

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

by Mendrofa Lefi Yartini

Submission date: 07-Jan-2024 06:06AM (UTC-0500)

Submission ID: 2267461669

File name: Skripsi._Levi_Mendrofa.docx (343.81K)

Word count: 13569

Character count: 92857

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

SKRIPSI



Oleh :

**LEFI YARTINI MENDROFA
2319293**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTASEKONOMI
UNIVERSITAS NIAS
T.A 2023**

1.1 Latar Belakang

Perkembangan pesat dalam teknologi informasi telah memberikan dampak signifikan pada evolusi layanan logistik. Perubahan ini terutama terjadi dalam proses bisnis, khususnya dalam transaksi, di mana kemajuan teknologi informasi, seperti internet, memainkan peran penting. Keberadaan internet mendorong industri logistik untuk terus berinovasi guna menciptakan solusi yang lebih cepat dan lebih mudah diakses dibandingkan dengan pendekatan manual tradisional, yang notabene memerlukan waktu dan biaya yang lebih besar.

Pelayanan yang diberikan seharusnya dapat mencapai kepuasan bagi penerima layanan, karena tingkat kepuasan mereka merupakan indikator bahwa pelayanan tersebut telah memenuhi standar normatif yang diharapkan oleh masyarakat. Untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan, pelayanan yang baik dan berkualitas menjadi suatu kebutuhan yang tidak terhindarkan.

Perkembangan teknologi informasi telah membawa dampak signifikan dalam berbagai sektor, termasuk industri jasa seperti layanan pos. Dengan munculnya aplikasi POSPay, PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Kota Gunungsitoli memiliki peluang untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan. Penerapan aplikasi teknologi dalam sektor layanan pos diharapkan dapat memberikan kemudahan bagi pelanggan dalam melakukan transaksi, melacak paket, dan memantau status pengiriman. Oleh karena itu, penelitian ini relevan untuk mengidentifikasi sejauh mana aplikasi POSPay telah dimanfaatkan oleh PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Kota Gunungsitoli dalam meningkatkan kualitas layanan mereka.

Persaingan bisnis di sektor layanan pos semakin ketat, dengan munculnya berbagai layanan logistik dan kurir online. Untuk tetap bersaing, PT. Pos Indonesia (Persero) perlu terus berinovasi dan memanfaatkan teknologi terkini. Oleh karena itu, penelitian ini penting untuk mengevaluasi sejauh mana aplikasi POSPay dapat menjadi solusi yang efektif dalam meningkatkan daya saing PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Kota Gunungsitoli di tengah pasar yang dinamis. Melalui analisis pemanfaatan aplikasi POSPay, penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi dan masukan strategis bagi PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Kota Gunungsitoli dalam meningkatkan implementasi dan penggunaan aplikasi tersebut. Dengan demikian, perusahaan dapat lebih baik memahami kebutuhan pelanggan dan meningkatkan kualitas pelayanannya guna mempertahankan dan meningkatkan pangsa pasar di era digital ini.

Tingkat keunggulan dalam pengendalian dan pelayanan diharapkan dapat memenuhi harapan pelanggan. Pelayanan yang baik, sopan, dan ramah dapat membuat pembeli merasa puas. Kesetiaan pelanggan dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, yang pada gilirannya meningkatkan kepuasan terhadap jasa yang

dibeli. Fasilitas yang berkualitas tinggi dapat meningkatkan loyalitas pelanggan terhadap perusahaan. (Mariska Pradnya Paramitha & Fatin Fadhillah Hasib, 2014:381)

Menurut Fatin Fadhillah Hasib (2018:83), kualitas pelayanan dapat dijelaskan sebagai upaya untuk memenuhi kebutuhan dan persyaratan pelanggan dengan tepat waktu, sejalan dengan harapan mereka. Kualitas pelayanan mencakup semua jenis layanan yang diberikan oleh perusahaan ketika pelanggan berinteraksi dengan perusahaan tersebut.

Saat ini, sektor jasa pelayanan, khususnya yang berkaitan dengan logistik atau pengiriman tengah, berkembang pesat dan semakin berkembang di Indonesia. PT Pos Indonesia (Persero), sebuah badan usaha milik negara, beroperasi dalam layanan lalu lintas informasi, uang, dan barang dengan jaringan pelayanan terbesar di seluruh negeri. PT Pos Indonesia berkomitmen untuk terus meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat. Sebagai perusahaan yang beroperasi di sektor layanan publik, PT Pos Indonesia menghadapi berbagai tantangan. Pos Indonesia telah meluncurkan PosPay, sebuah platform digital berbasis aplikasi yang menggabungkan rekening Giropos, yang memungkinkan pemiliknya menggunakan layanan Giropos dan melakukan berbagai transaksi keuangan serta menggunakan layanan lain dari Pos Indonesia secara mudah melalui perangkat seluler mereka.

Kehidupan sehari-hari telah melihat banyak komunikasi teknologi yang berfokus pada aplikasi saat ini. Banyak bisnis menggunakan teknologi ini, termasuk PT Pos Indonesia, yang menggunakan PosPay sebagai salah satu solusinya. Produk PosPay adalah evolusi dari layanan Giropos yang telah lama dimiliki oleh Pos Indonesia. Tujuan dari Grand Launching PosPay pada 13 April 2021 adalah untuk memperkenalkan kembali layanan dengan berbagai fitur terbaru.

Dengan PosPay, Anda dapat melakukan transaksi keuangan kapan saja dan di mana saja dengan mudah. Berbagai jenis pembayaran tagihan dapat ditemukan di platform ini, termasuk token listrik, PDAM, cicilan mobil dan motor, BPJS, dan pembelian pulsa. Selain itu, ada layanan pengiriman keuangan melalui Wesel posInstan dan pengelolaan keuangan melalui Giropos, yang memungkinkan penyimpanan dana di rekening Giropos serta memungkinkan pemindai QR Code untuk pembayaran atau pembelian melalui toko atau micro payment berbasis rekening Giropos. Pelanggan juga dapat melakukan pembayaran dengan mudah melalui aplikasi PosPay, yang mudah digunakan: Pembayaran akan secara otomatis dikurangkan dari saldo akun PosPay pelanggan setelah membuka aplikasi PosPay dan memilih menu yang diperlukan. Aplikasi mobile PosPay memungkinkan pelanggan melakukan sejumlah transaksi secara mandiri,

menghilangkan kebutuhan untuk pergi ke kantor pos setiap saat untuk melakukan transaksi.

Dalam upaya meningkatkan layanan, PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Kota Gunungsitoli menghadapi kendala. Oleh karena itu, kita harus berusaha sekuat tenaga untuk memastikan bahwa pelanggan memiliki pengalaman yang menyenangkan dan pengalaman yang kurang memuaskan. Diharapkan bahwa setiap bisnis dapat menjamin kepuasan pelanggan dengan menyediakan produk dan layanan yang lebih baik.

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

PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Kota Gunungsitoli memerlukan perbaikan untuk memenuhi kebutuhan pelanggannya. PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Kota Gunungsitoli akan berusaha untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dengan berbagai metode dan pendekatan agar pelanggan merasa puas dan ingin kembali. Pelanggan tidak akan menggunakan jasa lain setelah menjadi pelanggan royal karena merasa kebutuhannya telah dipenuhi.

Untuk memenangkan persaingan, PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Kota Gunungsitoli harus mampu memberikan kepuasan pelanggan. PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Kota Gunungsitoli sangat bergantung pada kepuasan pelanggan, yang berarti kualitas pelayanan, emosional, harga, biaya, dan kemudahan yang dapat dirasakan oleh pelanggan.

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

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

1.2 Fokus Penelitian

Fokus penelitian merupakan unsur atau faktor yang membantu peneliti untuk tetap fokus pada topik penelitian yang sedang dikerjakan. Fokus

penelitian diharapkan bisa membuat peneliti fokus pada topik penelitian, sehingga peneliti juga bisa lebih fokus dalam mencari dan mengumpulkan data, serta melakukan analisis data sesuai dengan topik penelitian.

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

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut:

- 1) Bagaimana pemanfaatan aplikasi PosPay pada PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Kota Gunungsitoli?
- 2) Bagaimana kualitas pelayanan pada, PT.Pos Indonesia (Persero) Cabang Gunungsitoli, pasca pemanfaatan aplikasi PosPay ?
- 3) Apa saja faktor pendorong dan penghambat, PT.Pos Indonesia (Persero) Cabang Gunungsitoli, dalam memanfaatkan aplikasi PosPay ?
- 4) Bagaimana strategi PT.Pos Indonesia (Persero) Cabang Gunungsitoli dalam meningkatkan pelayanan ?

1.4 Tujuan Penelitian

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

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

- 4) Untuk strategi PT.Pos Indonesia (Persero) Cabang Gunungsitoli dalam meningkatkan pelayanan.

1.5 Kegunaan Hasil Penelitian

- 1) Secara Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan ide-ide tentang bagaimana aplikasi Pospay dapat meningkatkan kualitas layanan masyarakat. Selain itu, penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi untuk penelitian selanjutnya yang meneliti bagaimana aplikasi Pospay membantu meningkatkan kualitas layanan masyarakat.

- 2) Manfaat Praktis

- a. Bagi Penulis

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

- b. Bagi Lembaga

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

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

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

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengertian Aplikasi

Aplikasi adalah program komputer yang dirancang untuk melakukan tugas tertentu, biasanya untuk membantu pengguna dalam melakukan pekerjaan yang spesifik. Aplikasi dapat dijalankan di berbagai perangkat termasuk komputer, ponsel pintar, tablet, dan lain-lain. Ada beberapa pengertian aplikasi menurut para ahli:

- a. 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”
- b. 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)
- c. 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”

2.1.1 Pengertian Pemanfaatan Aplikasi

Pemanfaatan aplikasi adalah suatu proses untuk mempercepat sebuah pekerjaan karena semua pekerjaan dilakukakan secara organisasi, bisa memudahkan sebuah pekerjaan. Aplikasi ini juga suatu program yang siap untuk di pakai dan perangkat lunak (*software*) yang di buat untuk mempermudah pekerjaan manusia.

