Triandis dalam Anastasia (2018) faktor kondisi yang memfasilitasi didefinisikan sebagai faktor obyektif diluar lingkungan yang memudahkan pemakai dalam bertindak/bekerja. Dalam konteks pemanfaatan teknologi informasi, ketentuan-ketentuan yang mendukung pengguna adalah merupakan bentuk dari kondisi yang memfasilitasi yang akan mempengaruhi pemanfaatan teknologi informasi. Ketentuan-ketentuan yang mendukung pengguna dilakukan dengan memberikan pelatihan dan membantunya ketika menghadapi kesulitan sehingga beberapa halangan dalam pemanfaatan akan dapat dikurangi atau dihilangkan.

8. Seberapa cepat mendapatkan respons atau konfirmasi setelah melakukan transaksi menggunakan aplikasi Pospay di PT. Pos Indonesia Cabang Kota Gunungsitoli?

Menurut informan inisial GA, AN, SF,PM, MG pada hari rabu, 22 November 2023 mengatakan yaitu proses ini biasanya terjadi dalam hitungan waktu yang relatif singkat setelah transaksi selesai dilakukan. Kepastian respons atau konfirmasi ini menjadi prioritas dalam meningkatkan pengalaman pengguna serta memberikan kepercayaan kepada pelanggan. meskipun demikian, waktu respons atau konfirmasi dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor eksternal, seperti kecepatan

koneksi internet pengguna, stabilitas jaringan, dan situasi beban kerja pada saat transaksi dilakukan.

Menurut Kasmir (2017:47) kualitas Pelayanan di definisikan sebagai tindakan atau perbuatan seorang atau organisasi bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan ataupun karyawan.

9. Bagaimana PT. Pos Indonesia Cabang Kota Gunungsitoli memberikan jaminan atau perlindungan terhadap pelanggan dalam penggunaan aplikasi Pospay?

Menurut informan inisial GA, AN, SF,PM, MG pada hari Jumat, 24 November 2023 mengatakan yaitu dengan menyediakan layanan pelanggan yang responsif dan informatif artinya pelanggan dapat menghubungi tim dukungan untuk mendapatkan bantuan atau melaporkan masalah terkait dengan penggunaan aplikasi Pospay.

Menurut Kasmir (2017:47) Kualitas Pelayanan di definisikan sebagai tindakan atau perbuatan seorang atau organisasi bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau pun karyawan.

10. Bagaimana menilai tingkat empati dari pihak PT. Pos Indonesia Cabang Kota Gunungsitoli terhadap kebutuhan atau masalah yang masih dialami dalam menggunakan aplikasi Pospay?

Menurut informan inisial GA, AN, SF,PM, MG pada hari Senin, 20 November 2023 mengatakan yaitu dengan cara dilakukan survei kepada pengguna Pospay untuk mendapatkan umpan balik mereka terkait pengalaman menggunakan aplikasi, tanyakan tentang kebutuhan dan masalah yang mereka hadapi serta sejauh mana pelayanan dari PT. Pos Indonesia membantu dalam menyelesaikan masalah tersebut dan sertakan pertanyaan yang dapat mengungkapkan tingkat kepuasan pengguna terhadap respons dan solusi yang diberikan oleh PT. Pos Indonesia.

Menurut Direktur Utama PT.Pos Indonesia Budi Setiawan masa 2013-2015 berpendapat bahwa mencerminkan tingkat kesadaran dan

pemahaman karyawan tentang aplikasi Pospay. Dapat dilakukan survey atau wawancara untuk mengukur sejauh mana karyawan memahami fitur-fitur aplikasi, kemampuan mereka dalam memberikan bantuan dan dukungan terkait aplikasi kepada pelanggan.

11. Apa saja faktor pendorong dan penghambat, PT.Pos Indonesia (Persero) Cabang Gunungsitoli, dalam memanfaatkan aplikasi PosPay ?

