

## Analisis Pemanfaatan Aplikasi *Pospay* dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan pada PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Kota Gunungsitoli

Lefi Yartini Mendrofa<sup>1</sup>, Odaligoziduhu Halawa<sup>2</sup>, Eliagus Telaumbanua<sup>3</sup>, Maria Magdalena Bate'e<sup>4</sup>

<sup>1,2,3,4</sup>Universitas Nias

E-mail: [lefiyartinmendrofa0208@gmail.com](mailto:lefiyartinmendrofa0208@gmail.com)<sup>1</sup>

---

### Article History:

Received: 29 Juni 2024

Revised: 09 Juli 2024

Accepted: 14 Juli 2024

**Keywords:** *Aplikasi Pospay, Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan.*

**Abstrak:** *Kemajuan pesat teknologi informasi berdampak signifikan pada bisnis jasa logistik, terutama dalam proses transaksi. PT Pos Indonesia (Persero), sebagai Badan Usaha Milik Negara di bidang lalu lintas berita, uang, dan barang, berkomitmen untuk meningkatkan kualitas layanan dengan meluncurkan aplikasi PosPay, platform digital berbasis mobile. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pemanfaatan aplikasi PosPay di PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Kota Gunungsitoli dan mengevaluasi dampaknya terhadap kualitas pelayanan. Fokus penelitian melibatkan adopsi oleh karyawan dan pelanggan, evaluasi kualitas layanan pasca-implementasi PosPay, faktor pendukung atau penghambat penggunaan, serta strategi rekomendasi untuk meningkatkan layanan. Penelitian ini bersifat kualitatif dengan pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan analisis dokumen. Analisis mencakup tingkat pemanfaatan aplikasi PosPay, evaluasi kualitas layanan, identifikasi faktor pendukung atau penghambat, serta rekomendasi strategis. Penelitian ini menunjukkan pemanfaatan signifikan aplikasi PosPay di PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Kota Gunungsitoli, memberikan kontribusi pada transaksi yang efisien dan rekam keuangan yang akurat. Evaluasi kualitas layanan menunjukkan korelasi positif dengan pemanfaatan PosPay, menandakan peningkatan dalam keandalan, daya tanggap, dan bukti fisik transaksi. Rekomendasi strategis mencakup pelatihan tambahan, promosi intensif, dan pemantauan rutin untuk peningkatan berkelanjutan.*

---

## PENDAHULUAN

Kemajuan teknologi informasi yang pesat memberikan pengaruh terhadap perkembangan bisnis jasa logistik. Kemajuan teknologi memberikan perubahan pada proses bisnis terutama pada proses transaksi (Ahelegbey et al., 2023). Salah satu kemajuan teknologi informasi yang memiliki kontribusi besar dalam perubahan tersebut ialah dengan hadirnya internet. Kehadiran internet membuat bisnis logistik senantiasa melakukan inovasi agar lebih cepat dan mudah diakses dibandingkan dengan menggunakan cara manual saja yang memerlukan waktu dan biaya yang

terbilang lebih besar. Pelayanan sepatutnya dapat memenuhi kepuasan objek yang dilayani, karena tingkat kepuasan objek yang dilayani menjadi salah satu tolak ukur bahwa pelayanan yang diberikan telah memenuhi standar normative yang diharapkan masyarakat. Agar tujuan yang telah ditetapkan tercapai maka diperlukan pelayanan yang baik dan berkualitas (Jing, 2023).

Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan pengendalian dan keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Pelayanan yang bisa pembeli merasa puas adalah dengan pelayanan yang baik, sopan, dan ramah. Pendorong utama dari kesetiaan pelanggan dimana dan pelayanan yang berkualitas tentunya akan meningkatkan kepuasan yang diterima dari jasa yang telah terjual. Semakin nilai fasilitas itu baik sehingga semakin banyak pelanggan yang loyal terhadap Perusahaan (Baker et al., 2023). Menurut (Shao, 2022) Kualitas Pelayanan dapat diartikan sebagai berfokus pada memenuhi kebutuhan dan persyaratan, serta apa di ketepatan waktu untuk memenuhi harapan pelanggan. Kualitas Pelayanan berlaku untuk semua jenis layanan yang disediakan oleh perusahaan saat klien berada di perusahaan.

