

Lampiran 1

Pertanyaan :

1. Bagaimana pemanfaatan aplikasi PosPay pada PT.Pos Indonesia (Persero) Cabang Kota Gunungsitoli ?
2. Bagaimana PT.Pos Indonesia (Persero) Cabang Kota Gunungsitoli memastikan bahwa perangkat yang digunakan untuk menjalankan aplikasi PosPay selalu berfungsi dengan baik?
3. Bagaimana PT.Pos Indonesia (Persero) Cabang Kota Gunungsitoli memastikan keamanan data keuangan pelanggan yang ditangani melalui aplikasi PosPay ?
4. Bagaimana PT.Pos Indonesia (Persero) Cabang Kota Gunungsitoli memberikan dukungan teknis kepada karyawan terkait dengan penggunaan dan perawatan aplikasi PosPay?
5. Bagaimana kualitas pelayanan pada, PT.Pos Indonesia (Persero) Cabang Kota Gunungsitoli,pasca pemanfaatan aplikasi PosPay?
6. Bagaimana dalam menggunakan aplikasi Pospay di PT.Pos Indonesia (Persero) Cabang Kota Gunungsitoli dari segi bukti fisik,seperti tanda terima atau konfirmasi transaksi?
7. Bagaimana tingkat keandalan aplikasi Pospay dalam memproses transaksi anda di PT.Pos Indonesia (Persero) Cabang Kota Gunungsitoli?
8. Seberapa cepat mendapatkan respons atau konfirmasi setelah melakukan transaksi menggunakan aplikasi Pospay di PT.Pos Indonesia (Persero) Cabang Kota Gunungsitoli?
9. Bagaimana PT.Pos Indonesia (Persero) Cabang Kota Gunungsitoli memberikan jaminan atau perlindungan terhadap pelanggan dalam penggunaan aplikasi Pospay?
10. Bagaimana menilai tingkat dari pihak PT.Pos Indonesia (Persero) Cabang Kota Gunungsitoli terhadap kebutuhan atau masalah yang masih dialami dalam menggunakan aplikasi Pospay?
11. Apa saja faktor pendorong dan penghambat,di PT.Pos Indonesia (Persero) Cabang Kota Gunungsitoli,dalam memanfaatkan aplikasiPospay?
12. Bagaimana strategi PT.Pos Indonesia (Persero) Cabang Kota Gunungsitoli dalam meningkatkan pelayanan?

Lampiran 2

LEMBAR KERJA WAWANCARA

Nama/Informan : Gita Arja Kesuma Rahman

Hari /Tanggal : senin, 20 November 2023

Pekerjaan : Supervisor Keuangan dan SDM

Lokasi Wawancara : PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Kota Gunungsitoli

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

Jawaban : ‘,,Iya 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.

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

Jawaban : ‘,,Iya dalam memastikan adalah salah satunya melakukan pemeliharaan rutin pada perangkat keras dan perangkat lunak yang digunakan untuk menjalankan aplikasi Pospay, memastikan bahwa semua pembaruan dan peningkatan sistem operasi serta aplikasi telah diinstal secara teratur dan kemudian menggunakan sistem pemantauan kinerja untuk memonitor kesehatan perangkat keras dan perangkat lunak serta mengidentifikasi potensi masalah atau kegagalan sejak dini untuk mencegah gangguan layanan.

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

Jawaban : ‘,,Iya tentang keamanan data salah satunya PT. Pos Indonesia dapat menggunakan teknologi enkripsi untuk melindungi data keuangan pelanggan selama proses transmisi dan penyimpanan, enkripsi memastikan bahwa informasi yang dikirim

antara aplikasi dan server, serta yang disimpan dalam pangkalan data, terenkripsi dan sulit diakses oleh pihak yang tidak sah serta Memastikan keamanan jaringan yang digunakan oleh aplikasi Pospay adalah langkah penting. Penggunaan firewall, deteksi intrusi, dan langkah-langkah keamanan jaringan lainnya dapat membantu melindungi sistem dari ancaman siber.

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

Jawaban : ‘,,,Iya 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.

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

Jawaban : ‘,,,Iya 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.

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

Jawaban : ‘,,,Iya 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.

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

Jawaban : ‘,,,Iya 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.

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

Jawaban : ‘,,,Iya Kecepatan respons ini menjadi fokus penting dalam upaya PT. Pos Indonesia Cabang Kota Gunungsitoli untuk meningkatkan kualitas layanan kepada pelanggan. Dengan adanya pemantauan secara terus-menerus terhadap performa aplikasi, pihak PT. Pos Indonesia berupaya memastikan bahwa setiap transaksi dapat diproses dengan cepat dan akurat. pentingnya respons cepat ini tidak hanya berdampak pada kepuasan pelanggan, tetapi juga dapat meningkatkan efisiensi proses bisnis secara keseluruhan.

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

Jawaban : ‘,,,Iya PT. Pos Indonesia Cabang Kota Gunungsitoli menggunakan teknologi enkripsi yang kuat untuk melindungi data transaksi pelanggan artinya hal ini memastikan bahwa informasi sensitif seperti detail pembayaran dan informasi akun tetap aman dari ancaman keamanan serta Sistem Pospay dilengkapi dengan mekanisme otorisasi yang ketat. Hanya pengguna yang memiliki hak akses yang sah yang diizinkan untuk melakukan transaksi tertentu. Ini membantu mencegah akses yang tidak sah atau penyalahgunaan akun.

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

Jawaban : ‘,,,Iya 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.

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

Jawaban : ‘,,,Iya faktor pendorong salah satunya efisiensi operasional artinya penggunaan aplikasi PosPay dapat meningkatkan efisiensi operasional dengan mempercepat proses transaksi dan pembayaran, mengurangi kebutuhan untuk penanganan uang tunai secara fisik dan kemudian yang menjadi faktor penghambat ketidakfamiliaran pengguna artinya Jika karyawan atau pelanggan tidak akrab dengan teknologi atau cara menggunakan aplikasi PosPay, hal ini dapat menjadi penghambat.

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

Jawaban : ‘,,,Iya strategi PT.Pos Indonesia (Persero) Cabang Gunungsitoli dalam meningkatkan pelayanan salah satunya mengadopsi teknologi modern termasuk aplikasi seperti PosPay untuk mempermudah transaksi dan mempercepat layanan, menyediakan pelatihan kepada karyawan untuk memastikan pemahaman dan penggunaan yang efektif terhadap teknologi baru dan memastikan infrastruktur teknologi yang memadai untuk mendukung operasional, termasuk kecepatan jaringan dan sistem backend yang handal.

Nama/Informan : Annita Martselia Sianturi

Hari /Tanggal : Rabu, 22 November 2023

Pekerjaan : Supervisor Pelayanan UPL & Audit

Lokasi Wawancara : PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Kota Gunungsitoli

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

Jawaban : ‘,,,Iya pemanfaatan aplikasi PosPay pada PT. Pos salah satunya merupakan Transfer Uang artinya aplikasi posPay memungkinkan pelanggan untuk melakukan transfer uang secara elektronik ini dapat menjadi alternatif yang efisien dan aman dibandingkan dengan metode tradisional kemudian pengelolaan keuangan artinya pelanggan dapat memanfaatkan fitur keuangan seperti saldo, riwayat transaksi, dan laporan keuangan melalui aplikasi PosPay ini dapat membantu mereka untuk lebih mudah melacak dan mengelola keuangan mereka.

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

Jawaban : ‘,,,Iya dalam memastikan 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.

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

Jawaban : ‘,,,Iya tentang keamanan data salah satunya memastikan bahwa perangkat lunak yang digunakan dalam aplikasi Pospay selalu diperbarui dan dilakukan patch secara teratur arinya pembaruan ini dapat mencakup perbaikan keamanan yang diperlukan untuk melawan risiko keamanan terbaru serta menerapkan prosedur otorisasi yang ketat untuk memastikan bahwa hanya pihak yang berwenang yang dapat mengakses data keuangan pelanggan. Otentikasi ganda atau metode otentikasi lainnya dapat digunakan untuk meningkatkan keamanan akses.