Menurut Syani&Werstantia (2019:88) Aplikasi adalah sebuah perangkat lunak yang berisi sebuah *coding* atau perintah yang dimana bisa di ubah sesuai dengan keinginan. Menurut Sari (2017:83) Aplikasi adalah sebuah perangkat lunak yang dimana tujuannya adalah agar bisa melayani setiap aktivitas komputerisasi yang dilakukan oleh pengguna.

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*.

Berdasarkan teori di atas, dapat di simpulkan adalah suatu proses untuk mempercepat suatu pekerjaan bagi kita, karena sebuah pekerjaan yang kita lakukan secara organisasi dan bisa membuat kita mudah melakukan suatu kerja, karna suatu aplikasi ini sangat berguna bagi kita apalagi di dalam suatu kantor.

2.1.2 Tujuan Pemanfaatan aplikasi

Dalam pemanfaatan terdapat beberapa koleksi yang mempengaruhi tujuan pengguna. Dari perspektif pengguna, menurut Handoko (2019: 335), ada dua faktor yang memengaruhi penggunaan bahan pustaka di perpustakaan, yaitu :

- a. Faktor internal yang meliputi :
 - a) Kebutuhan di sini berarti kebutuhan akan informasi.
 - b) Motif: mencakup semua penggerak, alasan, atau dorongan yang mendorongnya untuk melakukan sesuatu.
 - c) Minat adalah minat yang kuat terhadap sesuatu.
- b. Faktor eksternal yang meliputi :
 - a) Kelengkapan koleksi, yang merupakan banyaknya koleksi yang dapat dimanfaatkan oleh pemustaka;
 - b) Keterampilan pustakawan dalam melayani pengguna, yang merupakan keterampilan pustakawan dalam melayani pengguna berdasarkan kecepatan mereka dalam memberikan layanan; dan

c) Keterbatasan fasilitas pencarian kembali, yang merupakan fasilitas pencarian informasi karena merupakan cara untuk mendapatkan akses ke koleksi perpustakaan.

Namun, menurut Hidayat (2018: 34), faktor-faktor berikut mempengaruhi pemanfaatan:

a. Frekuensi Pngunan

setiap perpustakaan mempunyai frekuensi penggunaan koleksi yang berbeda. Hal ini tergantung kebutuhan penggunaan informasi, karena setiap pengguna mempunyai waktu dan kebutuhan yang berbeda.

b. Tujuan Pengguna

setiap pengguna mempunyai tujuan yang berbeda dalam memanfaatkan koleksi perpustakaan. Hal ini disebabkan meningkatkan ilmu pengetahuan dan teknologi yang mempengaruhi kebutuhan menggunakan koleksi elektronik.

c. Kemampuan pengguna dalam menelusuri koleksi (informasi) dalam penelusuran informasi, pengguna perlu memiliki pengetahuan dalam menggunakan suatu sistem pangkalan data ataupun website yang di gunakan untuk menelusuri informasi yang dibutuhkan dapat di temukan secara efektif dan efisien.

Berdasarkan teori di atas, dapat disimpulkan tujuan pemanfaatan adalah suatu proses yang dapat mendukung satuan pendidikan melalui penerapan secara teknologi dan meningkatkan proses, hal ini juga dapat disebabkan dan bisa meningkatkan ilmu pengetahuan teknologi yang mempengaruhi kebutuhan pengguna akan suatu koleksi.

2.2 Sejarah Aplikasi Pospay

Munculnya Pospay ini saat hut ke-275 tahun, pos indonesia memperkenalkan aplikasih pospay ini, pospay ini adalah sebuah aplikasi yang berbiasi Android dan ios sebagai digital Channel untuk mengakses layanan transaksi keuangan lainnya secara mandiri. Dengan adanya pospay ini juga masyarakat bisa menikmati berbagai layanan keuangan mulai dari pembayaran, pengiriman uang dalam dan luar negeri dengan cara yang mudah, murah, cepat dan tentu nyaman.

Dengan Pospay ini juga pelanggan pengguna Pospay dapat mengakses layanan Billing Payment terlengkap, Mulai dari pembayaran berbagai tagihan bulanan seperti listrik pasca bayar, pajak, belanja online, tagihan handphone, PDAM, cicilan kendaraan bermotor , PBPJS, Tiket KAI, Bimbel online ruang guru, pembelian pulsa telkom , listrik prabayar-token, dan beragam *billing payment* lainnya. Bahkan Pospay ini juga telah bekerjasama dengan seluruh gerai *Convenient store dan ATM (tanpa Kartu)* untuk penarikan uang tunai dari saldo tanpa kartu.

Dengan kehadiran Pospay ini juga memudahkan seluruh transaksi dan keutuhan pekerja migrant indonesia, untuk dapat melakukan transaksi keuangan dari negeri keseluruh transaksi keuangan yang ada di dalam negeri, dengan adanya Pospay ini dapat menjadi solusi keungan terutama bagi masyarakat yang tida bisa di layani perbankan.

Berdasarkan teori di atas, dapat di simpulkan adalah dengan adanya Pospay ini juga masyarakat bisa menikmati berbagai layanan keuangan mulai dari pembayaran, pengiriman uang dalam dan luar negeri dengan cara yang mudah, murah, cepat dan tentu nyaman. Aplikasi Pospay ini juga sangat membantukitasebagaimasyarakatkarenakitatidakmenggunkanwaktu yang sangat lama dan di dimana saja kita melakukan pengiriman sangat bisa asalakan jaringan online memungkinkan atau bagus.

2.2.1 Kelebihan dan Kekurangan Pospay

Pospay ini juga dan kelebihan dan kekurangan yaitu:

- a. Kelebihan dari aplikasih Pospay adalah dapat membantu atau mempermudah dalam proses pembayaran biaya tagihan rumah tangga dan pembayarannya sudah bisa secara online dan bisa tidak menggunakan kartu ATM lagi dan lainnya, salah satunya yaitu:
 - 1) Pembayaran Tagihan Listrik
 - 2) PDAM
 - 3) Telepon Rumah
 - 4) Pasca Bayar
 - 5) Cicilan Kendaraan dan lain-lainnya.
- b. Kekurangan aplikasih Pospay adalah jika kita membayar tunai di loket akan mengantri terlebih dahulu, tapi jika membayar secara online harus punya tabungan dan nomor rekening dari PT. Pos terlebih dahulu.

2.2.2 Manfaat Aplikasi Pospay

- a. Kemudahan dan Kepuasan Pelanggan

Aplikasi Pospay memungkinkan pelanggan untuk melakukan berbagai transaksi secara digital, seperti, pembayaran tagihan, pembayaran listrik, dan pasca bayar, pajak, belanja online, tagihan telepon, tagihan handphone, PDAM, lainnya. Dengan menggunakan aplikasi ini, pelanggan dapat dengan mudah mengakses layanan pos tanpa harus datang ke kantor cabang fisik. Hal ini meningkatkan kepuasan pelanggan karena memberikan kenyamanan dan kemudahan akses.
- b. Efisiensi Operasional

Dengan adanya aplikasi Pospay, PT. Pos Indonesia dapat meningkatkan efisiensi operasionalnya. Transaksi yang dilakukan melalui aplikasi dapat diproses secara otomatis, mengurangi waktu dan sumber daya yang diperlukan dalam penanganan manual. Hal ini dapat mengoptimalkan

produktivitas karyawan dan mengurangi potensi kesalahan manusia dalam proses operasional.

c. Peningkatan Transparansi

Aplikasi Pospay memberikan transparansi kepada pengguna terkait status kiriman, pembayaran, dan layanan lainnya. Pengguna dapat melacak secara real-time status pembayaran tagihan mereka. Transparansi ini memberikan kepercayaan kepada pelanggan dan meningkatkan kepuasan mereka terhadap layanan yang diberikan oleh PT. Pos Indonesia.

d. Penghematan Biaya

Penggunaan aplikasi Pospay dapat membantu mengurangi biaya operasional yang terkait dengan layanan pos. Pengguna aplikasi ini dapat mengurangi biaya cetak dokumen, biaya administrasi, dan biaya logistik yang terkait dengan proses manual. Dengan mengurangi biaya operasional, PT. Pos Indonesia dapat meningkatkan efisiensi keuangan dan mengoptimalkan penggunaan sumber daya.

e. Dukungan Transformasi Digital

Aplikasi Pospay merupakan salah satu upaya PT. Pos Indonesia dalam menghadapi perubahan industrimen ini transformasi digital. Dengan mengadopsi aplikasi ini, PT. Pos Indonesia dapat terus bersaing di era digital dan memberikan layanan yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan yang semakin digital-oriented.

2.2.3 Aspek-Aspek Pemanfaatan Aplikasi Pospay

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:

a. Jumlah Pengguna Aktif

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.

b. Tingkat Kepuasan Pengguna

Melalui survey atau wawancara, dapat diukur tingkat kepuasan pengguna terhadap penggunaan aplikasi Pospay. Pertanyaan dapat berkaitan dengan kemudahan penggunaan, kualitas layanan yang diberikan, dan kepuasan secara keseluruhan terhadap pengalaman menggunakan aplikasi.

c. Jumlah Transaksi Melalui Aplikasi

Mengukur seberapa banyak transaksi yang dilakukan melalui aplikasi Pospay. Jumlah transaksi mencerminkan sejauh mana pelanggan menggunakan aplikasi untuk berbagai kebutuhan, seperti pembayaran tagihan, pengiriman barang, atau pelacakan kiriman.

d. Tingkat Efisiensi Operasional

Melibatkan pengukuran efisiensi operasional yang diperoleh melalui pemanfaatan aplikasi Pospay. Misalnya, mengukur waktu yang dibutuhkan untuk memproses transaksi, mengurangi kesalahan manusia dalam penanganan manual, atau mengurangi biaya operasional yang terkait dengan transaksi melalui aplikasi.

e. Tingkat Kesadaran dan Pemahaman Karyawan

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.

f. Tantangan Implementasi dan Penggunaan

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.