Menurut informan inisial GA, AN, SF, PM, MG pada hari Rabu, 22 November 2023 mengatakan yaitu faktor pendorong salah satunya penerapan teknologi baru seperti aplikasi PosPay dapat menjadi dorongan positif untuk meningkatkan daya saing dan relevansi PT. Pos Indonesia di era digital dan kemudian sedangkan yang menjadi faktor penghambat salah satunya Jika infrastruktur teknologi tidak memadai, misalnya masalah jaringan atau koneksi internet yang tidak stabil, dapat menghambat penggunaan aplikasi.

Menurut Direktur Utama PT.Pos Indonesia Budi Setiawan masa 2013-2015 berpendapat bahwa Mencakup identifikasi dan analisis tantangan yang dihadapi dalam implementasi dan penggunaan aplikasi Pospay di Tantangan ini dapat mencakup aspek teknis, sosial, atau organisasional yang dapat mempengaruhi pemanfaatan aplikasi

12. Bagaimana strategi PT.Pos Indonesia (Persero) Cabang Gunungsitoli dalam meningkatkan pelayanan ?

Menurut informan inisial GA, AN, SF, PM, MG pada hari Jumat, 24 November 2023 mengatakan yaitu strategi salah satunya adalah melakukan pengukuran kinerja secara rutin untuk mengevaluasi waktu respons, akurasi transaksi, dan efisiensi operasional kemudian mengumpulkan umpan balik pelanggan melalui survei atau mekanisme lainnya untuk memahami harapan dan kebutuhan pelanggan dan menawarkan berbagai layanan, termasuk layanan kurir, asuransi, dan logistik, untuk memenuhi kebutuhan pelanggan secara menyeluruh.

Kotler dan Keller (2016:143) “kualitas adalah kelengkapan fitur suatu produk atau jasa yang memiliki kemampuan untuk memberikan

kepuasan terhadap suatu kebutuhan”. Dengan pendekatan ini, PT.Pos Indonesia (Persero) Cabang Gunungsitoli berusaha untuk terus meningkatkan kualitas layanan mereka dengan mengintegrasikan umpan balik pelanggan, pengukuran kinerja, dan penawaran layanan yang komprehensif.

13. Bagaimana pengalaman Anda dalam menggunakan aplikasi Pospay di PT. Pos Indonesia Cabang Kota Gunungsitoli?

Menurut informan inisial GA, AN, SF,PM, MG pada hari Senin, 20 November 2023 mengatakan pengalaman dalam menggunakan aplikasi Pospay di PT. Pos Indonesia Cabang Kota Gunungsitoli telah cukup positif. Aplikasi tersebut memudahkan saya dalam melakukan berbagai transaksi di kantor pos, mulai dari pembayaran tagihan hingga pengiriman paket. Saya menemukan bahwa antarmuka aplikasi cukup intuitif dan mudah dipahami, sehingga proses transaksi menjadi lebih cepat dan efisien. Selain itu, fitur-fitur keamanan yang disediakan juga memberikan kepercayaan tambahan bagi saya sebagai pengguna. Overall, pengalaman menggunakan aplikasi Pospay di PT. Pos Indonesia Cabang Kota Gunungsitoli telah mempermudah aktivitas sehari-hari saya.

Menurut Sari (2017:83) Aplikasi adalah sebuah perangkat lunak yang dimana tujuannya adalah agar bisa melayani setiap aktivitas komputerisasi yang dilakukan oleh pengguna.

14. Apa kelebihan yang Anda temukan dalam menggunakan aplikasi Pospay dalam bertransaksi di PT. Pos Indonesia Cabang Kota Gunungsitoli?

Menurut informan inisial GA, AN, SF,PM, MG pada hari Rabu, 23 November 2023 mengatakan Aplikasi Pospay memungkinkan untuk melakukan transaksi tanpa harus datang langsung ke kantor pos, dapat juga mengaksesnya kapan saja dan di mana saja melalui perangkat seluler saya.

Menurut Abubakar (2021:25) “Aplikasi dapat diartikan sebagai penerapan atau penggunaan suatu konsep yang menjadi pokok pembahasan atau sebagai program computer yang dibuat untuk menolong manusia dalam meakukan tugas tertentu.