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

Jawaban : ‘,,,Iya dalam memberikan dukungan teknis kepada karyawan salah satunya bentuk tim dukungan teknis atau help desk yang dapat dihubungi oleh karyawan jika mereka mengalami masalah atau memiliki pertanyaan terkait dengan aplikasi Pospay artinya dipastikan tim ini responsif dan memiliki pengetahuan yang memadai kemudian implementasikan sistem pemantauan yang dapat memonitor kinerja aplikasi Pospay secara real-time arinya jika ada masalah teknis, pastikan ada prosedur pelaporan yang mudah diakses dan diterapkan untuk mengatasi masalah tersebut secepat mungkin.

- 4 Bagaimana kualitas pelayanan pada, PT.Pos Indonesia (Persero) Cabang Gunungsitoli, pasca pemanfaatan aplikasi PosPay ?

Jawaban : ‘,,,Iya memengaruhi kualitas pelayanan salah satunya responsivitas aplikasi artinya seberapa cepat dan efisien aplikasi merespons permintaan pengguna, seperti pembayaran atau pengecekan informasi kemudian keamanan transaksi artinya keamanan transaksi melalui aplikasi merupakan faktor kunci dalam memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan.

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

Jawaban : ‘,,,Iya menggunakan aplikasi dalam segi bukti salah satunya dipastikan bahwa setiap transaksi memiliki nomor identifikasi unik hal ini dapat memudahkan pelanggan untuk melacak transaksi mereka dan memberikan referensi yang berguna dalam penanganan keluhan atau pertanyaan terkait transaksi.

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

Jawaban : ‘,,,Iya "aplikasi Pospay di PT. Pos Indonesia Cabang Kota Gunungsitoli memiliki tingkat keandalan yang tinggi dalam memproses transaksi. Stabilitas sistem menjadi salah satu keunggulan, di mana aplikasi ini mampu beroperasi secara konsisten tanpa mengalami gangguan yang signifikan. Hal ini memastikan kelancaran proses transaksi tanpa risiko terjadinya downtime yang dapat menghambat aktivitas pelanggan dan karyawan. Kemampuan untuk menangani volume transaksi yang tinggi secara efisien merupakan indikator positif terkait dengan keandalan aplikasi ini. Selain itu, keandalan Pospay juga tercermin dalam ketepatan pengolahan data.

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

Jawaban : ‘,,,Iya 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.

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

Jawaban : ‘,,,Iya secara rutin memperbarui sistem keamanan untuk melindungi aplikasi Pospay dari serangan siber potensial artinya upaya ini mencakup pemantauan keamanan secara terus-menerus dan implementasi tindakan pencegahan yang sesuai dan kemudian memiliki kebijakan privasi yang jelas dan transparan terkait dengan pengumpulan dan penggunaan data pelanggan. Ini memberikan kepastian kepada pelanggan mengenai bagaimana data mereka akan diolah dan dilindungi.

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

Jawaban : ‘,,,Iya dengan cara ditelusuri platform online seperti ulasan di Google Play Store atau toko aplikasi lainnya, untuk menemukan umpan balik dari pengguna terkait Pospay dan fokus pada ulasan yang mencakup aspek keempatian dalam penanganan masalah atau kebutuhan pengguna.

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

Jawaban : ‘,,,Iya 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 yang menjadi faktor penghambat salah satunya Jika infrastruktur teknologi tidak memadai, misalnya masalah jaringan atau koneksi internet yang tidak stabil, dapat menghambat penggunaan aplikasi.

- 11 Bagaimana statergi PT.Pos Indonesia (Persero) Cabang Gunungsitoli dalam meningkatkan pelayanan ?

Jawaban : ‘,,,Iya statergi salah satunya adalah memberikan pelatihan secara teratur kepada karyawan untuk meningkatkan keterampilan dan pengetahuan mereka terkait layanan dan teknologi terbaru, memastikan bahwa karyawan memiliki pemahaman yang baik tentang aplikasi Pospay dan cara mengatasi masalah teknis yang mungkin timbul, memastikan bahwa sistem keamanan aplikasi dan data pelanggan tetap diperbarui dan aman menyelenggarakan pelatihan keamanan untuk karyawan untuk meningkatkan kesadaran terhadap potensi risiko dan tindakan keamanan.

Nama/Informan : Sanny Nur Faradhita Marthafancha

Hari /Tanggal : Jumat, 24 November 2023).

Pekerjaan : Staf UPL

Lokasi Wawancara : PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Kota Gunungsitoli

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

Jawaban : ‘,,Iya pemanfaatan aplikasi PosPay pada PT. Pos salah satunya merupakan promosi dan Diskon artinya PT. Pos Indonesia dapat menggunakan aplikasi PosPay untuk memberikan promosi khusus dan diskon kepada pengguna aplikasi, mendorong lebih banyak orang untuk mengadopsi dan menggunakan aplikasi tersebut

kemudian edukasi pengguna artinya PT. Pos Indonesia dapat menyertakan fitur edukasi dalam aplikasi untuk membantu pengguna memahami cara terbaik menggunakan layanan PosPay dan manfaatnya.

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

Jawaban : ‘,,,Iya dalam memastikan salah satunya memberikan pelatihan kepada staf terkait pengoperasian dan pemeliharaan perangkat yang digunakan serta memiliki tim teknis yang kompeten dan dapat merespons dengan cepat jika ada masalah teknis dan kemudian memberikan pelatihan kepada staf terkait pengoperasian dan pemeliharaan perangkat yang digunakan serta memiliki tim teknis yang kompeten dan dapat merespons dengan cepat jika ada masalah teknis.

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

Jawaban : ‘,,,Iya 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.

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

Jawaban : ‘,,,Iya dalam memberikan dukungan teknis kepada karyawan salah satunya dipastikan bahwa aplikasi Pospay selalu diperbarui dengan versi terbaru serta disediakan pembaruan rutin yang masih mencakup perbaikan bug, peningkatan fitur, dan keamanan serta digunakan alat pemantauan kinerja untuk menganalisis penggunaan aplikasi dan mendeteksi potensi masalah atau area perbaikan artinya informasi ini dapat digunakan untuk meningkatkan pengalaman pengguna dan efisiensi karyawan.

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

Jawaban : ‘,,,Iya memengaruhi kualitas pelayanan salah satunya user interface artinya sejauh mana antarmuka pengguna aplikasi PosPay mudah dipahami dan digunakan oleh pengguna serta, ketersediaan dan kualitas dukungan pelanggan dalam menanggapi pertanyaan atau masalah terkait penggunaan aplikasi dan kemudian integrasi dengan layanan artinya sejauh mana aplikasi PosPay terintegrasi dengan layanan-layanan lain yang ditawarkan oleh PT. Pos Indonesia cabang gunungsitoli.

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

Jawaban : ‘,,,Iya menggunakan aplikasi dalam segi bukti salah satunya Selain konfirmasi elektronik, pertimbangkan penyediaan opsi untuk menyimpan konfirmasi transaksi secara elektronik di dalam aplikasi dan memberikan opsi untuk mencetak tanda terima fisik jika diperlukan oleh pelanggan atau karyawan serta informasi mengenai kebijakan pembatalan atau perubahan transaksi dalam tanda terima. Ini membantu dalam meminimalkan ketidakpastian dan meningkatkan kejelasan mengenai prosedur pengembalian atau perubahan transaksi.

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

Jawaban : ‘,,,Iya sistem telah terbukti mampu memberikan layanan yang konsisten dan dapat diandalkan bagi pengguna, baik dari segi pelanggan maupun karyawan PT. Pos Indonesia. Dalam pengembangan dan pemeliharaan aplikasi, PT. Pos Indonesia Cabang Kota Gunungsitoli secara aktif melakukan monitoring, pembaruan, dan perbaikan yang diperlukan untuk menjaga tingkat keandalan aplikasi Pospay. Pentingnya tingkat keandalan ini sangat diakui oleh PT. Pos Indonesia Cabang Kota Gunungsitoli sebagai faktor penentu keberhasilan implementasi aplikasi Pospay dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan.