2.2.4 Faktor – faktor yang mempengaruhi pemanfaatan aplikasi Pospay

Organisasi memerlukan investasi dana yang besar dalam teknologi informasi. Menurut Thomson et al. dalam Diana (2018), pengembangan sistem memerlukan pemahaman yang lebih baik tentang faktor-faktor yang mempengaruhi pemanfaatan teknologi informasi agar membuat keputusan yang lebih cerdas:

a. Faktor Social (Social Factor)

Triandis mendefinisikan faktor sosial dalam Anastasia (2018) sebagai internalisasi individu dari perspektif kelompok budaya subyektif dan fokus pada persetujuan antar individu bahwa orang telah berusaha dengan orang lain dalam situasi sosial tertentu.

b. *Affect*

Triandis dalam Anastasia (2018) menjelaskan faktor emosi sebagai perasaan gembira, kegirangan hati, kesenangan atau depresi, kemukaan, ketidaksenangan, dan benci yang terkait dengan seseorang yang menggunakan TI.

b. Kompleksitas (*Complexity*)

Menurut definisi yang diberikan oleh Rogers dan Shoemaker dalam Anastasia (2018), kompleksitas didefinisikan sebagai tingkat inovasi yang dianggap sepeti sulit untuk memahi dan menggunakan.

c. Kesesuaian Tugas (*Job Fit*)

Menurut Thompson et al. (2018), kesesuaian tugas dikaitkan dengan kemampuan seseorang untuk menggunakan teknologi informasi untuk meningkatkan kinerjanya saat mengerjakan tugas.

d. Konsekuensi Jangka Panjang (Long-term Consequences) Menurut Thompson et al. dalam Anastasia (2018), konsekuensi jangka

panjang adalah hasil yang diperoleh di masa depan, seperti fleksibilitas yang lebih besar, perubahan pekerjaan, atau peluang pekerjaan yang lebih signifikan.

e. Kondisi Yang memfasilitasi (*Facilitating Condition*)

Menurut Triandis dalam Anastasia (2018), faktor kondisi yang memfasilitasi adalah faktor eksternal yang memudahkan pemakai untuk bertindak atau bekerja. Dalam konteks penggunaan teknologi informasi, peraturan yang mendukung pengguna adalah jenis peraturan yang memungkinkan penggunaan teknologi informasi. Untuk mengurangi atau menghilangkan beberapa tantangan dalam pemanfaatan, peraturan yang mendukung pengguna memberikan pelatihan dan bantuan ketika mereka menghadapi masalah.

2.2.5 Indikator Pemanfaatan Aplikasi Pospay

Seperti yang dinyatakan oleh Jurnal dan Supomo (2017: 67), pemanfaatan teknologi informasi didefinisikan sebagai tingkat integritas informasi yang digunakan dalam melaksanakan tugas-tugas manajemen. Indikator ini digunakan untuk mengukur struktur pemanfaatan teknologi informasi:

- a. Perangkat menunjukkan kelengkapan yang mendukung implementasi teknologi informasi, seperti perangkat lunak, perangkat keras, dan sistem jaringan.
- b. Pengelolaan Data Keuangan menggambarkan penggunaan teknologi informasi untuk mengelola data keuangan secara menyeluruh dan sistematis.
- c. Perawatan adalah tanda bahwa peralatan TI secara teratur diperbarui untuk memastikan kelancaran pekerjaan.

2.3 Kualitas Pelayanan

2.3.1 Pengertian Kualitas Pelayanan

Sudah menjadi keharusan perusahaan melakukan kualitas Kualitas Pelayanan yang terbaik supaya mampu bertahan dan tetap menjadi kepercayaan pelanggan. Terciptanya Kepuasan Pelanggan

dapat memberikan manfaat diantaranya hubungan antara Perusahaan dan Pelanggan menjadi harmonis, Pelanggan akan melakukan pembelian ulang hingga terciptanya loyaltis Pelanggan, dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (word of mouth) yang menguntungkan Perusahaan. Menurut Arianto (2018:83) Kualitas Pelayanan dapat diartikan 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 klien berada di perusahaan. Menurut Kotler dan Keller (2016:143) "kualitas adalah kelengkapan fitur suatu produk atau jasa yang memiliki kemampuan untuk memberikan kepuasan terhadap suatu kebutuhan". Menurut Kasmir (2017:47) kualitas Pelayanan di definisikan sebagai tindakan atau perbuatan seorang atau organisasi bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan ataupun karyawan. Sedangkan menurut Aria dan Atik (2018:16) kualitas Pelayanan merupakan komponen penting yang harus diperhatikan dalam memberikan Kualitas Pelayanan prima. Kualitas Pelayanan merupakan titik sentral bagi perusahaan karena mempengaruhi kepuasan konsumen dan kepuasan konsumen akan muncul apabila kualitas Pelayanan yang diberikan dengan baik.

Menurut Tjiptono dalam Meithiana Indrasari (2019:61) kualitas pelayanan adalah suatu keadaan dinamis yang berkaitan erat dengan produk, jasa, sumber daya manusia, serta proses dan lingkungan yang setidaknya dapat memenuhi atau malah dapat melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan.

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

Berdasarkan teori di atas, dapat di simpulkan kualitas pelayanan ini sangat berfokus pada pelanggan dan bagaimana cara kita

melakukan pelayanan terhadap pelanggan agar pelanggan kita tetap kembali kepada kita dan tidak lari kepenjual yang lain serta kualitas produk dan kinerja layanan yang baik akan sangat berpengaruh pada menaikkan kepuasan pelanggan karena pelayanan salah satu cara kita sebagai penjual untuk menarik perhatian pelanggan terhadap kita.

2.3.2 Prinsip – Prinsip Kualitas Pelayanan

Kualitas Pelayanan merupakan suatu tindakan yang dilakukan oleh pihak perusahaan berupa hal yang tidak berwujud namun dapat dirasakan oleh konsumen. Pengukuran Kualitas Pelayanan dapat dilihat dari terhadap suatu layanan yang telah diterima oleh konsumen untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan harapannya.

Dalam memberikan Kualitas Pelayanan perusahaan juga harus memiliki prinsip untuk mewujudkannya, ada enam pokok prinsip pokok dalam kualitas Pelayanan menurut Tjiptono dan Chandra (2016: 141), yaitu:

1. Kepemimpinan Strategi kualitas perusahaan harus merupakan inisiatif dan komitmen manajemen puncak. Manajemen puncak harus memimpin perusahaannya untuk meningkatkan kualitas hanya berdampak kecil terhadap perusahaannya.
2. Pendidikan Semua personil perusahaan dari manajer puncak sampai karyawan operasional harus memperoleh pendidikan mengenai kualitas. Aspek-aspek yang perlu mendapat penekanan dalam pendidikan tersebut meliputi konsep kualitas sebagai strategi bisnis, alat dan teknis implementasi strategi kualitas, dan peranan eksekutif dalam implementasi strategi kualitas.
3. Perencanaan Proses perencanaan strategi harus mencakup pengukuran dan tujuan kualitas yang dipergunakan dalam mengarahkan perusahaan untuk mencapai visinya.
4. Review Proses review merupakan satu-satunya alat yang paling efektif bagi manajemen untuk mengubah perilaku organisasional.

Proses ini merupakan suatu mekanisme yang menjamin adanya konstan untuk mencapai tujuan kualitas.

5. Komunikasi Implementasi strategi kualitas dalam organisasi dipengaruhi oleh proses komunikasi dalam perusahaan. Komunikasi harus dilakukan oleh karyawan, pelanggan, dan *stakeholder* perusahaan lainnya. Seperti pemasok, pemegang saham, pemerintah, masyarakat umum, dan lain-lain.
6. Penghargaan dan pengakuan penghargaan dan pengakuan merupakan aspek yang penting dalam implementasi strategi kualitas. Setiap karyawan yang berprestasi baik perlu diberikan penghargaan dan prestasinya tersebut diakui. Dengan demikian diberikan penghargaan dan prestasinya tersebut diakui. Dengan demikian dapat meningkatkan motivasi, moral kerja, rasa bangga, rasa kepemilikan setiap orang dalam organisasi, yang pada akhirnya dapat memberikan kontribusi besar bagi perusahaan dan bagi pelanggan yang dilayani.

2.3.3 Faktor – faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan

Kualitas pelayanan sangat penting, khususnya bagi perusahaan yang bergerak dibidang jasa. Perusahaan dapat menggunakan kualitas ini sebagai sifat dari kinerja atau penampilan produk untuk mempertahankan keunggulan jangka panjang, baik sebagai pemimpin pasar maupun dalam upaya untuk terus berkembang.

Menurut Fandy Tjiptono (2015:178), faktor penyebab buruk kualitas Kualitas Pelayanan adalah sebagai berikut:

- a. Inseparability (tidak dapat dipisahkan) adalah ciri khas layanan atau jasa, yang berarti bahwa mereka diproduksi dan dikonsumsi secara bersamaan. Dalam hal ini, pelanggan biasanya harus hadir dan berpartisipasi dalam proses penyampaian jasa. Akibatnya, berbagai masalah dapat muncul dalam hubungan antara penyedia layanan dan konsumen. Beberapa kelemahan yang mungkin dimiliki oleh karyawan layanan yang dapat mengganggu persepsi kualitas meliputi:

1. Tidak terampil dalam melayani pelanggan;
 2. pakaian karyawan tidak sesuai dengan situasi;
 3. percakapan karyawan yang tidak sopan;
 4. bau badan karyawan mengganggu kenyamanan pelanggan; dan
 5. mimik muka karyawan selalu cemberut.
- b. Selain itu, intensitas tenaga kerja yang tinggi dan keterlibatan karyawan yang insentif dalam penyampaian layanan dapat berkontribusi pada masalah kualitas, yaitu variabilitas yang tinggi. Faktor-faktor berikut biasanya mempengaruhinya:
1. Upah rendah (biasanya karyawan yang melayani atau berinteraksi langsung dengan pelanggan memiliki tingkat pendidikan dan upah paling rendah dalam suatu perusahaan)
 2. Pelatihan tidak memenuhi atau bahkan tidak sesuai dengan kebutuhan perusahaan
 3. Perputaran karyawan yang terlalu tinggi
 4. Karyawan tidak memiliki motivasi untuk bekerja.
- c. Karyawan front line adalah ujung tombak sistem penyampaian layanan, dan mereka kurang mendukung pelanggan internal. Dalam banyak kasus, operator telepon dan satpam yang sopan dan ramah dapat memberikan kesan pertama kepada calon pelanggan yang ingin berhubungan dengan penyedia jasa. Fungsi utama manajemen (operasi, pemasaran, keuangan, dan SDM) harus membantu karyawan front line untuk melayani pelanggan secara efektif. Peralatan (perkakas, material, pakaian, seragam), pelatihan keterampilan dan informasi juga dapat menjadi bagian dari dukungan tersebut.
- d. Gagal komunikasi: Ini dapat berdampak negatif pada kualitas layanan. Gagal komunikasi dapat berupa:
1. Penyedia layanan membuat janji yang tidak terpenuhi.
 2. Penyedia layanan tidak dapat selalu memberikan informasi pelanggan yang paling baru.