15. Apakah Anda mengalami kendala atau tantangan dalam menggunakan aplikasi Pospay di PT. Pos Indonesia Cabang Kota Gunungsitoli? Jika ya, apa saja?

Menurut informan inisial GA, AN, SF, PM, MG pada hari Kamis, 24 November 2023 mengatakan Salah satu kendala utama yang saya alami adalah masalah dengan koneksi internet yang lambat atau tidak stabil hal ini dapat menghambat proses transaksi dan membuat penggunaan aplikasi menjadi kurang efisien kemudahan terkadang mengalami masalah teknis seperti kesalahan sistem atau gangguan pada aplikasi Pospay yang membuat sulit untuk melakukan transaksi dengan lancar.

Menurut Direktur Utama PT.Pos Indonesia Budi Setiawan masa 2013-2015 berpendapat bahwa menggunakan Pospay sangat berkeuntungan karena masyarakat dapat melakukan pembayaran berbagai tagihan. Ada beberapa aspek sebagai berikut: Mencakup identifikasi dan analisis tantangan yang dihadapi dalam implementasi dan penggunaan aplikasi Pospay di Tantangan ini dapat mencakup aspek teknis, sosial, atau organisasional yang dapat mempengaruhi pemanfaatan aplikasi.

16. Bagaimana menurut Anda kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT. Pos Indonesia Cabang Kota Gunungsitoli sebelum dan setelah penggunaan aplikasi Pospay?

Menurut informan inisial GA, AN, SF, PM, MG pada hari Jumat, 25 November 2023 mengatakan Sebelum penggunaan aplikasi Pospay, menganggap kualitas pelayanan cenderung kurang memuaskan, Proses transaksi di kantor pos seringkali memakan waktu yang cukup lama karena antrian panjang dan proses manual yang memerlukan banyak waktu. Selain itu, terkadang terdapat ketidakpastian terkait ketersediaan layanan tertentu dan kendala administratif. Namun, setelah penggunaan aplikasi Pospay, saya melihat adanya peningkatan signifikan dalam kualitas pelayanan. Proses transaksi menjadi lebih cepat, efisien, dan nyaman karena dapat dilakukan secara online melalui aplikasi Pospay.

Aplikasi adalah suatu perangkat lunak yang dibuat khusus untuk memenuhi kebutuhan berbagai aktivitas dan pekerjaan, misalnya pelayanan masyarakat, aktivitas niaga, periklanan, game dan berbagai aktivitas lainnya. (Hengky W. Pramana, 2021:26).

17. Apakah Anda merasa bahwa penggunaan aplikasi Pospay telah meningkatkan efisiensi dan kecepatan dalam proses transaksi di PT. Pos Indonesia Cabang Kota Gunungsitoli?

Menurut informan inisial GA, AN, SF,PM, MG pada hari Senin, 20 November 2023 mengatakan Ya, merasa bahwa penggunaan aplikasi Pospay telah meningkatkan efisiensi dan kecepatan dalam proses transaksi di PT. Pos Indonesia Cabang Kota Gunungsitoli. Sebelum adopsi aplikasi Pospay, proses transaksi di kantor pos seringkali memakan waktu yang cukup lama karena harus mengantri dalam antrian panjang dan proses manual yang memerlukan banyak waktu.

Menurut (2018:83) Kualitas Pelayanan dapat diartikan sebagai berfokus pada memenuhi kebutuhan dan persyaratan, serta apa di ketepatan waktu untuk memenuhi harapan pelanggan.

18. Bagaimana tingkat kepuasan Anda terhadap fitur-fitur yang disediakan oleh aplikasi Pospay di PT. Pos Indonesia Cabang Kota Gunungsitoli?

Menurut informan inisial GA, AN, SF,PM, MG pada hari Selasa, 21 November 2023 mengatakan Tingkat kepuasan saya terhadap fitur-fitur yang disediakan oleh aplikasi Pospay di PT. Pos Indonesia Cabang Kota Gunungsitoli sangatlah tinggi. Aplikasi ini menyediakan berbagai fitur yang sangat membantu dalam melakukan transaksi secara online, seperti kemudahan dalam pembayaran tagihan, pengiriman uang, pembelian produk, dan layanan lainnya.