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

Jawaban : ‘,,,Iya dengan salah melakukan transaksi melalui aplikasi Pospay, pelanggan dapat segera menerima konfirmasi transaksi, baik berupa notifikasi langsung di aplikasi maupun melalui pesan teks atau email. Kecepatan ini menjadi salah satu prioritas

PT. Pos Indonesia Cabang Kota Gunungsitoli dalam memberikan layanan yang memuaskan kepada pelanggan.

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

Jawaban : ‘,,,Iya 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.

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

Jawaban : ‘,,,Iya dengan dilakukan wawancara langsung dengan sejumlah pengguna Pospay dan ditanyakan tentang pengalaman mereka ketika menghadapi masalah dan sejauh mana pihak PT. Pos Indonesia memberikan dukungan dan solusi.

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

Jawaban : ‘,,,Iya faktor pendorong salah satunya Jika aplikasi PosPay menawarkan kemudahan, keamanan, dan insentif yang menarik bagi pelanggan, hal ini dapat menjadi faktor pendorong untuk penggunaannya kemudian yang menjadi faktor penghambat salah satunya Jika terdapat kekhawatiran terkait keamanan transaksi atau privasi data, pengguna mungkin enggan untuk memanfaatkan aplikasi PosPay.

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

Jawaban : ‘,,,Iya statergi 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.

Nama/Informan : Putri. M. Doloksaribu

Hari /Tanggal : Senin , 27 November 2023).

Pekerjaan : Staf Loker

Lokasi Wawancara : PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Kota Gunungsitoli

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

Jawaban : ‘,,Iya pemanfaatan aplikasi PosPay pada PT. Pos salah satunya merupakan promosi dan Diskon artinya PT. Pos Indonesia dapat menggunakan aplikasi PosPay untuk memberikan promosi khusus dan diskon kepada pengguna aplikasi, mendorong lebih banyak orang untuk mengadopsi dan menggunakan aplikasi tersebut kemudian edukasi pengguna artinya PT. Pos Indonesia dapat menyertakan fitur edukasi dalam aplikasi untuk membantu pengguna memahami cara terbaik menggunakan layanan PosPay dan manfaatnya.

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

Jawaban : ‘,,Iya dalam memastikan salah satunya memberikan pelatihan kepada staf terkait pengoperasian dan pemeliharaan perangkat yang digunakan serta memiliki tim teknis yang kompeten dan dapat merespons dengan cepat jika ada masalah teknis dan kemudian memberikan pelatihan kepada staf terkait pengoperasian dan pemeliharaan perangkat yang digunakan serta memiliki tim teknis yang kompeten dan dapat merespons dengan cepat jika ada masalah teknis.

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

Jawaban : ‘,,Iya 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.

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

Jawaban : ‘,,,Iya dalam memberikan dukungan teknis kepada karyawan salah satunya bentuk tim dukungan teknis atau help desk yang dapat dihubungi oleh karyawan jika mereka mengalami masalah atau memiliki pertanyaan terkait dengan aplikasi Pospay artinya dipastikan tim ini responsif dan memiliki pengetahuan yang memadai kemudian implementasikan sistem pemantauan yang dapat memonitor kinerja aplikasi Pospay secara real-time arinya jika ada masalah teknis, pastikan ada prosedur pelaporan yang mudah diakses dan diterapkan untuk mengatasi masalah tersebut secepat mungkin.

- 4 Bagaimana kualitas pelayanan pada, PT.Pos Indonesia (Persero) Cabang Gunungsitoli, pasca pemanfaatan aplikasi PosPay ?

Jawaban : ‘,,,Iya memengaruhi kualitas pelayanan salah satunya responsivitas aplikasi artinya seberapa cepat dan efisien aplikasi merespons permintaan pengguna, seperti pembayaran atau pengecekan informasi kemudian keamanan transaksi artinya keamanan transaksi melalui aplikasi merupakan faktor kunci dalam memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan.

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

Jawaban : ‘,,,Iya menggunakan aplikasi dalam segi bukti salah satunya dipastikan bahwa setiap transaksi memiliki nomor identifikasi unik hal ini dapat memudahkan pelanggan untuk melacak transaksi mereka dan memberikan referensi yang berguna dalam penanganan keluhan atau pertanyaan terkait transaksi.

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

Jawaban : ‘,,,Iya 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.

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

Jawaban : ‘,,,Iya Kecepatan respons ini menjadi fokus penting dalam upaya PT. Pos Indonesia Cabang Kota Gunungsitoli untuk meningkatkan kualitas layanan kepada pelanggan. Dengan adanya pemantauan secara terus-menerus terhadap performa aplikasi, pihak PT. Pos Indonesia berupaya memastikan bahwa setiap transaksi dapat diproses dengan cepat dan akurat. pentingnya respons cepat ini tidak hanya berdampak pada kepuasan pelanggan, tetapi juga dapat meningkatkan efisiensi proses bisnis secara keseluruhan.

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

Jawaban : ‘,,,Iya PT. Pos Indonesia Cabang Kota Gunungsitoli menggunakan teknologi enkripsi yang kuat untuk melindungi data transaksi pelanggan artinya hal ini memastikan bahwa informasi sensitif seperti detail pembayaran dan informasi akun tetap aman dari ancaman keamanan serta Sistem Pospay dilengkapi dengan mekanisme otorisasi yang ketat. Hanya pengguna yang memiliki hak akses yang sah yang diizinkan untuk melakukan transaksi tertentu. Ini membantu mencegah akses yang tidak sah atau penyalahgunaan akun.

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

Jawaban : ‘,,,Iya dengan dilakukan wawancara langsung dengan sejumlah pengguna Pospay dan ditanyakan tentang pengalaman mereka ketika menghadapi masalah dan sejauh mana pihak PT. Pos Indonesia memberikan dukungan dan solusi.

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

Jawaban : ‘,,,Iya 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 yang menjadi faktor penghambat salah satunya Jika infrastruktur teknologi tidak memadai, misalnya

masalah jaringan atau koneksi internet yang tidak stabil, dapat menghambat penggunaan aplikasi.

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

Jawaban : ‘,,Iya strategi PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Gunungsitoli dalam meningkatkan pelayanan salah satunya mengadopsi teknologi modern termasuk aplikasi seperti PosPay untuk mempermudah transaksi dan mempercepat layanan, menyediakan pelatihan kepada karyawan untuk memastikan pemahaman dan penggunaan yang efektif terhadap teknologi baru dan memastikan infrastruktur teknologi yang memadai untuk mendukung operasional, termasuk kecepatan jaringan dan sistem backend yang handal.

Nama/Informan : Merlin G. Lase

Hari /Tanggal : Rabu, 29 November 2023).

Pekerjaan : Staf Loker

Lokasi Wawancara : PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Kota Gunungsitoli

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

Jawaban : ‘,,Iya pemanfaatan aplikasi PosPay pada PT. Pos salah satunya merupakan Transfer Uang artinya aplikasi posPay memungkinkan pelanggan untuk melakukan transfer uang secara elektronik ini dapat menjadi alternatif yang efisien dan aman dibandingkan dengan metode tradisional kemudian pengelolaan keuangan artinya pelanggan dapat memanfaatkan fitur keuangan seperti saldo, riwayat transaksi, dan laporan keuangan melalui aplikasi PosPay ini dapat membantu mereka untuk lebih mudah melacak dan mengelola keuangan mereka.

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

Jawaban : ‘,,,Iya dalam memastikan 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.