3. Pelanggan tidak memahami pesan komunikasi yang dikirim oleh penyedia layanan.
 4. Penyedia layanan tidak memperhatikan keluhan atau saran pelanggan atau tidak segera menindaklanjutinya.
- e. Memperlakukan setiap pelanggan dengan cara yang sama ketika berinteraksi dengan penyedia layanan; tidak semua pelanggan bersedia menerima layanan yang sama; seringkali, pelanggan menginginkan atau bahkan menuntut layanan yang unik dan berbeda dari pelanggan lain. Hal ini membuat penyedia layanan berjuang untuk memahami secara individual perasaan pelanggan terhadap penyedia layanan dan layanan khusus yang mereka terima.
- f. Perluasan atau pengembangan layanan secara berlebihan: jika terlalu banyak layanan baru ditambahkan ke layanan yang sudah ada, hasil yang didapatkan belum tentu optimal, dan mungkin ada masalah dengan standar kualitas layanan. Pelanggan juga bisa bingung membedakan variasi penawaran layanan dari segi fitur, keunggulan, dan tingkat kualitas.
- g. Kualitas layanan yang direncanakan untuk jangka panjang dapat dirusak oleh tujuan bisnis jangka pendek, seperti pencapaian target penjualan dan laba tahunan, penghematan biaya sebesar-besarnya, peningkatan produktivitas tahunan, dll. Sementara itu, menurut Christian Gronroos dalam Rolando (2018:56), ada empat komponen yang mempengaruhi kualitas pelayanan, yaitu :
1. Pastikan pelanggan puas dengan kualitas pelayanan karyawan dan sistem operasional yang ada dapat menyelesaikan masalah mereka.
 2. Spontanitas, di mana karyawan menunjukkan keinginan untuk menyelesaikan masalah pelanggan.
 3. Penyelesaian masalah: Karyawan yang berhubungan langsung dengan pelanggan harus memiliki kemampuan untuk

menyelesaikan tugas sesuai dengan standar yang ada, serta menerima pelatihan untuk meningkatkan kualitas layanan.

- h. Perbaikan: harus ada staf yang dapat menyiapkan strategi khusus untuk menangani situasi yang tidak menguntungkan jika terjadi hal-hal yang tidak diinginkan.

2.3.3 Manfaat Kualitas Pelayanan

Pelayanan yang baik tentu akan memberikan hal yang pula untuk perusahaan manfaat dan tujuan kualitas pelayanan menurut Kottler, Hayes dan Bloom (dalam buku 2018:37) seperti:

- a. Kepuasan Pelanggan

Kualitas pelayanan yang baik dapat meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan. Ketika pelanggan merasa bahwa kebutuhan dan harapan mereka terpenuhi dengan baik, mereka cenderung merasa puas dengan layanan yang diberikan. Hal ini dapat berdampak positif terhadap

- b. Loyalitas Pelanggan

Kualitas pelayanan yang tinggi juga dapat berkontribusi pada peningkatan loyalitas pelanggan. Pelanggan yang merasa puas dengan layanan yang diberikan cenderung tetap setia dan tidak beralih ke pesaing. Loyalitas pelanggan yang kuat dapat memberikan keuntungan jangka panjang bagi perusahaan, seperti pendapatan yang stabil dan pengembangan hubungan jangka panjang.

- c. Diferensiasi Kompetitif

Kualitas pelayanan yang unggul dapat menjadi factor diferensiasi yang signifikan di antara pesaing. Jika perusahaan mampu memberikan pengalaman pelayanan yang lebih baik dari pada pesaingnya, hal itu dapat membuatnya lebih menonjol dan diminati oleh pelanggan. Dengan demikian, kualitas pelayanan dapat menjadi keunggulan kompetitif yang membedakan perusahaan dari pesaing.

- d. Kualitas pelayanan yang baik dapat membantu membangun citra perusahaan yang positif di matapelanggan dan masyarakat umum. Ketika perusahaan secara konsisten memberikan pelayanan yang berkualitas, hal itu dapat menciptakan persepsi yang positif tentang perusahaan, meningkatkan kepercayaan, dan membangun reputasi yang baik.
- e. Pengembangan Hubungan Pelanggan Yang Lebih Baik
Kualitas pelayanan yang baik dapat membantu perusahaan dalam membangun hubungan yang lebih baik dengan pelanggan. Ketika perusahaan memberikan perhatian yang baik, responsif, dan memberikan solusi yang memenuhi kebutuhan pelanggan, hal itu dapat memperkuat ikatan dan interaksi positif antara perusahaan dan pelanggan.

2.3.4 Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan

Untuk meningkatkan kualitas layanan, ada beberapa komponen yang harus dipertimbangkan, menurut Tjiptono (2012 : 182):

- a. Menemukan faktor utama yang mempengaruhi kualitas layanan
Setiap penyedia layanan diwajibkan untuk memberikan layanan terbaik kepada pelanggan mereka. Konsumen mempertimbangkan banyak hal, termasuk keamanan transaksi, ketepatan waktu, keamanan, dan pembayaran dengan kartu kredit atau debit, antara lain. Upaya ini dilakukan untuk meningkatkan persepsi pelanggan tentang kualitas layanan yang mereka terima. Jika ada kekurangan dalam beberapa komponen tersebut, hal itu harus dicatat dan diperbaiki. Untuk mendapatkan penilaian pelanggan yang lebih baik.
- b. Mengelola ekspektasi pelanggan: Banyak perusahaan berusaha untuk menarik perhatian pelanggan dengan berbagai cara, tetapi lebih-lebih janji dapat menjadi "bumerang" bagi perusahaan jika mereka tidak dapat memenuhi janji mereka. Ini karena jumlah

- janji yang dibuat sebanding dengan ekspektasi pelanggan. Memberikan "janji" kepada pelanggan harus lebih cerdas.
- c. Menjaga bukti kualitas layanan: Pengelolaan ini bertujuan untuk meningkatkan penilaian pelanggan baik sebelum maupun sesudah layanan. Pelanggan cenderung memperhatikan "seperti apa layanan yang akan diberikan" dan "seperti apa layanan yang telah diterima", berbeda dengan produk yang bersifat tangible. Ini dapat menciptakan persepsi tertentu terhadap penyedia layanan di mata pelanggan.
 - d. Mendidik pelanggan tentang layanan: Upaya untuk mendidik pelanggan tentang layanan bertujuan untuk membuat proses penyampaian dan pengkonsumsian layanan lebih efisien dan efektif, sehingga pelanggan dapat membuat keputusan pembelian yang lebih baik dan memahami peran mereka dalam proses penyampaian layanan.
 - e. Menumbuhkan budaya kualitas: Budaya kualitas dapat diciptakan dalam sebuah perusahaan dengan semua karyawan berkomitmen untuk meningkatkan kualitas. Budaya kualitas terdiri dari filosofi, keyakinan, sikap, norma, nilai, tradisi, prosedur, dan harapan yang berkaitan dengan peningkatan kualitas.
 - f. Menciptakan kualitas otomatisasi: Otomatisasi dapat membantu perusahaan mengatasi masalah kurangnya sumber daya manusia. Namun, elemen sentuhan manusia (high touch) dan elemen tinggi teknologi membutuhkan perhatian. Untuk menyediakan layanan yang efektif dan efisien, keseimbangan antara keduanya sangat penting. Contohnya adalah internet banking, telepon banking, dan sebagainya.
 - g. Menindak lanjuti layanan: Layanan harus diperbarui untuk mempertahankan layanan yang sudah baik dan memperbaiki aspek yang kurang memuaskan. Dalam hal ini, bisnis harus melakukan survei terhadap sebagian atau seluruh pelanggan mengenai

layanan yang mereka terima untuk mengetahui seberapa baik layanan mereka.

- h. Membangun sistem informasi kualitas layanan. Sistem ini digunakan oleh perusahaan melalui riset data. Data dapat berupa data historis, kuantitatif dan kualitatif, internal dan eksternal, serta informasi tentang bisnis, pelanggan, dan pesaing. ingin mengetahui suara konsumen tentang ekspektasi dan persepsi konsumen terhadap layanan yang diberikan perusahaan agar perusahaan dapat mengetahui kekuatan dan kelemahan perusahaan dari sudut pandang konsumen.

2.3.5 Indikator Kualitas Pelayanan

Dzikra (2020) menyatakan bahwa untuk mengukur persepsi atas kualitas layanan meliputi lima indikator, yaitu:

- a. Bukti Fisik adalah wujud nyata secara fisik yang meliputi fasilitas, peralatan, karyawan, dan sarana informasi atau komunikasi.
- b. Keandalan adalah kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
- c. Daya Tanggap adalah keinginan para karyawan untuk membantu dan memberikan pelayanan dengan tanggap dan peduli terhadap keluhan atau harapan konsumen.
- d. Jaminan adalah kompetensi yang sedemikian hingga memberikan rasa aman dari bahaya, resiko, atau keraguan dan kepastian yang mencakup pengetahuan, kesopanan dan sikap dapat dipercaya yang dimiliki karyawan.
- e. Empati adalah sifat dan kemampuan untuk memberikan perhatian penuh kepada konsumen, kemudahan melakukan kontak, komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan secara individual. dapat disimpan untuk pemakaian ulang diwaktu mendatang, dijual kembali atau dikembalikan.