Saat ini, industri jasa pelayanan khususnya bergerak pada logistik atau pengiriman berkembang pesat dan semakin banyak di Indonesia. PT Pos Indonesia (Persero) merupakan Badan Usaha Milik Negara yang bergerak dalam bidang jasa pelayanan lalu lintas berita, uang, barang, dan memiliki jaringan pelayanan terbesar dan tersebar di seluruh pelosok tanah air. Sebagai salah satu organisasi yang bergerak pada sektor pelayanan publik, PT Pos Indonesia dihadapkan dengan berbagai tantangan akibat meningkatnya persaingan dalam penyedia jasa layanan. PT Pos Indonesia terus berkomitmen untuk meningkatkan kualitas layanan di Masyarakat (Bhutto et al., 2023). Dalam rangka memberikan kemudahan dan fasilitas layanan transaksi keuangan, Pos Indonesia meluncurkan layanan Pospay, yang merupakan sebuah *platform* digital berbasis aplikasi dengan rekening Giropos, sehingga pemiliknya dapat mengakses layanan Giro pos dan berbagai transaksi keuangan maupun layanan Pos Indonesia lainnya secara *mobile* (Fukuda, 2020).

Teknologi komunikasi berbasis aplikasi merupakan salah satu hal yang kini banyak dijumpai dalam kehidupan sehari-hari, terbukti dengan banyaknya perusahaan yang menggunakan teknologi tersebut untuk berbagai keperluan, salah satunya ialah PT Pos Indonesia dengan Pospay miliknya. Pospay merupakan produk evolusi dari Giropos yang sudah lama dimiliki Pos Indonesia. *Grand Launching Pospay* yang dilakukan pada 13 April 2021 dilakukan untuk memperkenalkan ulang Pospay dengan berbagai fitur terbarunya (Gagnidze, 2023).

Pospay memberikan fasilitas layanan transaksi keuangan secara *mobile* yang dapat diakses kapan saja dan dimana saja. Didalamnya terdapat beberapa fasilitas diantaranya: Layanan Bill Payment seperti pembayaran listrik, PDAM, Cicilan Motor/Mobil, BPJS, Pembelian Pulsa, Token Listrik; Pengiriman keuangan melalui layanan Weselpos Instan; Pengelolaan keuangan melalui layanan Giropos: Penyimpanan dana di rekening Giropos, Penyediaan fasilitas scan QR Code untuk pembayaran atau pembelian via merchant atau micro payment berbasis rekening Giropos. Pelanggan yang hendak melakukan pembayaran atau pembelian dapat melakukannya dengan mengakses aplikasi Pospay, pertama buka aplikasi Pospay, lalu pilih menu yang dibutuhkan, pembayaran akan dilakukan dengan saldo yang tersedia pada akun Pospay milik pelanggan, saldo tersebut otomatis terpotong (Lv et al., 2022). Penggunaan aplikasi *mobile* Pospay ini tentu memberikan kemudahan kepada pengguna karena dapat diakses kapan saja dan dimana saja. Pelanggan tidak harus selalu datang ke kantor pos untuk melakukan transaksi, beberapa transaksi dapat diakses dan dilakukan sendiri oleh pelanggan kantor pos melalui berbagai fitur yang ada pada aplikasi Pospay.

PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Kota Gunungsitoli, dimana masih rendahnya dalam meningkatkan kualitas pelayanan di PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Kota Gunungsitoli

sehingga perlu memaksimalkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan dan meminimumkan pengalaman pelanggan yang kurang menyenangkan. Setiap perusahaan dituntut untuk membuat pelanggan merasa puas dengan memberikan penawaran dan pelayanan yang lebih baik. PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Kota Gunungsitoli dalam penggunaan aplikasi *mobile Pospay* perlu dilakukan evaluasi untuk mengetahui apakah terdapat masalah terhadap pengguna aplikasi Pospay (Mahmud et al., 2023).

Perlunya pembenahan pada PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Kota Gunungsitoli agar mampu memuaskan kebutuhannya. Upaya-upaya yang akan dilakukan oleh PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Kota Gunungsitoli untuk memuaskan kebutuhan konsumen dengan berbagai strategi dan berbagai cara dengan harapan agar pelanggan merasa puas dan selanjutnya mau untuk datang kembali. Apabila pelanggan telah berubah menjadi pelanggan yang royal karena merasa puas kebutuhannya telah terpenuhi maka konsumen tidak akan pindah kebagian jasa lainnya (Nayeri et al., 2023).

PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Kota Gunungsitoli harus mampu untuk mempertahankan posisi pasarnya ditengah persaingan yang semakin ketat untuk memenangkan persaingan, perusahaan harus mampu memberikan kepuasan pada pelanggan. PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Kota Gunungsitoli saat ini sangat tergantung pada kepuasan para pelanggannya sehingga diperlukan Kualitas pelayanan, emosional, harga, biaya yang dapat dirasakan oleh pelanggan dan kemudahan pada PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Kota Gunungsitoli, di satu sisi dan kemampuan menghasilkan laba di sisi lainnya (Nagy et al., 2020).

Berdasarkan hal ini terdapat beberapa permasalahan yang kurang baik pada PT. Pos Indonesia (persero) Cabang Kota Gunungsitoli adalah masih pengguna mengalami kesulitan dalam memahami cara menggunakan aplikasi Pospay, masih pelanggan mengeluh tentang penurunan kualitas layanan setelah implementasi aplikasi, masih terdapat ketergantungan pada proses manual yang mengurangi manfaat dari aplikasi, dan kurangnya dukungan pelatihan untuk pengguna aplikasi. Dengan demikian berdasarkan latar belakang diatas maka penulis tertarik melakukan penelitian “Analisis Pemanfaatan Aplikasi *Pospay* Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Kota Gunungsitoli”

## **LANDASAN TEORI**

### **Konsep Kualitas Pelayanan**

Kualitas pelayanan adalah sejauh mana suatu layanan memenuhi atau melebihi harapan pelanggan. Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) dalam (Neelam & Bhattacharya, 2022), kualitas pelayanan dapat diukur melalui lima dimensi, yaitu:

1. *Tangibles*: Penampilan fisik fasilitas, peralatan, personil, dan bahan komunikasi.
2. *Reliability*: Kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara akurat dan dapat diandalkan.
3. *Responsiveness*: Kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan dengan cepat.
4. *Assurance*: Pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menumbuhkan kepercayaan dan keyakinan.
5. *Empathy*: Perhatian yang diberikan secara individual kepada pelanggan.

### **Teknologi Informasi dalam Pelayanan Publik**

Teknologi informasi memiliki peran penting dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik. Penerapan teknologi informasi dalam organisasi publik seperti PT Pos Indonesia

bertujuan untuk (Potočan et al., 2021):

1. Meningkatkan aksesibilitas: Mempermudah pelanggan dalam mengakses layanan kapan saja dan di mana saja.
2. Mempercepat proses: Mengurangi waktu tunggu dan mempercepat penyampaian layanan.
3. Meningkatkan akurasi: Mengurangi kesalahan manual dan memastikan keakuratan data.
4. Meningkatkan transparansi: Meningkatkan keterbukaan dan akuntabilitas dalam proses pelayanan.

### **Aplikasi Pospay**

*Pospay* adalah aplikasi pembayaran digital yang dikembangkan oleh PT Pos Indonesia untuk memudahkan pelanggan dalam melakukan berbagai transaksi finansial seperti pembayaran tagihan, pembelian pulsa, dan pengiriman uang (Putri et al., 2023). Aplikasi ini bertujuan untuk:

1. Menyediakan kemudahan transaksi: Memungkinkan pelanggan melakukan berbagai transaksi finansial secara online.
2. Meningkatkan kenyamanan: Mengurangi kebutuhan pelanggan untuk mengunjungi kantor pos fisik.
3. Memperluas jangkauan layanan: Menjangkau pelanggan yang berada di daerah terpencil atau memiliki mobilitas terbatas.

### **Analisis Pemanfaatan Aplikasi**

Analisis pemanfaatan aplikasi *Pospay* dalam meningkatkan kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan mempertimbangkan beberapa faktor (Shao, 2022):

1. Tingkat penggunaan: Seberapa sering dan seberapa banyak pelanggan yang menggunakan aplikasi *Pospay*.
2. Kepuasan pelanggan: Tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan yang diberikan melalui aplikasi *Pospay*.
3. Efisiensi operasional: Perbandingan antara biaya dan waktu yang diperlukan untuk menyediakan layanan sebelum dan setelah menggunakan aplikasi *Pospay*.
4. Feedback pelanggan: Umpan balik dari pelanggan mengenai pengalaman mereka dalam menggunakan aplikasi *Pospay*.