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

Jawaban : ‘,,,Iya tentang keamanan data salah satunya memastikan bahwa perangkat lunak yang digunakan dalam aplikasi Pospay selalu diperbarui dan dilakukan patch secara teratur artinya pembaruan ini dapat mencakup perbaikan keamanan yang diperlukan untuk melawan risiko keamanan terbaru serta menerapkan prosedur otorisasi yang ketat untuk memastikan bahwa hanya pihak yang berwenang yang dapat mengakses data keuangan pelanggan. Otentikasi ganda atau metode otentikasi lainnya dapat digunakan untuk meningkatkan keamanan akses.

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

Jawaban : ‘,,,Iya dalam memberikan dukungan teknis kepada karyawan salah satunya bentuk tim dukungan teknis atau help desk yang dapat dihubungi oleh karyawan jika mereka mengalami masalah atau memiliki pertanyaan terkait dengan aplikasi Pospay artinya dipastikan tim ini responsif dan memiliki pengetahuan yang memadai kemudian implementasikan sistem pemantauan yang dapat memonitor kinerja aplikasi Pospay secara real-time artinya jika ada masalah teknis, pastikan ada prosedur pelaporan yang mudah diakses dan diterapkan untuk mengatasi masalah tersebut secepat mungkin.

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

Jawaban : ‘,,,Iya memengaruhi kualitas pelayanan salah satunya responsivitas aplikasi artinya seberapa cepat dan efisien aplikasi merespons permintaan pengguna, seperti pembayaran atau pengecekan informasi kemudian keamanan transaksi artinya

keamanan transaksi melalui aplikasi merupakan faktor kunci dalam memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan.

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

Jawaban : ‘,,,Iya menggunakan aplikasi dalam segi bukti salah satunya dipastikan bahwa setiap transaksi memiliki nomor identifikasi unik hal ini dapat memudahkan pelanggan untuk melacak transaksi mereka dan memberikan referensi yang berguna dalam penanganan keluhan atau pertanyaan terkait transaksi.

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

Jawaban : ‘,,,Iya sistem telah terbukti mampu memberikan layanan yang konsisten dan dapat diandalkan bagi pengguna, baik dari segi pelanggan maupun karyawan PT. Pos Indonesia. Dalam pengembangan dan pemeliharaan aplikasi, PT. Pos Indonesia Cabang Kota Gunungsitoli secara aktif melakukan monitoring, pembaruan, dan perbaikan yang diperlukan untuk menjaga tingkat keandalan aplikasi Pospay. Pentingnya tingkat keandalan ini sangat diakui oleh PT. Pos Indonesia Cabang Kota Gunungsitoli sebagai faktor penentu keberhasilan implementasi aplikasi Pospay dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan.

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

Jawaban : ‘,,,Iya dengan salah melakukan transaksi melalui aplikasi Pospay, pelanggan dapat segera menerima konfirmasi transaksi, baik berupa notifikasi langsung di aplikasi maupun melalui pesan teks atau email. Kecepatan ini menjadi salah satu prioritas PT. Pos Indonesia Cabang Kota Gunungsitoli dalam memberikan layanan yang memuaskan kepada pelanggan.

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

Jawaban : ‘,,,Iya 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.

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

Jawaban : ‘,,,Iya dengan dilakukan wawancara langsung dengan sejumlah pengguna Pospay dan ditanyakan tentang pengalaman mereka ketika menghadapi masalah dan sejauh mana pihak PT. Pos Indonesia memberikan dukungan dan solusi.

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

Jawaban : ‘,,,Iya faktor pendorong salah satunya efisiensi operasional artinya penggunaan aplikasi PosPay dapat meningkatkan efisiensi operasional dengan mempercepat proses transaksi dan pembayaran, mengurangi kebutuhan untuk penanganan uang tunai secara fisik dan kemudian yang menjadi faktor penghambat ketidakfamiliaran pengguna artinya Jika karyawan atau pelanggan tidak akrab dengan teknologi atau cara menggunakan aplikasi PosPay, hal ini dapat menjadi penghambat.

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

Jawaban : ‘,,,Iya strategi salah satunya adalah memberikan pelatihan secara teratur kepada karyawan untuk meningkatkan keterampilan dan pengetahuan mereka terkait layanan dan teknologi terbaru, memastikan bahwa karyawan memiliki pemahaman yang baik tentang aplikasi Pospay dan cara mengatasi masalah teknis yang mungkin timbul, memastikan bahwa sistem keamanan aplikasi dan data pelanggan tetap diperbarui dan aman menyelenggarakan pelatihan keamanan untuk karyawan untuk meningkatkan kesadaran terhadap potensi risiko dan tindakan keamanan.

Lampiran 3

FOTO DOKUMENTASI



Wawancara dengan Supervisor Keuangan dan SDM Bapak Gita Arja Kesuma Rahman



wawancara dengan Supervisor Pelayanan UPL & Audit
ibu Annita Martselia Sianturi



Wawancara dengan Staf UPL Ibu Sanny Nur Faradhita Marthafancha



Wawancara dengan Staf Loker kak Pufri. M. Doloksaribu



Wawancara dengan Staf Loker kak Merlin G. Lase

NIM :

2319293

NAMA MAHASISWA :

LEFI YARTINI MENDROFA

PRODI :

Manajemen

JUDUL :

PEMANFAATAN APLIKASI POSPAY UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS LAYANAN DI PT.POS INDONESIA CABANG GUNUNGSITOLI MELALUI TEKNOLOGI

LOKUS :

PT.Pos Indoneia Cabang Gunungsitoli

Dosen Pembimbing :

Odaligoziduhu Halawa, S.E., M.M

Konsentrasi :

MSDM

Tema :

Pemanfaatan Teknologi

Ubah Judul

Riwayat Bimbingan Proposal

N O	TOPIK	MATERI	CATATAN DOSEN
1	PEMANFAATAN APLIKASI POSPAY UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS LAYANAN DI PT.POS INDONESIA CABANG GUNUNGSITOLI MELALUI TEKNOLOGI",BIMBINGAN PERTAMA 06 Jun 2023 09:30:40	BAB I SAMPAI BAB II File Skripsi	1. latar belakang diperbaiki. Mulai dari yang umum ke khusus. Dikembangkan lagi tulisannya di setiap alinea. 2. Digambarkan apa kelemahan atau permasalahan dalam pemanfaatan aplikasi pospay nyang dialami oleh PT. Pos Cabang Gunungsitoli sehingga pelayanan kepada masyarakat dapat berpengaruh. 3. Tujuan penelitian disesuaikan dengan rumusan masalah (Jumlah). 4. Manfaat Penelitian diganti menjadi Kegunaan Hasil Penelitian. 5. Bab II Tjauan Pstaka supaya referensi yang digunakan disesuaikan dengan variabel yang akan diteliti. 08 Jun 2023 09:37:00

No	Topik	Materi	Catatan Dosen
2	bab 1-2 <i>12 Jun 2023 15:01:51</i>	bimbingan File Skripsi	1. perbaiki judul menjadi analisis pemanfaatan aplikasi pospay dalam meningkatkan kualitas layanan di PT. Pos Indonesia Cabang Gunungsitoli. 2. landasan teori sesuaikan kemabli dengan judul 3. tambahkan kerangka berpikir <i>12 Jun 2023 17:45:51</i>
3	bab 3 <i>12 Jun 2023 15:02:19</i>	bimbingan File Skripsi	lengkapi daftar pustaka dan lampirkan draf wawancara berdasarkan indikator <i>12 Jun 2023 17:46:30</i>
4	Analisis Pemanfaatan Aplikasi Pospay Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Kota Gunungsitoli" <i>03 Jul 2023 08:21:24</i>	bab 1-2 File Skripsi	1. Perbaiki tata tulis secara keseluruhan. ikuti buku pedoman penulisan karya ilmiah 2. rumusan masalah dan tujuan penelitian diperbaiki sebagai mana saya kasi dalam file. 3. kegunaan hasil penelitian diperbaiki 4. tambahkan penelitian terdahulu sebanyak 3 lagi 5. kerangka pemikiran diperbaiki, File Skripsi <i>05 Jul 2023 09:01:52</i>
5	Analisis Pemanfaatan Aplikasi Pospay Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Kota Gunungsitoli" <i>03 Jul 2023 08:21:49</i>	bab 3 File Skripsi	1. tata tulis secara keseluruhan diperbaiki. 2. variabel peneltian disertai dengan indikator 3. jadwal penelitian sesuaikan kembali. 4. daftar pustaka dilengkapi <i>10 Jul 2023 12:03:28</i>