Menurut Dhanta dikutip dari Azhar (2019) adalah software yang di buat oleh suatu perusahaan komputer untuk mengerjakan tugas-tugas tertentu, misalnya Microsoft Word, Microsoft Excel.

19. Apakah Anda merasa bahwa aplikasi Pospay membantu meningkatkan aksesibilitas layanan PT. Pos Indonesia Cabang Kota Gunungsitoli bagi masyarakat?

Menurut informan inisial GA, AN, SF,PM, MG pada hari Kamis, 24 November 2023 mengatakan Ya, merasa bahwa aplikasi Pospay telah membantu meningkatkan aksesibilitas layanan PT. Pos Indonesia Cabang Kota Gunungsitoli bagi masyarakat. Dengan adanya aplikasi ini, masyarakat dapat melakukan berbagai transaksi dan mengakses layanan pos tanpa harus datang langsung ke kantor pos.

Menurut Syani&Werstantia (2019:88) Aplikasi adalah sebuah perangkat lunak yang berisi sebuah coding atau perintah yang dimana bisa di ubah sesuai dengan keinginan.

20. Bagaimana pendapat Anda tentang keamanan data dan privasi pengguna dalam menggunakan aplikasi Pospay di PT. Pos Indonesia Cabang Kota Gunungsitoli?

Menurut informan inisial GA, AN, SF,PM, MG pada hari Rabu, 23 November 2023 mengatakan Tentang keamanan data dan privasi pengguna dalam menggunakan aplikasi Pospay di PT. Pos Indonesia Cabang Kota Gunungsitoli sangatlah penting. Sebagai pengguna, saya mengharapkan bahwa PT. Pos Indonesia telah mengimplementasikan langkah-langkah yang kuat untuk melindungi data pribadi dan keamanan transaksi pengguna.

Menurut Handoko (2019: 335), dari segi pengguna pemanfaatan bahan pustaka di perpustakaan dipengaruhi oleh dua faktor yaitu adalah:Kebutuhan, yang dimaksud kebutuhan di sini adalah kebutuhan akan informasi.

21. Apakah Anda memiliki saran atau rekomendasi untuk perbaikan atau pengembangan lebih lanjut terkait dengan penggunaan aplikasi Pospay di PT. Pos Indonesia Cabang Kota Gunungsitoli?

Menurut informan inisial GA, AN, SF,PM, MG pada hari Senin, 20 November 2023 mengatakan Perlu untuk terus memperbaiki dan meningkatkan kinerja aplikasi Pospay agar dapat memberikan

pengalaman pengguna yang lebih lancar dan responsif, serta kemudian menambahkan fitur tambahan yang dapat meningkatkan fungsionalitas aplikasi, seperti riwayat transaksi, notifikasi real-time, dan dukungan untuk metode pembayaran yang lebih luas.

Menurut Hidayat (2018: 34), hal-hal yang memengaruhi pemanfaatan adalah: Setiap pemustaka mempunyai frekuensi penggunaan koleksi yang berbeda. Hal ini tergantung kebutuhan penggunaan informasi, karena setiap pengguna mempunyai waktu dan kebutuhan yang berbeda.

22. Bagaimana harapan Anda terhadap masa depan penggunaan aplikasi Pospay dalam meningkatkan kualitas layanan di PT. Pos Indonesia Cabang Kota Gunungsitoli?

Menurut informan inisial GA, AN, SF, PM, MG pada hari Rabu, 23 November 2023 mengatakan Berharap agar aplikasi Pospay terus dikembangkan dengan menambah fitur-fitur baru dan meningkatkan fungsionalitas yang ada. Fitur-fitur baru ini dapat mencakup integrasi dengan layanan pembayaran online lainnya, dukungan untuk transaksi internasional, dan kemampuan untuk melakukan transaksi yang lebih kompleks kemudian berharap bahwa penggunaan aplikasi Pospay akan membawa peningkatan yang signifikan dalam kualitas layanan yang ditawarkan oleh PT. Pos Indonesia.