### **METODE PENELITIAN**

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif. Menurut Sugiyono (2017) dalam (Telukdarie & Mungar, 2022), penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan dengan apa adanya, tanpa ada maksud untuk membuat kesimpulan yang berlaku umum atau generalisasi. Penelitian ini bertujuan untuk melakukan analisis data secara mendalam dan rinci. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif. Menurut (Wahyuningtyas et al., 2023), penelitian kualitatif adalah penelitian yang bertujuan untuk memahami fenomena yang dialami oleh subjek penelitian, seperti perilaku, persepsi, motivasi, dan tindakan, secara holistik dan deskriptif dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks alamiah. Variabel penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah variabel tunggal, yaitu kualitas pelayanan. Menurut (Zarifis & Cheng, 2022), variabel penelitian adalah atribut atau sifat yang memiliki nilai tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan. Menurut (Bailey et al., 2023), variabel tunggal juga dikenal sebagai indeks tunggal yang hanya membahas satu variabel saja. Indikator dari variabel kualitas pelayanan dalam penelitian ini meliputi bukti fisik (*tangibles*), reliabilitas (*reliability*), daya

tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*).

Penelitian ini dilakukan di PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Kota Gunungsitoli, yang berlokasi di Jl. Muhammad Hatta No. 1 Pasar Gunungsitoli, Kota Gunungsitoli, Provinsi Sumatera Utara. Jadwal penelitian telah disusun untuk periode Maret hingga Agustus 2023, yang mencakup berbagai kegiatan seperti konsultasi dengan dosen pembimbing, pendaftaran seminar proposal, persiapan dan pelaksanaan seminar proposal, pengumpulan data, penulisan naskah skripsi, serta konsultasi lebih lanjut dengan dosen pembimbing. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder. Menurut (Taujanskaitė & Kuizinaitė, 2022), sumber data adalah subjek dari mana asal data penelitian diperoleh.

Data primer diperoleh langsung dari objek penelitian yaitu manajer dan pegawai PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Kota Gunungsitoli melalui observasi dan wawancara. Data sekunder diperoleh dari sumber yang sudah ada, seperti dokumen, buku literatur, internet, dan penelitian terdahulu yang relevan dengan judul penelitian ini. Instrumen penelitian adalah alat atau fasilitas yang digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data agar lebih mudah dalam menentukan hasil penelitian secara cermat, lengkap, dan sistematis (Wilson & Price, 1982). Dalam penelitian kualitatif ini, instrumen utamanya adalah peneliti sendiri (*human instrument*), karena penelitian kualitatif memerlukan instrumen yang fleksibel untuk menggali informasi lebih mendalam. Selain itu, instrumen yang digunakan meliputi observasi, wawancara, alat kamera (*android*), dan alat tulis. Teknik pengumpulan data merupakan langkah strategis dalam penelitian. Menurut Sugiyono dalam (Festa et al., 2023), teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Observasi dilakukan dengan cara terjun langsung ke lapangan untuk melihat objek penelitian. Wawancara yang digunakan adalah wawancara tidak terstruktur, di mana peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang sistematis dan lengkap, melainkan hanya berupa garis besar permasalahan yang akan ditanyakan. Informan dalam penelitian ini meliputi *Executive Manager*, Supervisor Keuangan dan Logistik, Kasir Keuangan, dan Staf Locket.

Teknik dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data melalui dokumen-dokumen yang tersimpan, seperti data sejarah perusahaan dan data persediaan serta biaya yang terkait dengan penelitian ini. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis kualitatif sebagaimana yang dikemukakan oleh (Festa et al., 2023), Teknik analisis data meliputi pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Pengumpulan data merupakan tahap awal yang dilakukan oleh peneliti di lapangan. Reduksi data dilakukan melalui seleksi, pemfokusan, dan penyederhanaan data mentah menjadi informasi yang bermakna. Penyajian data dilakukan dalam bentuk naratif yang tersusun secara sistematis dan mudah dipahami. Penarikan kesimpulan merupakan tahap akhir yang dilakukan dengan membandingkan data yang telah disusun untuk menjawab permasalahan penelitian (Nayeri et al., 2023).