No	Topik	Materi	Catatan Dosen
6	ANALISIS PEMANFAATAN APLIKASI POSPAY DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PADA PT. POS INDONESIA (PERSERO) CABANG KOTA GUNUNGSITOLI 27 Jul 2023 16:32:26	bab 1,2,3 File Skripsi	1. jenis dan ukuran huruf pada cover diperbaiki 2. Tata tulis masih banyak yang belum mengikuti tata tulis pada buku pedoman 3. Narasikan kerangka pemikiran File Skripsi 28 Jul 2023 13:29:55
7	ANALISIS PEMANFAATAN APLIKASI POSPAY DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PADA PT. POS INDONESIA (PERSERO) CABANG KOTA GUNUNGSITOLI 27 Jul 2023 16:33:24	bab 3 File Skripsi	1. Menggunakan huruf besar kecil harus pada tempatnya. 2. Tata tulis perbaiki dengan baik. Jangan asal-asalan 3. variabel penelitian diperbaiki 4. jadwal penelitian disesuaikan kembali 5. harus jelas jenis data yang digunakan 6. penulisan daftar pustaka perbaiki kembali 7. Draf wawancara harus didasarkan pada indikator penelitian File Skripsi 28 Jul 2023 13:48:29
8	BAB 1 01 Aug 2023 21:04:20	BAB 1 File Skripsi	1. jangan awali penulisan pendahuluan dengan pendapat ahli. Perbaiki kembali 2. rumusan masalah dan tujuan penelitian perbaiki. 3. tidak menggunakan sistematika penulisan (sesuai buku pedoman penulisan karya ilmiah) File Skripsi 04 Aug 2023 07:33:51
9	BAB 2 01 Aug 2023 21:04:42	BAB 2 File Skripsi	beberapa catatan perbaikan pada refisi sebelumnya anda tidak perbaiki sama sekali. perbaiki itu dan sesuaikan dengan beberapa yang anda tambahkan dalam bab 2 terakhir ini. Misalnya kerangka berpikir. 04 Aug 2023 07:39:51

N O	TOPIK	MATERI	CATATAN DOSEN
10	BAB 3 <i>01 Aug 2023 21:05:47</i>	BAB 3 File Skripsi	1. Pelajari dan kuasai buku pedoman penulisan karya ilmiah dengan baik. 2. refisi dalam proposal diperbaiki File Skripsi <i>04 Aug 2023 08:07:38</i>
11	BAB 1 <i>04 Aug 2023 21:08:07</i>	BAB 1 File Skripsi	Perbaiki lagi sesuai catatan dalam draf proposal ini File Skripsi <i>05 Aug 2023 07:56:22</i>
12	BAB 3 <i>04 Aug 2023 21:22:17</i>	BAB 3 File Skripsi	1. JENIS PENELITIAN ANDA ADALAH KUALITATIF BUKAN KUANTITATIF. 2. GUNAKAN FILE YANG SAYA KASIKAN INI SEBAGAI DRAF PROPOSALNYA. 3. CARA MENGUTIP PENDAPAT AHLI DARI BUKU DIPERHATIKAN DENGAN BAIK. 4. LENGKAPI DAFTAR PUSTAKA 5. LAMPIRKAN DRAF WAWANCARA DENGAN BERPEDOMAN PADA INDIKATOR. CATATAN PENTING: • PELAJARI BUKU PEDOMAN DENGAN MAKSIMAL DAN GUNAKAN HATI • REFISI BAB 2 BELUM DIKIRIMKAN File Skripsi <i>05 Aug 2023 08:28:10</i>
13	BAB 1 <i>05 Aug 2023 14:10:16</i>	RUMUSAN & PENELETIAN File Skripsi	TUJUAN Ok <i>06 Aug 2023 07:43:38</i>
14	BAB 2 <i>05 Aug 2023 15:06:05</i>	BAB 2 File Skripsi	Saya pusing melihat perbaiki di bab 2 ini.. Hampir setiap anda kirim isinya berbeda dari sebelumnya.

N

O

TOPIK

MATERI

CATATAN DOSEN

Anda sepertinya menyuruh saya untuk melakukan refisi kembali dengan isi bab 2 yang berbeda.

apakah anda sengaja ?

06 Aug 2023 07:52:29

15 BAB 3

05 Aug 2023 15:06:27

BAB 3

File Skripsi

1. perbaiki penulisan bahasa asing (dimiringkan)
2. perbaiki jadwal penelitian
3. penulisan daftar pustaka dilengkapi
4. draf wawancara diperbaiki

File Skripsi

06 Aug 2023 08:07:27

16 BAB 2

06 Aug 2023 18:59:12

TATA CARA PENULISAN
DAN KERANGKA
PEMIKIRAN

File Skripsi

ok saja dulu

File Skripsi

07 Aug 2023 07:21:56

17 BAB 3

07 Aug 2023 23:44:39

DAFTAR PUSTAKA DAN
DRAFT WAWANCARA

File Skripsi

ok

08 Aug 2023 08:19:00

Selesai

Proses pembimbingan proposal ini telah selesai dan telah dilanjutkan pada tahapan selanjutnya.

PENGESAHAN PROPOSAL

Rancangan Penelitian yang diajukan oleh:

Nama : LEFT YARTINI MENDROFA

NIM : 2319293

Program : Sarjana

Program Studi : Manajemen

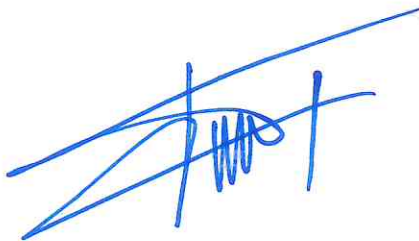
Fakultas : Ekonomi

Judul : ANALISIS PEMANFAATAN APLIKASI
POSPAY DALAM MENINGKATKAN
KUALITAS PELAYANAN PADA PT. POS
INDONESIA (PERSERO) CABANG KOTA
GUNUNGSITOLI

Telah diperiksa dan disetujui untuk diseminarkan.

Gunungsitoli, 06 Agustus 2023

Dosen pembimbing



ODALIGOZIDUHU HALAWA, S.E., M.M
NIDN: 0104119201

Ketua Program Studi



YUPITER MENDROFA, SE., M.M
NIDN: 0112078103



YAYASAN PERGURUAN TINGGI NIAS
UNIVERSITAS NIAS
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI MANAJEMEN

Alamat : Jl. Karet No.30 Kel. Ilir Kecamatan Gunungsitoli Kota Gunungsitoli

BERITA ACARA SEMINAR RANCANGAN PENELITIAN

Pada hari ini Jumat tanggal Delapan belas bulan agustus tahun dua ribu dua puluh tiga telah diselenggarakan Seminar Rancangan Penelitian bagi mahasiswa Universitas Nias :

Nama : Lefi Yartini Mendrofa
NIM : 2319293
Program : Sarjana
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi
Judul Skripsi : Analisis Pemanfaatan Aplikasi Pospay dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan pada PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Kota Gunungsitoli

Waktu Pelaksanaan : 08.00 WIB s.d. selesai

Susunan Dewan Pembimbing Dan Penelaah:

1. Odaligoziduhu Halawa, S.E., M.M
(Pembimbing)
2. Eliagus Telaumbanua, S.E., M.M (Penelaah)

Tanda Tangan

1.

2.