Menurut, Thompson et al dalam Anastasia (2018) menjelaskan bahwa kesesuaian tugas berhubungan dengan sejauh mana kemampuan individual menggunakan teknologi informasi untuk meningkatkan kinerja individual dalam melaksanakan tugas.

4.3 Pembahasan

Menganalisis pemanfaatan aplikasi Pospay oleh PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Kota Gunungsitoli dan dampaknya terhadap peningkatan kualitas layanan dimana strategi yang diimplementasikan oleh PT. Pos Indonesia Cabang Kota Gunungsitoli dalam menerapkan aplikasi Pospay berhasil menghasilkan efek positif terhadap kualitas layanan. Dengan terus

berfokus pada inovasi, pelatihan karyawan, dan respons terhadap umpan balik pelanggan, perusahaan dapat terus meningkatkan pelayanannya untuk memenuhi tuntutan era digital dan ekspektasi pelanggan yang semakin tinggi. Kunci ini dan memberikan rekomendasi yang mungkin diperlukan untuk optimalisasi pemanfaatan aplikasi Pospay di masa depan. Hal ini dapat mencakup saran terkait pengembangan lebih lanjut, pelatihan tambahan, atau penyesuaian prosedur operasional yang mungkin diperlukan.

Pembahasan berdasarkan tujuan penelitian adalah sebagai berikut:

1. Pertama-tama, perlu dilakukan analisis terhadap tingkat pemanfaatan aplikasi PosPay di PT. Pos Indonesia. Dalam mengevaluasi pemanfaatan aplikasi PosPay, penelitian ini fokus pada sejauh mana karyawan dan pelanggan PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Kota Gunungsitoli mengadopsi dan memanfaatkan aplikasi tersebut. Analisis dapat mencakup tingkat keberhasilan implementasi, tingkat kepuasan pengguna, dan dampak positif atau negatif yang mungkin timbul akibat penggunaan aplikasi. Hasil penelitian dapat memberikan wawasan tentang efektivitas aplikasi PosPay dalam konteks cabang tersebut. Konsep ini sesuai teori Kotler dan Keller (2016:143) “kualitas adalah kelengkapan fitur suatu produk atau jasa yang memiliki kemampuan untuk memberikan kepuasan terhadap suatu kebutuhan”
2. Aspek ini akan menyoroti evaluasi terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT. Pos Indonesia (Persero) setelah menerapkan aplikasi PosPay. Pembahasan akan mencakup indikator-indikator kualitas pelayanan, tanggapan pengguna terhadap pelayanan, dan sejauh mana aplikasi tersebut memberikan nilai tambah bagi pelanggan. Evaluasi kualitas pelayanan pada PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Gunungsitoli setelah pemanfaatan aplikasi PosPay. Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan, seperti kecepatan layanan, akurasi transaksi, dan kepuasan pelanggan, akan dianalisis. Penelitian akan menjelaskan sejauh mana pemanfaatan aplikasi PosPay memengaruhi parameter-parameter kualitas pelayanan ini. Konsep ini sesuai dengan teori (Mariska Pradnya Paramitha & Fatin Fadhillah Hasib, 2014:381) menyatakan Pendorong

utama dari kesetiaan pelanggan dimanaa 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.