2.4 Kerangka Pemikiran

Menurut Sugiyono (2019:95) Kerangka pemikiran merupakan model konsep tual tentang bagaimana teori hubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah penting. Maka penelitian membuat atau menggambar kerangka berpikir penelitian sebagai berikut.

Kerangka pemikiran dalam penelitian ini untuk mengetahui hubungan antara pemanfaatan sistem aplikasi PosPay dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada PT. POS INDONESIA (PERSERO) Cabang Kota Gunungsitoli .

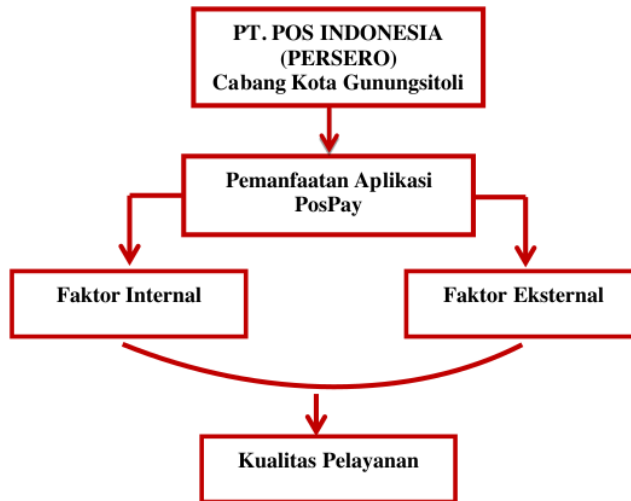
Dalam upayanya untuk meningkatkan layanan masyarakat, PT Pos Indonesia meluncurkan PosPay, sebuah platform digital berbasis aplikasi yang menggabungkan rekening Giropos, yang memungkinkan pemiliknya menggunakan Giropos dan berbagai transaksi keuangan serta layanan Pos Indonesia lainnya secara mobile.

Penggunaan aplikasi mobile PosPay sangat mudah saat menerapkan sistem aplikasi Pospay karena dapat diakses kapan saja dan di mana saja. Pelanggan tidak perlu selalu datang ke kantor pos untuk melakukan transaksi; beberapa transaksi dapat dilakukan sendiri oleh pelanggan menggunakan berbagai fitur aplikasi PosPay.

Setelah memperoleh data-data tentang analisis pemanfaatan aplikasi PosPay peneliti akan melakukan pengolahan data untuk penarikan sebuah kesimpulan yang merupakan hasil dari penelitian ini.

Kerangka pemikiran dalam penelitian ini untuk mengetahui hubungan antara penerapan sistem aplikasi Pospay dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada PT. Kantor Pos Cabang Gunungsitoli.

Gambar.2.1
Kerangka Konseptual



Diolah: Peneliti 2023

2.5 Penelitian Terdahulu

Berdasarkan penelitian yang telah adap, peneliti mengutip informasi dari beberapa penelitian terdahulu yang bersumber jurnal dan literature yang dapat dijadikan sebagai acuan dan perbandingan dalam penelitian ini yaitu:

Tabel 1.1
Penelitian Terdahulu

No	Nama Penelitian & Tahun Penelitian	Judul penelitian	Hasil penelitian
1	Azhar (2019)	Pengertian pemanfaatan suatu aplikasi	Sebuah perangkat lunak yang berisi sebuah <i>coding</i> atau perintah yang dimana bisa di ubah sesuai dengan keinginan.
2	Arianto (2018)	Pengertian kualitas pelayanan bagi masyarakat	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.

3	Kasmir (2017)	Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan	Kualitas pelayanan di definisikan sebagai Tindakan atau perbuatan seorang atau organisasi bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau pun karyawan
4	Aria dan Atik (2018)	Indikator-indikator dalam kualitas pelayanan bagi masyarakat	Kualitas Pelayanan merupakan komponen penting yang harus diperhatikan dalam memberikan Kualitas Pelayanan prima.
5	Handoko (2019)	Tujuan pemanfaatan aplikasi bagi masyarakat	<p>1. Faktor internal yang meliputi :</p> <p>a. kebutuhan, yang dimaksud kebutuhan disini adalah kebutuhan akan informasi</p> <p>b. Motif, merupakan suatu yang meliputi semua penerak, alasan atau dorongan yang menyebabkan ia berbuat sesuatu.</p> <p>c. Minat, adalah kecenderungan hati yang tinggi terhadap sesuatu.</p> <p>2. Faktor eksternal yang meliputi :</p> <p>a. kelengkapan koleksi, yaitu banyaknya koleksi yang di manfaatkan informasinya oleh perpustakaan.</p> <p>b. keterampilan pustakawan dalam melayani pengguna, yaitu keterampilan pustakawan dalam melayani pustaka dilihat dari kecepatan pustakawan dalam memberikan layanan.</p> <p>c. Ketebatasan fasilitas dalam pencarian kembali yang menjadi fasilitas untuk pencarian informasi karena merupakan sarana akses koleksi perpustakaan.</p>



Sumber: Diolah Oleh Peneliti (2023)

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Pendekatan dan Jenis Penelitian

3.1.1 Pendekatan

Pada penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif. Pendekatan penelitian deskriptif menurut Sugiyono (2017:147), penelitian deskriptif merupakan penelitian yang dilakukan dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan dengan apa adanya dan tidak ada maksud untuk membuat kesimpulan yang berlaku secara umum atau generalisasi. Hal ini dilakukan dengan tujuan untuk melakukan analisis data.

3.1.2 Jenis Penelitian

Penelitian pada dasarnya merupakan suatu kegiatan untuk memperoleh data atau informasi yang sangat berguna untuk mengetahui suatu, untuk memecahkan persoalan atau untuk mengembangkan ilmu pengetahuan. Jenis penelitian dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif.

Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian seperti perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dan lain-lain secara holistic dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah. (Moleong, 2017:6)

3.2 Variabel Penelitian

Menurut Sugiyono (2019: 68) variabel penelitian adalah “suatu atribut atau sifat dan nilai orang, objek dan kegiatan yang mempunyai variabel tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk di pelajari dan kemudian di tarik kesimpulan”. Dalam penelitian ini variabel yang di gunakan adalah variabel tunggal. Variabel dalam penelitian ini adalah variabel tunggal.

Untuk mempermudah dan memperjelas hasil penelitian, maka peneliti membatasi penggunaan instrumen pada penelitian ini, dan oleh karena peneliti dibantu dengan instrumen penelitian ini menggunakan observasi, wawancara, alat kamera (*android*), dan alat tulis.

3.6 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan” (Sugiyono, 2015:224). Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Pengamatan (Observasi)

Pengamatan (observasi) adalah cara pengumpulan data dengan terjun langsung atau melihat langsung ke lapangan terhadap objek yang akan diteliti (Masayu dan Rafiqa, 2021 :95)

b. Wawancara

Wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara tidak terstruktur, yaitu “wawancara yang bebas di mana peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang telah tersusun secara sistematis dan lengkap untuk pengumpulan datanya, pedoman wawancara yang digunakan hanya berupa garis-garis besar permasalahan yang akan ditanyakan” (Sugiyono, 2015:233). Informan dalam penelitian ini yaitu, Executive Manager, Supervisor Keuangan dan Logistik, Kasir Keuangan, Staf Locket.

c. Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2015:240) “Teknik dokumentasi adalah metode pengumpulan data melalui dokumen- dokumen yang tersimpan atau catatan peristiwa yang sudah berlalu” . Dokumen tersebut berupa data *history* perusahaan dan data mengenai jumlah persediaan serta biaya-biaya yang ditimbulkan dari persediaan yang ada kaitannya dengan

penelitian ini. Data yang dikumpulkan akan menjadi acuan dalam melakukan penelitian.

3.7 Teknik Analisa Data

Analisis data diartikan sebagai upaya mengelola data menjadi informasi, sehingga karakteristik atau sifat-sifat data tersebut dapat dengan mudah dipahami dan bermfaat untuk menjawab masalah-masalah yang berkaitan dengan kegiatan penelitian.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis kualitatif yang digunakan peneliti sebagaimana yang dikemukakan Miles ddk (dalam sugiyono 2017:204), mengemukakan bahwa “analisis data kualitatif yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan langkah terakhir penarikan kesimpulan”.Langkah- langkah tersebut dapat dilakukan sebagai berikut:

a. Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan tahap awal yang dilakukan oleh peneliti dilapangan.

b. Reduksi Data

Reduksi data merupakan penyerderhanaan yang dilakukan melalui seleksi, perfokusasi dan keabsahan data menta menjadi informasi yang bermakna sehingga memudahkan dalam penarikan kesimpulan.

b. Penyajian Data

Penyajian data yang sering digunakan pada data kualitatif adalah bentuk naratif. Penyajian-penyajian data berupa sekumpulan informasi yang tersusun secara sistematis dan mudah dipahami.

c. Penarikan Kesimpulan

penarikan kesimpulan merupakan tahap akhir yang di lakukan dalam teknik analisi data yang dilakukan dengan melihat hasil reduksi data tetap mengaju pada rumusa, masalah secara tujuan dari peneliti. Data yang telah disusun dibandingkan antara satu dengan yang lain untuk di tarik kesimpulan sebagai jawaban dari permasalahan.

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 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 suatu perusahaan. Ini terjadi saat pekerjaan diatur, disusun, dan dialokasikan di antara anggota-anggota sehingga setiap kegiatan dapat dilakukan dengan baik. Penyusunan struktur organisasi harus disesuaikan dengan keadaan dan kebutuhan perusahaan, dan kemudian memberikan gambaran menyeluruh tentang pembagian tugas, wewenang, dan tanggung jawab, serta hubungan kerja antara bagian-bagian yang berbeda dalam organisasi. Struktur organisasi PT Pos Indonesia (Persero) Kantor 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 Loket

14.	Merlin G. Lase	Staf Loker
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

Informasi yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari lima orang: satu informan utama—seorang manajer eksekutif atau pemimpin perusahaan dua informan pendukung yang mewawancarai admin penjualan dan dua staf loket yang bekerja di PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Gunungsitoli.

Tujuan dari wawancara mendalam, atau wawancara mendalam, adalah untuk memperjelas dan memperkuat data yang diperoleh di lapangan. Semua informasi yang dikumpulkan melalui teknik purposive sampling karena teknik ini memilih informan berdasarkan tujuan penelitian.