Rekapitulasi Nilai

Dewan Pembimbing Dan Penelaah	Total Nilai
1. Odaligoziduhu Halawa, S.E., M.M (Pembimbing)	78
2. Eliagus Telaumbanua, S.E., M.M (Penelaah)	73
Total Nilai	151

Rata-rata nilai adalah: 75.5

Gunungsitoli, 18 Agustus 2023
Ketua Program Studi Manajemen,

Yupiter Mendrofa, S.E., M.M
NIDN. 0112078103



NIDN. 0104119201

Lembar Persetujuan Melaksanakan Penelitian

Rancangan Penelitian Yang Diajukan Oleh:

Nama : Lefi Yartini Mendrofa
NIM : 2319293
Program : Sarjana
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi
Judul : ANALISIS PEMANFAATAN APLIKASI POSPAY DALAM
MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PADA PT.
POS INDONESIA (PERSERO) CABANG KOTA
GUNUNGSITOLI

Telah diseminarkan dan disetujui untuk diteliti.

Gunungsitoli, September 2023

Dosen Penelaah,



Eliagus Telaumbanua, S.E., M.M
NIDN. 0116088102

Dosen Pembimbing,



Odaligoziduhu Halawa, S.E., M.M
NIDN. 0104119201

Plt. Ketua Prodi Manajemen



Yupiter Mendrofa, S.E., M.M.
NIDN. 0112078103



YAYASAN PERGURUAN TINGGI NIAS
UNIVERSITAS NIAS
LEMBAGA PENELITIAN DAN PENGABDIAN MASYARAKAT

Rektorat : Jalan Pancasila No. 10 Kota Gunungsitoli ☎ +626392620815 Nias 📠 22814
Homepage: <https://unias.ac.id> email: admin@unias.ac.id

Nomor : 054 /UN06/PN.01.02/2023
Lampiran : 1 (Satu) set
Perihal : **Permohonan Izin Pelaksanaan Penelitian**

25 Oktober 2023

Kepada Yth,
Executive Manager PT.Pos Indonesia
(Persero) Cabang Kota Gunungsitoli

di

Tempat

1 Dengan hormat, dalam rangka melengkapi data penelitian yang dilaksanakan oleh :

Nama : **Lefi Yartini Mendrofa**
NIM : 2319293
Fakultas : Ekonomi
Program Studi : Manajemen
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S-1)
Judul Skripsi : Analisis Pemanfaatan Aplikasi Pospay Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Kota Gunungsitoli

Lokasi Penelitian : Kantor PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Kota Gunungsitoli

Jadwal Penelitian : 25 Oktober 2023 sampai selesai

Maka kami mohon kepada Bapak/Ibu kiranya dapat memberi izin kepada mahasiswa yang namanya tersebut di atas untuk melaksanakan Penelitian di lokasi penelitian tersebut di atas (Rancangan Skripsi/TA Terlampir)

2 Demikian disampaikan, atas bantuan dan kerjasama diucapkan terima kasih.


Plt. Kepala LPPM
Dr. Ayler Beniah Ndraha, S.STP., M.Si
NIDK. 8934030021

Tembusan :

- Yth. 1 Pj. Rektor Universitas Nias (sebagai laporan);
- 2 Plt Warek Lingkup Universitas Nias;
- 3 Plt. Dekan Fakultas Ekonomi ;
- 4 Plt. Ketua Prodi Manajemen;
- 5 Peneliti yang bersangkutan (**Lefi Yartini Mendrofa**);
- 6 Arsip.



PT. POS INDONESIA (PERSERO)
CABANG KOTA GUNUNGSITOLI
Jl. Moh. Hatta No. 1, Kel. Pasar Kec. Gunungsitoli
Kota Gunungsitoli, Sumatera Utara 22812

Nomor : 339/UMUM-GST/0623
Lampiran : 1 (satu) lembar
Urgensi : Segera

Gunungsitoli, 21 November 2023

Kepada Yth.
Plt. Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Nias
di
Tempat

Hal : Persetujuan Izin Pelaksanaan Penelitian

Sehubungan dengan surat permohonan izin pelaksanaan penelitian mahasiswa Universitas Nias Fakultas Ekonomi atas nama:

Nama : Lefi Yartini Mendrofa
NIM : 2319293
Fakultas : Ekonomi
Program Studi : Manajemen

Bersama dengan ini saya member izin melaksanakan penelitian di PT.Pos Indonesia (Persero) Cabang Kota Gunungsitoli, untuk keperluan Skripsi yang berjudul Analisis Pemanfaatan Aplikasi POSPAY Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di PT.pos Indonesia (Persero) Cabang Kota Gunungsitoli.

Demikian disampaikan untuk dapat diketahui, dan penggunaan seperlunya.

PT. Pos Indonesia (Persero)
Cabang Gunungsitoli

Edison Sihombing
Nippos. 993419598

Tembusan:

1. Plt. Kepala LPPM Fakultas Ekonomi Universitas Nias



PT. POS INDONESIA (PERSERO)
CABANG KOTA GUNUNGSITOLI

Alamat lokasi: Jl. Moh. Hatta, No. 1, Kel Pasar, Kec. Gunungsitoli,
Kota Gunungsitoli, Sumatera Utara 22812

Gunungsitoli, 21 Desember 2023

Nomor : 360/UMIUM - GST/2023

Lamp : 1 (satu) lembar

Perihal : Surat Keterangan Selesai Meneliti

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Ekonomi

Universitas Nias

di

Tempat

Sehubungan dengan surat dari Universitas Nias Fakultas Ekonomi, Nomor: 054/UN06/PN.01.02/2023, Perihal: Permohonan Izin Pelaksanaan penelitian tanggal 25 Oktober 2023 yang dilaksanakan oleh:

Nama : Lefi Yartini Mendrofa

NIM : 2319293

Fakultas : Ekonomi

Program Studi : Manajemen

Jenjang Pendidikan : Sarjana (S1)

telah menyelesaikan penelitian di PT. Pos Indonesia (Persero) Kota Gunungsitoli yang di mulai sejak tanggal 31 November 2023 s/d selesai dengan judul **Analisis Pemanfaatan Aplikasi Pospay Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Kota Gunungsitoli.**

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

PT. Pos Indonesia (Persero)

Cabang Kota Gunungsitoli,


(Edison Sihombing)
Nippos. 993419598

Status pembimbingan berhasil diubah

NIM :
2319293

NAMA MAHASISWA :
LEFI YARTINI MENDROFA

PRODI :
Manajemen

JUDUL :
PEMANFAATAN APLIKASI POSPAY UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS LAYANAN DI PT.POS INDONESIA CABANG GUNUNGSITOLI MELALUI TEKNOLOGI

LOKUS :
PT.Pos Indoneia Cabang Gunungsitoli

Dosen Pembimbing :
Odaligoziduhu Halawa, S.E., M.M

Konsentrasi :
MSDM

Tema :
Pemanfaatan Teknologi

Ubah Judul

Riwayat Bimbingan Skripsi

N O	TOPIK	MATERI	CATATAN DOSEN
1	Analisis Pemanfaatan Aplikasi Pospay Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Kota Gunungsitoli"	bab 4 dan 5 File Skripsi	1. perbaiki tabel informan 2. perbaiki analisa hasil wawancara sebagaimana hasil bimbingan tata muka 3. perbaiki saran-saran, upayakan menjawab atau memberikan solusi pada masalah yang ditemukan
11 Dec 2023 13:25:58			12 Dec 2023 12:57:37