3. Menjelaskan elemen-elemen yang mendorong keberhasilan penggunaan aplikasi PosPay di PT. Pos Indonesia (Persero). Sebaliknya, faktor penghambat akan diidentifikasi untuk mengetahui potensi masalah atau hambatan yang perlu diatasi agar pemanfaatan aplikasi PosPay dapat maksimal. Analisis faktor pendorong dan penghambat melibatkan identifikasi dan pemahaman terhadap elemen-elemen yang mendorong atau menghambat pemanfaatan aplikasi PosPay di PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Gunungsitoli. Faktor-faktor tersebut dapat melibatkan aspek teknis, organisasional, sosial, atau ekonomi. Penelitian akan mengidentifikasi potensi hambatan dan memberikan saran untuk mengatasi kendala tersebut, serta memaksimalkan faktor pendorong yang ada. Konsep ini sesuai teori Kasmir (2017:47) Kualitas Pelayanan di definisikan sebagai tindakan atau perbuatan seorang atau organisasi bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau pun karyawan.
4. Strategi yang direkomendasikan untuk PT. Pos Indonesia (Persero) guna meningkatkan pelayanannya. Strategi ini dapat mencakup perbaikan pada aplikasi PosPay, peningkatan pelatihan karyawan, atau implementasi fitur-fitur baru untuk meningkatkan pengalaman pengguna. Rekomendasi strategis bagi PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Gunungsitoli untuk meningkatkan pelayanan. Ini dapat mencakup perubahan dalam pengelolaan aplikasi PosPay, pelatihan karyawan, atau peningkatan aspek-aspek lain yang ditemukan, strategi ini diharapkan dapat membantu cabang untuk memaksimalkan manfaat pemanfaatan aplikasi dan meningkatkan kepuasan pelanggan.. Konsep ini sesuai dengan penelitian terdahulu oleh Arianto (2018) dimana dalam penelitian Sebagai berfokus pada memenuhi kebutuhan dan persyaratan, serta pada ketepatan waktu untuk memenuhi harapan pelanggan. Kualitas Pelayanan berlaku untuk

semua jenis layanan yang disediakan oleh perusahaan saat kalian berada di perusahaan.

Dari hal diatas dapat diambil kesimpulan bahwa, terdapat implikasi praktis yang dapat membantu PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Gunungsitoli dalam meningkatkan kualitas pelayanan dengan memanfaatkan aplikasi PosPay. Penelitian selanjutnya dapat memperluas cakupan geografis, mengidentifikasi tren jangka panjang, atau mengeksplorasi aspek-aspek spesifik yang mungkin tidak tercakup dalam penelitian ini. Dengan demikian, hasil penelitian ini memberikan landasan yang kuat untuk pengembangan lebih lanjut dalam konteks yang lebih luas atau mendalam.

4.4 Keterbatasan Peneliti

Berdasarkan pada pengalaman langsung peneliti dalam proses penelitian ini, ada beberapa keterbatasan yang dialami dan dapat menjadi beberapa faktor yang agar dapat untuk lebih diperhatikan bagi peneliti-peneliti yang akan datang dalam lebih menyempurnakan penelitiannya karna penelitian ini sendiri tentu memiliki kekurangan yang perlu terus diperbaiki dalam penelitian-penelitian kedepannya. Beberapa keterbatasan dalam penelitian tersebut, antara lain:

1. Keterbatasan dalam generalisasi hasil penelitian karena fokus pada satu lokasi cabang PT. Pos Indonesia (Persero) di Kota Gunungsitoli. Hasil yang ditemukan mungkin tidak sepenuhnya dapat mewakili situasi di cabang-cabang lain atau secara umum di perusahaan tersebut.
2. Penelitian ini terbatas pada lokasi cabang di Kota Gunungsitoli, sehingga kondisi di daerah lain yang memiliki karakteristik atau kondisi yang berbeda mungkin tidak tercakup dalam analisis.
3. Penelitian ini mungkin terkendala oleh keterbatasan akses peneliti terhadap informasi tertentu, baik karena keterbatasan waktu, kerahasiaan data perusahaan, atau kendala lainnya yang membatasi akses ke informasi yang relevan.

4. Keterbatasan dalam sumber daya seperti anggaran, waktu, dan tenaga peneliti dapat membatasi kedalaman atau luasnya penelitian.
5. Keterbatasan dalam kerjasama atau partisipasi responden dapat mempengaruhi data yang terkumpul dan interpretasi hasil.
6. Jumlah informan yang hanya 3 orang, tentunya masih kurang untuk menggambarkan keadaan yang sesungguhnya.
7. Adanya keterbatasan waktu peneliti, tenaga, dan biaya sehingga peneliti ini kurang maksimal.
8. Keterbatasan pengetahuan penulis dalam membuat dan menyusun tulisan ini, sehingga perlu diuji kembali di masa depan.