Tabel berikut menunjukkan jadwal wawancara dengan informan pendukung dan informan kunci:

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 Kesuma Rahman Nippos. 987410155	G.A	L	35	S-1	Supervisor Keuangan dan SDM	9 tahun	PT.Pos Indonesia (Persero) Cabang Kota Gunungsitoli
2	Annita Martselia	A.N	P	32	S-1	Supervisor	5 tahun	PT. Pos

	Sianturi Nippos. 993419471					Pelayanan UPL & Audit		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

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.

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 di wawancarai dengan senyum dan beliau mengatakan bahwa dia siap diwawancarai untuk menyukseskan 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 di wawancarai dengan senyum dan beliau mengatakan bahwa dia siap diwawancarai untuk menyukseskan penelitian yang dilakukan oleh peneliti.

4.2 Analisis Hasil Wawancara

Jumlah informan pada penelitian adalah sebanyak 3 orang yang terdiri dari Supervisor Keuangan dan SDM, Supervisor Pelayanan UPL & Audit, dan Staf UPL 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 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 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 meakukan 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 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.

Salah satu faktor yang memengaruhi pemanfaatan adalah kemampuan pengguna untuk mencari koleksi (informasi). Menurut Hidayat (2018: 34), pengguna harus tahu cara menggunakan sistem pangkalan data atau web untuk menemukan informasi yang mereka butuhkan.

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 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 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.

¹ 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 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 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 adalah faktor eksternal yang memudahkan pemakai untuk bertindak atau bekerja. Dalam konteks penggunaan teknologi informasi, peraturan yang mendukung pengguna adalah jenis peraturan yang memudahkan penggunaan teknologi informasi. Untuk mengurangi atau menghilangkan beberapa halangan dalam pemanfaatan, ketentuan yang mendukung pengguna dibuat dengan memberikan pelatihan dan bantuan ketika mereka menghadapi masalah.

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 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.

Kasmir (2017:47) mengatakan bahwa kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai tindakan atau tindakan seorang atau organisasi yang bertujuan untuk memberikan kepuasan pelanggan dan 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 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.

¹ 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 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 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 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.

4.2.1 Pemanfaatan aplikasi PosPay pada PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Kota Gunungsitoli

Pemanfaatan aplikasi PosPay pada PT. Pos Indonesia (Persero) dapat merujuk pada sejumlah hal tergantung pada konteksnya. Namun, secara umum, PosPay adalah aplikasi pembayaran digital yang biasanya digunakan untuk melakukan pembayaran tagihan, transfer uang, dan layanan keuangan lainnya. Pemanfaatan aplikasi PosPay di cabang-cabang PT. Pos Indonesia, termasuk yang ada di Kota Gunungsitoli, biasanya mencakup berbagai layanan pembayaran tagihan, pembelian pulsa, pembelian tiket, dan transaksi keuangan lainnya secara digital. Aplikasi ini dirancang untuk memudahkan pelanggan dalam melakukan transaksi keuangan tanpa harus datang langsung ke kantor pos atau loket pembayaran fisik.

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

Kualitas pelayanan pada PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang merujuk pada sejauh mana perusahaan tersebut dapat memenuhi atau bahkan melebihi harapan pelanggan dalam memberikan layanan. Kualitas pelayanan adalah ukuran atau tingkat kepuasan pelanggan terhadap cara perusahaan menangani kebutuhan, pertanyaan, atau masalah mereka. Pada umumnya, kualitas pelayanan merujuk pada sejauh mana suatu perusahaan atau organisasi dapat memenuhi atau melampaui harapan pelanggan dalam menyediakan produk atau layanan. Namun, untuk mendapatkan pemahaman yang lebih spesifik mengenai kualitas pelayanan PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Gunungsitoli, khususnya terkait dengan pemanfaatan aplikasi PosPay, ini masih perlu mengacu pada informasi terbaru dan langsung dari sumber yang bersangkutan.

4.2.3 Faktor pendorong dan penghambat, PT.Pos Indonesia (Persero) Cabang Gunungsitoli,dalam memanfaatkan aplikasi PosPay

Faktor pendorong dan penghambat merupakan konsep yang sering digunakan dalam konteks bisnis atau organisasi untuk mengidentifikasi elemen-elemen yang dapat mendorong atau menghambat pencapaian tujuan

perusahaan. PT. Pos Indonesia (Persero) sebagai perusahaan milik negara yang bergerak di bidang layanan pos dan logistik juga dapat dianalisis dari perspektif faktor pendorong dan penghambat. Untuk PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Gunungsitoli, faktor-faktor ini dapat berbeda-beda tergantung pada kondisi lokal, kebijakan perusahaan, dan karakteristik pasar. Sebagai contoh, kemungkinan adanya kebutuhan mendesak untuk meningkatkan efisiensi pengiriman dan layanan pos di daerah tersebut bisa menjadi pendorong, sementara biaya implementasi dan tingkat penetrasi teknologi di komunitas lokal mungkin menjadi penghambat. Evaluasi menyeluruh terhadap faktor-faktor ini dapat membantu perusahaan mengambil keputusan yang tepat dalam memanfaatkan aplikasi seperti PosPay.

4.2.4 Statergi PT.Pos Indonesia (Persero) Cabang Gunungsitoli dalam meningkatkan pelayanan

informasi terbaru dapat diperlukan untuk memahami strategi terkini PT. Pos Indonesia (Persero). Namun, secara umum, strategi perusahaan mencakup serangkaian rencana dan langkah-langkah yang dirancang untuk mencapai tujuan jangka panjangnya. PT. Pos Indonesia (Persero) adalah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang layanan pos dan kurir. Bahwa strategi ini bersifat umum, dan PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Gunungsitoli masih memiliki strategi yang unik sesuai dengan karakteristik dan kebutuhan pasar setempat.

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 Fadhilah 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.

Ada lima indikator kualitas pelayanan pada pt. pos indonesia (persero) cabang kota gunungsitoli yang dapat dilihat berdasarkan indikator yang dikemukakan oleh Dzikra (2020) sebagai berikut:

1. Bukti Fisik

Wujud nyata secara fisik yang meliputi fasilitas, peralatan, karyawan, dan sarana informasi atau komunikasi. bukti fisik dapat merujuk pada bukti konkret atau materi yang menunjukkan adanya penggunaan aplikasi Pospay dan dampaknya terhadap kualitas pelayanan artinya menunjukkan bagaimana aplikasi Pospay benar-benar memberikan kontribusi terhadap peningkatan kualitas layanan di PT. Pos Indonesia Cabang Kota Gunungsitoli.

Peneliti telah mewawancarai beberapa Informan terkait dengan :
Bagaimana dalam menggunakan aplikasi Pospay di PT. Pos Indonesia Cabang Kota Gunungsitoli dari segi bukti fisik seperti tanda terima atau konfirmasi transaksi?

Hasil wawancara dengan Supervisor Keuangan dan SDM Bapak Gita Arja Kesuma Rahman mengatakan bahwa:

‘,,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. (wawancara pada hari senin, 20 November 2023).

Dengan demikian, perusahaan nampaknya mengutamakan kejelasan, otomatisasi, dan keamanan dalam proses transaksi menggunakan aplikasi Pospay, serta berusaha meningkatkan pengalaman pengguna melalui desain tanda terima atau konfirmasi transaksi yang informatif.

Hasil wawancara dengan Supervisor Pelayanan UPL & Audit ibu Annita Martselia Sianturi mengatakan bahwa:

‘,,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. (wawancara pada hari rabu, 22 November 2023).

Pentingnya nomor identifikasi unik ini juga disoroti sebagai sarana yang bermanfaat dalam menangani keluhan atau pertanyaan yang terkait dengan transaksi. Dengan demikian, penggunaan aplikasi dalam proses pelayanan tersebut tidak hanya membantu memastikan keabsahan transaksi, tetapi juga memberikan pelanggan referensi yang berguna dalam berbagai situasi, termasuk penanganan keluhan dan pertanyaan terkait.

Hasil wawancara dengan Staf UPL Ibu Sanny Nur Faradhita Marthafancha mengatakan bahwa:

‘,,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. (wawancara pada hari jumat, 24 November 2023).

Simpulan di atas mencerminkan upaya pihak UPL untuk memanfaatkan teknologi aplikasi guna meningkatkan efisiensi, keterbukaan, dan kejelasan dalam proses transaksi mereka.

1. Keandalan

Kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Keandalan dalam aplikasi Pospay merujuk pada kemampuan aplikasi tersebut untuk beroperasi dengan stabil dan konsisten tanpa adanya gangguan atau kegagalan yang signifikan. Hal ini mencakup aspek-aspek seperti ketersediaan sistem, kecepatan respons, dan ketepatan dalam melakukan transaksi. Dengan kata lain, pengguna dapat mempercayai aplikasi Pospay sebagai sarana yang handal untuk melakukan transaksi pembayaran dengan PT. Pos Indonesia.

Peneliti telah mewawancarai beberapa Informan terkait dengan :
Bagaimana tingkat keandalan aplikasi Pospay dalam memproses transaksi Anda di PT. Pos Indonesia Cabang Kota Gunungsitoli?

Hasil wawancara dengan Supervisor Keuangan dan SDM Bapak Gita Arja Kesuma Rahman mengatakan bahwa:

‘,,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. (wawancara pada hari senin, 20 November 2023).

Dengan demikian, penilaian terhadap keandalan aplikasi Pospay dapat diperoleh melalui evaluasi aspek-aspek tersebut. Ketersediaan sistem yang baik, kecepatan proses transaksi yang memadai, dan minimnya gangguan atau kesalahan teknis akan menjadi indikator keberhasilan aplikasi tersebut dalam mendukung aktivitas keuangan di PT. Pos Indonesia Cabang Kota Gunungsitoli.

Hasil wawancara dengan Supervisor Pelayanan UPL & Audit ibu Annita Martselia Sianturi mengatakan bahwa:

‘,,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. (wawancara pada hari rabu, 22 November 2023).