N O	TOPIK	MATERI	CATATAN DOSEN
2	Analisis Pemanfaatan Aplikasi Pospay Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Kota Gunungsitoli" 11 Dec 2023 13:26:30	kafer File Skripsi	Lengkapi abstrak bahasa indonesia dan bahasa inggris 12 Dec 2023 12:58:38
3	Analisis Pemanfaatan Aplikasi Pospay Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Kota Gunungsitoli" 13 Dec 2023 20:43:51	bab 4-5 File Skripsi	1. Setiap tabel disertai dengan sumber. 2. Lengkapi daftar pustaka 16 Dec 2023 13:55:29
4	Analisis Pemanfaatan Aplikasi Pospay Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Kota Gunungsitoli" 13 Dec 2023 20:44:29	cafer File Skripsi	1. Penulisan Nama pembimbing dibetulkan 2. halaman pada daftar isi dilengkapi. 16 Dec 2023 13:57:06
5	kaver 17 Dec 2023 23:30:51	kaver File Skripsi	Ok 18 Dec 2023 14:54:57
6	bab 4 dan 5 17 Dec 2023 23:31:34	bab 4 & 5 File Skripsi	Ok 18 Dec 2023 14:55:09

Selesai

Proses pembimbingan skripsi ini telah selesai



YAYASAN PERGURUAN TINGGI NIAS
UNIVERSITAS NIAS
FAKULTAS EKONOMI

Alamat : Jalan Karet No. 30 Kelurahan Ilir, Kec. Gunungsitoli, Kota Gunungsitoli
Homepage: <https://mnj.unias.ac.id> email: mnj@unias.ac.id

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi dengan judul Analisis pemanfaatan aplikasi pospay dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada PT. Pos Indonesia (persero) cabang Kota Gunungsitoli yang disusun oleh LEFI YARTINI MENDROFA dengan NIM 2319293 Program Studi Manajemen telah dikoreksi dan revisi oleh pembimbing Utama dan Pembimbing Pendamping, sehingga dapat dilanjutkan untuk sidang ujian skripsi.

Gunungsitoli, 21 Desember 2023

Dosen Pembimbing,

Odaligoziduhu Halawa, S.E., M.M
NIDN : 0104119201



**YAYASAN PERGURUAN TINGGI NIAS
UNIVERSITAS NIAS
FAKULTAS EKONOMI**

Alamat : Jalan Karet No. 30 Kelurahan Ilir, Kec. Gunungsitoli, Kota Gunungsitoli
Homepage: <https://fe.unias.ac.id> email: fe@unias.ac.id

SURAT KETERANGAN

Nomor : 008/UN11/TU.01.20/2024

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Maria Magdalena Bate'e, S.E., M.M.
NIDN : 0111038208
Pangkat/Golongan : Penata Tk. I/ III d
Jabatan : Plt. Dekan Fakultas Ekonomi

dengan ini menerangkan bahwa,

Nama : **LEFI YARTINI MENDROFA**
NIM : 2319293
Fakultas : Ekonomi
Program Studi : Manajemen

adalah benar telah melakukan pengecekan plagiarisme melalui aplikasi *Turnitin*, dan mendapat tingkat *Similarity* **13%** sehingga dinyatakan layak untuk melanjutkan pada tahap selanjutnya sesuai dengan tahapan pada penyelesaian skripsi/tugas akhir.

Gunungsitoli, 09 Januari 2024

Plt. Dekan Fakultas,

Maria Magdalena Bate'e, S.E., M.M.
NIDN. 0111038208

Tembusan :

1. Plt. Ka. LPPM Universitas Nias
2. Ketua Program Studi Manajemen
3. Arsip



YAYASAN PERGURUAN TINGGI NIAS
UNIVERSITAS NIAS
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI S-1 MANAJEMEN

Alamat : Jalan Karet No. 30 Kelurahan Ilir, Kec. Gunungsitoli, Kota Gunungsitoli.
Homepage: <https://fe.unias.ac.id> email: fe@unias.ac.id

SURAT KETERANGAN LULUS MATA KULIAH

No. 121 /UK.11.02/PP.09.11/2024.

Yang bertanda tangan di bawah ini, Ketua Program Studi S1 Manajemen, Universitas Nias, menerangkan bahwa:

Nama : Lefi Yartini Mendrofa

NIM : 2319293

Judul Skripsi : Analisis Pemanfaatan Aplikasi Pospay Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Kota Gunungsitoli.

Bahwa yang bersangkutan dinyatakan lulus semua Mata Kuliah di Program Studi S1 Manajemen, kecuali Mata Kuliah Penulisan Skripsi. Untuk itu, dimohon kiranya untuk diterbitkan Transkrip Nilai kepada yang bersangkutan.

Atas kerjasama yang baik diucapkan terimakasih.

Gunungsitoli, Maret 2024
Plt. Ketua Program Studi Manajemen,


YUPITER MENDROFA, S.E., M.M.
NIDN. 0112078103

PERMOHONAN UJIAN SKRIPSI

Januari 2024

Perihal : Permohonan Ujian Skripsi
Lampiran : Satu Berkas

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Nias
c.q Ketua Program Studi Manajemen
Jalan Karet No. 30 Kel. Ilir, Kec. Gunungsitoli
Kota Gunungsitoli

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Lefi Yartini Mendrofa
NIM : 2319293
Program : Sarjana
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi (FE)

Mengajukan permohonan untuk diperkenankan menempuh ujian skripsi.
Sebagai bahan pertimbangan, bersama ini saya lampirkan :

1. Surat Permohonan Ujian Skripsi.
2. Surat Kesiediaan Menghadiri Ujian Skripsi.
3. Bukti Skripsi telah melewati *cek plagiat* dari LPPM.
4. Menggandakan *hardcopy* Skripsi yang telah di jilid sebanyak 3 (tiga) rangkap.
5. Riwayat Bimbingan SKRIPSI di SIMAT dari Dosen Pembimbing.
6. Menunjukkan KRS/KHS Asli semester I sampai terakhir.
7. Fotocopy KHS terakhir.
8. Transkrip nilai sementara dari SIMAT.
9. Slip Pembayaran uang kuliah terakhir.
10. Map Merah 3 buah

Atas perhatian Bapak/Ibu, saya ucapkan terima kasih.

Hormat saya,
Pemohon

Lefi Yartini Mendrofa
NIM. 2319293

Tembusan Disampaikan Kepada Yth.
Bapak Rektor Universitas Nias
c.q Wakil Rektor 1



**YAYASAN PERGURUAN TINGGI NIAS
UNIVERSITAS NIAS
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

Alamat : Jalan Karet No. 30 Kelurahan Ilir, Kec. Gunungsitoli, Kota Gunungsitoli
Homepage: <https://mnj.unias.ac.id> email: mnj@unias.ac.id

12 Januari 2024

Nomor : 13/UN11.02/PP.08.03/2024
Lampiran : 1 Set
Hal : Pelaksanaan Sidang Skripsi
atas nama **Lefi Yartini Mendrofa**

Kepada Yth.

1. Eliagus Telaumbanua, S.E., M.M. Penguji I
2. Maria M. Bate'e, SE., M.M. Penguji II
3. Odaligoziduhu Halawa, S.E., M.M. Pembimbing

di Gunungsitoli

Sehubungan dengan pelaksanaan sidang skripsi mahasiswa:

Nama : **Lefi Yartini Mendrofa**
NIM : 2319293
Program : Sarjana
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi
Judul Skripsi : Analisis Pemanfaatan Aplikasi Pospay Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan pada PT. POS Indonesia (Persero) Cabang Kota Gunungsitoli

diharapkan kehadiran Bapak/Ibu pada acara dimaksud yang diselenggarakan:

hari/tanggal : Selasa, 16 Januari 2024
pukul : 16.00 Wib -selesai
tempat : Ruang Rapat

Naskah skripsi yang diujikan, disampaikan langsung oleh Program Studi. Atas perhatian Bapak/Ibu, kami mengucapkan terima kasih.

Plt. Kaprodi Manajemen

Yupiter Mendrofa, S.E.,M.M
NIDN. 0112078103

Tembusan disampaikan kepada

1. Rektor Universitas Nias, u.p. Wakil Rektor I
2. Plt. Dekan Fakultas Ekonomi
- ③ Mahasiswa yang bersangkutan
4. Arsip

NB. Diharapkan kepada Bapak/Ibu Dosen Pembimbing/Penguji berpakaian rapi, khusus untuk Bapak Dosen diwajibkan memakai kemeja non batik pakai dasi.



YAYASAN PERGURUAN TINGGI NIAS
UNIVERSITAS NIAS
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI MANAJEMEN

Alamat : Jalan Karet No. 30 Kelurahan Ilir, Kec. Gunungsitoli, Kota Gunungsitoli
Homepage: <https://mnj.unias.ac.id> email: mnj@unias.ac.id

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Pada hari ini Selasa tanggal Enam belas bulan Januari tahun dua ribu dua puluh empat telah diselenggarakan Ujian skripsi bagi mahasiswa Universitas Nias :

N a m a : Lefi Yartini Mendrofa
NIM : 2319293
Program : Sarjana
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi
Judul Skripsi : Analisis Pemanfaatan Aplikasi Pospay Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan pada PT. POS Indonesia (Persero) Cabang Kota Gunungsitoli

W a k t u Pelaksanaan : 16.00 WIB s.d.selesai

Susunan Dewan Penguji :

1. Odaligoziduhu Halawa, S.E., M.M.
2. Eliagus Telaumbanua, S.E., M.M
3. Maria M. Bate'e, SE., M.M

TandaTangan

2.

3.

Rekapitulasi Nilai

Dewan Penguji	Total Nilai
1. Odaligoziduhu Halawa, S.E., M.M	79
2. Eliagus Telaumbanua, S.E., M.M	72
3. Maria M. Bate'e, SE., M.M	75
Total Nilai	226

Berdasarkan Perhitungan Rata-Rata Nilai adalah... 75.13

(...Tujuh puluh lima koma lima tiga...)

Dengan Demikian Yang bersangkutan dinyatakan Lulus/~~Tidak Lulus~~ dengan Predikat Kelulusan... **B**

Keterangan:
Nilai Yudisium:

90.00-100. = A
85.00-89.99 = A-
80.00 -84.99 = B+
75.00 - 79.99 = B
70.00 - 74.99 = B-
65.00 - 69.99 = C+
60.00 - 64.99 = C
55.00 - 59.99 = C-
50.00 - 54.99 = D
< 40.99 = E

Gunungsitoli, 16 Januari 2024
Ketua Program Studi,

Yupiter Mendrofa, S.E., M.M
NIDN. 0112078103



YAYASAN PERGURUAN TINGGI NIAS
UNIVERSITAS NIAS
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI MANAJEMEN

Alamat : Jl. Karet No.30 Kel. Ilir Kecamatan Gunungsitoli Kota Gunungsitoli

PERBAIKAN UJIAN SKRIPSI

1. Mahasiswa

Nama : Lefi Yartini Mendrofa

NIM : 2319293

Judul Penelitian : Analisis Pemanfaatan Aplikasi Pospay Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan pada PT. POS Indonesia (Persero) Cabang Kota Gunungsitoli

2. Materi Perbaikan

NO	HALAMAN	URAIAN PERBAIKAN
1.	5	Perbaiki tujuan penelitian nomor 4 → untuk mengetahui strategi PT. Pos Indonesia
2.		Dalam hasil wawancara tidak perlu ada perbandingan dengan teori.
3	48	Dalam pembahasan sesuaikan dgn tujuan penelitian.
		Tambahkan jumlah halaman.
		Latar belakang tidak lagi "hasil observasi awal"
27		penelitian sudah diperbaiki.

Gunungsitoli, 16 Januari 2024

Dosen Pembimbing,

Odaligoziduhu Halawa, S.E., M.M

NIDN. 0104119201



YAYASAN PERGURUAN TINGGI NIAS
UNIVERSITAS NIAS
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI MANAJEMEN

Alamat : Jl. Karet No.30 Kel. Ilir Kecamatan Gunungsitoli Kota Gunungsitoli

PERBAIKAN UJIAN SKRIPSI

1. Mahasiswa

Nama : Lefi Yartini Mendrofa

NIM : 2319293

Judul Penelitian : Analisis Pemanfaatan Aplikasi Pospay Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan pada PT. POS Indonesia (Persero) Cabang Kota Gunungsitoli

2. Materi Perbaikan

NO	HALAMAN	URAIAN PERBAIKAN
		Paragraf pd latar belakang apa sebenarnya keunggulan dari pospay sehingga hrs diteliti dan masalah yg urgensinya.
		Apabila pospay masuk pd BAB II harus ada sumbernya / referensinya.
		Cari penelitian terdahulu yg berhubungan dg pospay sbg referensi.
		Hal 31 kalau ada poin a harus ada poin b kutipan pendapat jangan cantumkan pd hasil wawancara tetapi di tambahkan.
		Perbaiki & sesuaikan Rumus masalah Tujuan Penelitian dg kesimpulan & saran

Gunungsitoli, 16 Januari 2024

Dosen Penguji I,

Eliagus Telaumbanua, S.E., M.M
NIDN. 0116088102



YAYASAN PERGURUAN TINGGI NIAS
UNIVERSITAS NIAS
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI MANAJEMEN

Alamat : Jl. Karet No.30 Kel. Ilir Kecamatan Gunungsitoli Kota Gunungsitoli

PERBAIKAN UJIAN SKRIPSI

1. Mahasiswa

Nama : Lefi Yartini Mendrofa

NIM : 2319293

Judul Penelitian : Analisis Pemanfaatan Aplikasi Pospay Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan pada PT. POS Indonesia (Persero) Cabang Kota Gunungsitoli

2. Materi Perbaikan

NO	HALAMAN	URAIAN PERBAIKAN
		- Banyak kata yg sambung tanpa spasi, ada banyak juga kekurangan huruf.
		- Tampilkan data pengura pos pay.
		- Perhatikan margin, diperbaiki
		- data penelitian terdahulu di pastikan.
		- Hasil wawancara tidak perlu ada teori, gunakan sbg pembahasan sbg teori pendukung.
		- Halaman skripsi masih minim.
		- Daftar pustaka diperbaiki.
		- Apa menariknya penelitian anda ini? Apa masalahnya?

Gunungsitoli, 16 Januari 2024

Dosen Penguji II ,


Maria M. Bate'e, SE., M.M
NIDN. 0111038208

BIODATA PENULIS



Lefi yartini Mendrofa (Lefi) di lahirkan di desa lawa-law, pada tanggal 02 agustus 1999, anak ke satu dari 4 bersaudara dari pasangan APERISMAN MENDROFA DAN LAENA ZEBUA. Pendidikan Sekolah Dasar di selesaikan pada tahun 2011 di SDN. No 076672 Hilizia Lawa-law. Setelah tamat SD melanjutkan pendidikan di SMP Negeri 1 Hiliserangkai dan lulus Tahun 2014. Setelah tamat SMP melanjutkan studi pendidikan di SMK Negeri 1 Hiliserangkai. Setelah tamat SMK tahun 2017. Kemudian melanjutkan studi pendidikan di salah satu perguruan tinggi di nias yaitu UNIVERSITAS NIAS pada tahun 2019 yang nama sebelumnya STIE Pembangunan Nasional Nias, dan mengambil Program Studi Manajemen di Fakultas Ekonomi dengan konsentrasi Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM).

Pada pertengahan tahun 2023, memulai penelitian ilmiah untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam menyelesaikan studi di Universitas Nias. Setelah beberapa lama melaksanakan penelitian dan oleh karena Kuasa dan Berkat Tuhan, tepatnya pada tanggal 16 januari 2024 telah mampu mempertahankan di depan Dosen Penguji Skripsi dan di nyatakan “LULUS” dengan predikat Memuaskan dan berhak mendapat gelar Sarjana Ekonomi (S.E).

Selama menempuh pendidikan di Universitas Nias banyak pengalaman belajar yang di dapatkan dan terlibat dalam berbagai kegiatan sebagai mahasiswa, baik di bidang pendidikan dan pengajaran, bidang penelitian maupun bidang pengabdian pada masyarakat.