Dengan demikian, hasil wawancara menunjukkan bahwa Pospay di PT. Pos Indonesia Cabang Kota Gunungsitoli merupakan aplikasi yang dapat diandalkan, stabil, dan efisien dalam mendukung proses transaksi serta pengelolaan data.

Hasil wawancara dengan Staf UPL Ibu Sanny Nur Faradhita Marthafancha mengatakan bahwa:

„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. (wawancara pada hari jumat, 24 November 2023).

Dengan adanya upaya yang aktif dalam pemeliharaan dan pengembangan, serta pengakuan terhadap pentingnya keandalan sistem untuk meningkatkan kualitas layanan, dapat dianggap bahwa PT. Pos Indonesia Cabang Kota Gunungsitoli serius dalam menjalankan dan mengoptimalkan aplikasi Pospay untuk kepentingan pelanggan dan karyawan mereka.

2. Daya Tanggap

Keinginan para karyawan untuk membantu dan memberikan pelayanan dengan tanggap dan peduli terhadap keluhan atau harapan konsumen. daya tanggap dapat merujuk pada sejauh mana PT. Pos Indonesia mampu menjawab kebutuhan, permintaan, atau masukan dari pengguna aplikasi

Pospay dengan cepat dan efektif. Dengan kata lain, daya tanggap mencerminkan sejauh mana PT. Pos Indonesia dapat memberikan respons yang baik terhadap berbagai aspek penggunaan aplikasi Pospay, termasuk penyelesaian masalah, pemberian informasi, dan pengelolaan transaksi. Dalam konteks penelitian ini, daya tanggap yang baik dapat diukur dari seberapa efisien dan efektif PT. Pos Indonesia dalam menanggapi berbagai kebutuhan dan masukan yang muncul dalam penggunaan aplikasi Pospay.

Peneliti telah mewawancarai beberapa Informan terkait dengan :
Seberapa cepat mendapatkan respons atau konfirmasi setelah melakukan transaksi menggunakan aplikasi Pospay di PT. Pos Indonesia Cabang Kota Gunungsitoli?

Hasil wawancara dengan Supervisor Keuangan dan SDM Bapak Gita Arja Kesuma Rahman mengatakan bahwa:

‘,,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. (wawancara pada hari senin, 20 November 2023).

Pentingnya respons cepat diakui sebagai faktor krusial dalam mencapai tujuan tersebut. Dengan adanya pemantauan yang berkelanjutan, PT. Pos Indonesia berkomitmen untuk memastikan bahwa layanan yang diberikan kepada pelanggan tidak hanya berkualitas tetapi juga efisien. Kesadaran akan dampak positif respons cepat tidak hanya terbatas pada kepuasan pelanggan, melainkan juga mengenai peningkatan efisiensi proses bisnis secara menyeluruh.

Hasil wawancara dengan Supervisor Pelayanan UPL & Audit ibu Annita Martselia Sianturi mengatakan bahwa:

‘,,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. (wawancara pada hari rabu, 22 November 2023).

Hal ini menunjukkan bahwa perusahaan atau layanan tersebut memiliki kesadaran akan faktor-faktor yang dapat memengaruhi waktu respons, dan upaya untuk meningkatkan pengalaman pelanggan tetap menjadi prioritas. Dengan menyadari faktor-faktor eksternal yang dapat mempengaruhi proses tersebut, perusahaan dapat terus berupaya meningkatkan efisiensi dan keandalan layanan yang diberikan kepada pelanggan.

Hasil wawancara dengan Staf UPL Ibu Sanny Nur Faradhita Marthafancha mengatakan bahwa:

‘,,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. (wawancara pada hari jumat, 24 November 2023).

Berdasarkan hasil wawancara dengan Staf UPL Ibu Sanny Nur Faradhita Marthafancha, dapat disimpulkan bahwa PT. Pos Indonesia Cabang Kota Gunungsitoli menekankan pentingnya kecepatan dalam memberikan layanan kepada pelanggan. Salah satu upaya yang dilakukan adalah dengan menggunakan aplikasi Pospay untuk transaksi, di mana pelanggan dapat segera menerima konfirmasi transaksi. Konfirmasi tersebut dapat diterima langsung melalui notifikasi di aplikasi, pesan teks, atau email. Kecepatan dalam memberikan konfirmasi transaksi ini dianggap sebagai prioritas untuk memberikan layanan yang memuaskan kepada pelanggan.

3. Jaminan

Kompetensi yang sedemikian hingga memberikan rasa aman dari bahaya, resiko, atau keraguan dan kepastian yang mencakup pengetahuan, kesopanan dan sikap dapat dipercaya yang dimiliki karyawan. istilah jaminan kemungkinan merujuk pada aspek keamanan atau jaminan kualitas yang terkait dengan penggunaan aplikasi Pospay, artinya jaminan keamanan data pelanggan, transaksi, dan informasi-informasi penting lainnya, mencakup evaluasi terhadap performa aplikasi, kehandalan, dan apakah aplikasi memenuhi tujuan utama dalam meningkatkan kualitas layanan di PT. Pos Indonesia Cabang Kota Gunungsitoli, Seberapa baik aplikasi dapat diakses dan digunakan oleh pengguna secara konsisten dan tanpa gangguan mungkin menjadi pertimbangan penting dan Sejauh mana penyedia aplikasi memberikan dukungan teknis dalam menangani masalah, perbaikan, dan pembaruan mungkin menjadi aspek yang penting untuk dipertimbangkan.

Peneliti telah mewawancarai beberapa Informan terkait dengan :
Bagaimana PT. Pos Indonesia Cabang Kota Gunungsitoli memberikan jaminan atau perlindungan terhadap pelanggan dalam penggunaan aplikasi Pospay?

Hasil wawancara dengan Supervisor Keuangan dan SDM Bapak Gita Arja Kesuma Rahman mengatakan bahwa:

‘,,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. (wawancara pada hari senin, 20 November 2023).

Dengan demikian, PT. Pos Indonesia Cabang Kota Gunungsitoli telah mengambil langkah-langkah yang serius dalam melindungi keamanan dan integritas data pelanggan melalui penggunaan teknologi enkripsi dan mekanisme otorisasi yang ketat di dalam Sistem Pospay mereka.

Hasil wawancara dengan Supervisor Pelayanan UPL & Audit ibu Annita Martselia Sianturi mengatakan bahwa:

‘,,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. (wawancara pada hari rabu, 22 November 2023).

Dengan demikian, perusahaan terlihat aktif dan berkomitmen untuk menjaga keamanan serta privasi pelanggan dalam pengembangan dan pengelolaan aplikasi Pospay.

Hasil wawancara dengan Staf UPL Ibu Sanny Nur Faradhita Marthafancha mengatakan bahwa:

‘,,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. (wawancara pada hari jumat, 24 November 2023).

Berdasarkan hasil wawancara dengan Staf UPL Ibu Sanny Nur Faradhita Marthafancha, dapat disimpulkan bahwa Pospay berkomitmen untuk menyediakan layanan pelanggan yang responsif dan informatif. Dengan cara ini, pelanggan dapat dengan mudah menghubungi tim dukungan untuk mendapatkan bantuan atau melaporkan masalah terkait dengan penggunaan aplikasi Pospay. Keputusan ini menunjukkan fokus pada pelayanan pelanggan yang baik dan memberikan dukungan yang efektif bagi pengguna aplikasi.

8

4. Empati

Sifat dan kemampuan untuk memberikan perhatian penuh kepada konsumen, kemudahan melakukan kontak, komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan secara individual. dapat disimpan untuk pemakaian ulang diwaktu mendatang, dijual kembali atau dikembalikan.

empati dapat diartikan sebagai kemampuan untuk memahami dan merasakan kebutuhan, harapan, serta pengalaman pengguna atau pelanggan yang menggunakan aplikasi Pospay.

Peneliti telah mewawancarai beberapa Informan terkait dengan :
Bagaimana menilai tingkat empati dari pihak PT. Pos Indonesia Cabang Kota Gunungsitoli terhadap kebutuhan atau masalah yang masih dialami dalam menggunakan aplikasi Pospay?

Hasil wawancara dengan Supervisor Keuangan dan SDM Bapak Gita Arja Kesuma Rahman mengatakan bahwa:

‘,,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. (wawancara pada hari senin, 20 November 2023).

Dengan mengumpulkan informasi melalui survei ini, PT. Pos Indonesia dapat mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki atau ditingkatkan dalam layanan Pospay, dengan memperhatikan masukan dan kebutuhan pengguna serta meningkatkan tingkat kepuasan mereka.

Hasil wawancara dengan Supervisor Pelayanan UPL & Audit ibu Annita Martselia Sianturi mengatakan bahwa:

‘,,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. (wawancara pada hari rabu, 22 November 2023).

Dengan memperhatikan saran-saran ini, diharapkan dapat ditemukan informasi yang berguna dan relevan terkait pengalaman pengguna Pospay, terutama dalam konteks penanganan masalah atau kebutuhan mereka.

Hasil wawancara dengan Staf UPL Ibu Sanny Nur Faradhita Marthafancha mengatakan bahwa:

‘,,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. (wawancara pada hari jumat, 24 November 2023).

Untuk menilai efektivitas dukungan yang diberikan oleh PT. Pos Indonesia dalam menangani masalah yang mungkin timbul.

4.4 Keterbatasan Peneliti

Berdasarkan pengalaman langsung peneliti dalam penelitian ini, ada beberapa keterbatasan yang harus diperhatikan peneliti yang akan datang untuk memperbaiki penelitian ini. Ini karena penelitian ini sendiri tentu memiliki kekurangan yang perlu diperbaiki dalam penelitian yang akan datang. Beberapa keterbatasan penelitian termasuk:

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.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang peneliti sudah rangkum, maka peneliti menyimpulkan bahwa “**Analisis Pemanfaatan Aplikasi Pospay Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Kota Gunungsitoli**” adalah sebagai berikut :

1. Pemanfaatan aplikasi PosPay di PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Kota Gunungsitoli terlihat signifikan. Penggunaan aplikasi ini mencakup berbagai aspek, seperti transaksi yang efisien, rekam keuangan yang akurat, dan bukti fisik yang jelas. Hal ini mengindikasikan bahwa PT. Pos Indonesia telah berhasil mengimplementasikan aplikasi PosPay dengan baik di cabang ini.
2. Evaluasi terhadap kualitas pelayanan pada PT. Pos Indonesia Cabang Gunungsitoli menunjukkan adanya keterkaitan positif dengan pemanfaatan aplikasi PosPay. Aspek-aspek seperti keandalan layanan, daya tanggap terhadap pelanggan, dan bukti fisik transaksi mencerminkan peningkatan yang sejalan dengan adopsi aplikasi tersebut. Ini menandakan bahwa aplikasi PosPay berpotensi meningkatkan pengalaman pelanggan.
3. Identifikasi faktor pendorong dan penghambat dalam memanfaatkan aplikasi PosPay di PT. Pos Indonesia Cabang Gunungsitoli menjadi penting. Faktor pendorong, seperti pelatihan karyawan dan dukungan manajemen, memiliki peran positif dalam meningkatkan pemanfaatan aplikasi. Di sisi lain, hambatan seperti resistensi terhadap perubahan dan kendala teknis dapat mempengaruhi efektivitas implementasi. Memahami dan mengatasi faktor-faktor ini dapat membantu meningkatkan pemanfaatan aplikasi.
4. Untuk meningkatkan kualitas layanan, PT. Pos Indonesia Cabang Gunungsitoli dapat mengadopsi strategi dan memberikan pelatihan tambahan kepada karyawan untuk memaksimalkan pemahaman dan pemanfaatan aplikasi PosPay, mengintensifkan promosi dan edukasi

kepada pelanggan tentang keuntungan dan cara menggunakan aplikasi PosPay, dan melakukan monitoring dan evaluasi rutin terhadap pemanfaatan aplikasi serta mengidentifikasi area perbaikan untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan.

5.2 Saran

1. Diperlukan pelatihan lebih lanjut bagi karyawan terkait penggunaan dan pemeliharaan aplikasi PosPay. Ini akan memastikan penguasaan penuh terhadap aplikasi dan mengurangi potensi kesalahan operasional, kemudian disarankan untuk melakukan survei atau wawancara dengan karyawan dan pelanggan PT. Pos Indonesia Cabang Gunungsitoli untuk mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam tentang tingkat pemanfaatan aplikasi PosPay. Buat kuesioner terstruktur yang mencakup pertanyaan tentang frekuensi penggunaan, kendala yang mungkin dihadapi, dan kelebihan yang dirasakan. Melibatkan karyawan dari berbagai departemen akan memberikan pandangan yang komprehensif.
2. PT. Pos Indonesia Cabang Gunungsitoli disarankan untuk terus mengoptimalkan infrastruktur teknologi, termasuk perangkat keras dan perangkat lunak, untuk meningkatkan efisiensi dan keandalan layanan. Perluasan penelitian dengan fokus pada evaluasi kualitas pelayanan setelah implementasi aplikasi PosPay. Gunakan metode observasi langsung atau melakukan wawancara mendalam dengan pelanggan untuk mendapatkan pandangan langsung tentang perubahan kualitas layanan. Pertimbangkan indikator kualitas seperti waktu respon, akurasi transaksi, dan kepuasan pelanggan.
3. Disarankan melibatkan pemangku kepentingan dari berbagai departemen dalam diskusi kelompok terfokus, masukan dari berbagai pihak terkait, termasuk karyawan yang menggunakan aplikasi, manajemen, dan pelanggan. Identifikasi faktor pendorong yang dapat diperkuat dan hambatan yang perlu diatasi, seperti resistensi perubahan atau kendala teknis.

4. PT. Pos Indonesia Cabang Gunungsitoli disarankan untuk terus mendapatkan feedback dari pelanggan dan melakukan evaluasi berkala terhadap pemanfaatan aplikasi PosPay. Hal ini akan memungkinkan penyesuaian strategi secara dinamis sesuai dengan perkembangan kebutuhan pelanggan dan teknologi. Melakukan benchmarking dengan cabang-cabang PT. Pos Indonesia yang telah berhasil meningkatkan pelayanannya. Identifikasi praktik terbaik dari cabang-cabang lain yang telah berhasil meningkatkan pelayanannya. Rancang strategi yang sesuai dengan kebutuhan dan kondisi spesifik PT. Pos Indonesia Cabang Gunungsitoli, termasuk peningkatan fitur aplikasi, pelatihan karyawan, dan strategi pemasaran.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahdan, S. and Sari, P. I. (2017) 'Pengembangan Aplikasi Web Untuk Simulasi Simpan Pinjam (Studi Kasus : Lembaga Keuangan Syariah Bmt L-Risma)', *Jurnal Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer (JTIIK)*, x.
- Abubakar. 2021. "Konsep Aplikasi dalam Konteks Penggunaan dan Penerapan." Jakarta: Penerbit XYZ.
- Ali Zaki dan Smitdev Community. 2021. "Aplikasi sebagai Komponen Pengolahan Data dan Kegiatan Lainnya." Yogyakarta: Penerbit DEF.
- Arianto, N., Patilaya, E. (2018). PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KELENGKAPAN PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK SALT n PEPPER PADA PT MITRA BUSANA SENTOSA BINTARO. *Jurnal KREATIF: Pemasaran, Sumberdaya Manusiadan Keuangan*, Vol. 6, No. 2.
- A. Asis Almuhammad Hidayat. (2018). Pengantar Buku Keperawatan Anak (2nd ed.; Dr. Dripa Sjabana, ed.). Jakarta: Dr. Dripa Sjabana.
- Azwar Nasir dan Ranti Oktari dalam tahun 2020. Pengaruh Penggunaan Teknologi Informasi dan Pengendalian Intern Terhadap Kinerja Organisasi Pemerintah.
- Hardani, dkk (2020) Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif . Yogyakarta: CV. Pustaka Ilmu Grup.
- Hengky W. Pramana. 2021. "Peran Aplikasi dalam Memenuhi Kebutuhan Berbagai Aktivitas dan Pekerjaan." Bandung: Penerbit ABC.
- Kasmir. 2017. Customer Service Excellent: Teori dan Praktik. PT Raja Grafindo Persada: Jakarta.
- Moleong, Lexy J. (2017). Metode Penelitian Kualitatif, cetakan ke-36, Bandung : PT. Remaja Rosdakarya Offset.
- Paramitha, M. P., & Hasib, F. F. (2014). Pendorong Kesetiaan Pelanggan: Analisis Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan. Bandung
- Ramzi, Muhammad. (2013). LKP: Rancang Bangun Aplikasi Penjadwalan Mata Pelajaran Berbasis Web pada SMK Negeri 1 Cerme. Surabaya: STIKOM.
- Sugiyono. (2013). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta. CV.
- Syani, M. and Werstantia, N. (2018) 'Perancangan Aplikasi Pemesanan Catering Berbasis Mobile Android', *Jurnal Ilmiah Ilmudan Teknologi Rekayasa*,

1(2).https://www.researchgate.net/profile/MamaySyani/publication/327859579_PERANCANGAN_APLIKASI_PEMESANAN_CATERING_BERBASIS_MOBILE_ANDROID/links/5ba9c60ea6fdccd3cb70bb77/PERANCANGAN-APLIKASI-PEMESANAN-CATERING-BERBASIS-MOBILEANDROID.pdf

- Tjiptono, FandydanGregorius Chandra.2016.Service, Quality & satisfaction. Yogyakarta:Andi.https://www.researchgate.net/publication/316890418_Service_Quality_Satisfaction
- Sugiono Shiddiq. (2020). Industry Digital Dalam Perspektif Society5.0. Vol 22 No2.(2020).(Online).(<https://dx.doi.org/10.33.164/iptekom.22.2.2020.175-191>, diakses pada 10Mei2023).
- Sujarweni wiratna v. (2018). Metode Penelitian. Vol 22 No 2. (2018). (Online). (<https://repository.stel.22.2.2018.15-16>, diakses pada 10 Mei 2023).
- Siswanto. (2019). Pendekatan Penelitian Sebagai Penentu Arah Penelitian. Vol 47 No 25. (2019). (Online). (<https://repository.unpkediri/47.25.2019.34-35> , diakses pada 10 Mei 2023).

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

ORIGINALITY REPORT

13%

SIMILARITY INDEX

13%

INTERNET SOURCES

8%

PUBLICATIONS

13%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	portaluqb.ac.id:808 Internet Source	3%
2	repository.widyatama.ac.id Internet Source	3%
3	Submitted to Universiti Teknologi Petronas Student Paper	2%
4	repository.uin-suska.ac.id Internet Source	1%
5	repositori.unsil.ac.id Internet Source	1%
6	repository.teknokrat.ac.id Internet Source	1%
7	marketing.co.id Internet Source	1%
8	repository.stiegici.ac.id Internet Source	1%

digilibadmin.unismuh.ac.id

9

Internet Source

1 %

10

e-repository.perpus.iainsalatiga.ac.id

Internet Source

1 %

Exclude quotes Off

Exclude matches < 1%

Exclude bibliography Off

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

GRADEMARK REPORT

FINAL GRADE

GENERAL COMMENTS

/0

PAGE 1

PAGE 2

PAGE 3

PAGE 4

PAGE 5

PAGE 6

PAGE 7

PAGE 8

PAGE 9

PAGE 10

PAGE 11

PAGE 12

PAGE 13

PAGE 14

PAGE 15

PAGE 16

PAGE 17

PAGE 18

PAGE 19

PAGE 20

PAGE 21

PAGE 22

PAGE 23

PAGE 24

PAGE 25

PAGE 26

PAGE 27

PAGE 28

PAGE 29

PAGE 30

PAGE 31

PAGE 32

PAGE 33

PAGE 34

PAGE 35

PAGE 36

PAGE 37

PAGE 38

PAGE 39

PAGE 40

PAGE 41

PAGE 42

PAGE 43

PAGE 44

PAGE 45

PAGE 46

PAGE 47

PAGE 48

PAGE 49

PAGE 50

PAGE 51

PAGE 52

PAGE 53

PAGE 54

PAGE 55

PAGE 56

PAGE 57

PAGE 58

PAGE 59

PAGE 60

PAGE 61

PAGE 62

PAGE 63

PAGE 64

PAGE 65

PAGE 66

PAGE 67