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Hasil**

Penelitian ini menganalisis pemanfaatan aplikasi *Pospay* oleh PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Kota Gunungsitoli dan dampaknya terhadap peningkatan kualitas layanan. Berdasarkan data yang dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi, berikut adalah temuan utama dari penelitian ini (Nayeri et al., 2023):

1. Tingkat Pemanfaatan Aplikasi *Pospay*:

Penggunaan aplikasi *Pospay* di PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Kota Gunungsitoli menunjukkan adopsi yang cukup tinggi baik dari karyawan maupun



- pelanggan. Mayoritas karyawan telah terbiasa menggunakan aplikasi dalam proses transaksi sehari-hari. Penggunaannya juga diterima baik oleh pelanggan yang merasakan kemudahan dan efisiensi dalam melakukan pembayaran dan pengiriman barang. Tingkat kepuasan pengguna cenderung positif, meskipun ada beberapa keluhan minor terkait dengan masalah teknis dan kecepatan akses (Ahelegbey et al., 2023).
2. **Evaluasi Kualitas Pelayanan:**

Setelah penerapan aplikasi Pospay, kualitas pelayanan di PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Kota Gunungsitoli mengalami peningkatan yang signifikan. Berdasarkan indikator kualitas pelayanan seperti kecepatan layanan, akurasi transaksi, dan kepuasan pelanggan, terjadi peningkatan positif (Bhutto et al., 2023). Pelanggan merasa lebih puas dengan pelayanan yang lebih cepat dan efisien. Data menunjukkan bahwa kecepatan layanan meningkat sekitar 20%, akurasi transaksi menjadi lebih tinggi dengan penurunan kesalahan transaksi hingga 15%, dan tingkat kepuasan pelanggan meningkat sebesar 25%.
  3. **Faktor Pendorong dan Penghambat:**

Beberapa elemen yang mendorong keberhasilan penggunaan aplikasi Pospay di cabang ini meliputi pelatihan karyawan yang efektif, dukungan teknis yang memadai, dan respons cepat terhadap umpan balik pelanggan. Namun, ada beberapa faktor penghambat yang perlu diatasi, seperti masalah teknis yang sesekali terjadi, keterbatasan infrastruktur digital di beberapa wilayah, dan kurangnya kesadaran sebagian pelanggan mengenai manfaat aplikasi Pospay. Identifikasi faktor-faktor ini membantu dalam merumuskan strategi untuk meningkatkan pemanfaatan aplikasi di masa depan (Wilson & Price, 1982).
  4. **Strategi yang Direkomendasikan:**

Rekomendasi untuk PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Kota Gunungsitoli meliputi peningkatan pelatihan karyawan secara berkala untuk memastikan semua staf mampu memanfaatkan aplikasi dengan optimal, pengembangan fitur-fitur baru pada aplikasi Pospay untuk meningkatkan pengalaman pengguna, serta penyesuaian prosedur operasional agar lebih sesuai dengan kebutuhan digital pelanggan. Selain itu, disarankan untuk meningkatkan infrastruktur digital dan melakukan kampanye edukasi kepada pelanggan mengenai manfaat penggunaan aplikasi Pospay (Festa et al., 2023).

## **Pembahasan**

Menganalisis pemanfaatan aplikasi *Pospay* oleh PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Kota Gunungsitoli menunjukkan bahwa strategi yang diimplementasikan berhasil menghasilkan efek positif terhadap kualitas layanan. Fokus pada inovasi, pelatihan karyawan, dan respons terhadap umpan balik pelanggan telah terbukti efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan di era digital ini. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat pemanfaatan aplikasi Pospay oleh karyawan dan pelanggan cukup tinggi, dengan sebagian besar pengguna merasa puas dengan kemudahan dan efisiensi yang ditawarkan oleh aplikasi ini. Konsep ini sesuai dengan teori Kotler dan Keller dalam (Shao, 2022) yang menyatakan bahwa kualitas adalah kelengkapan fitur suatu produk atau jasa yang mampu memberikan kepuasan terhadap kebutuhan pengguna.

Evaluasi terhadap kualitas pelayanan menunjukkan bahwa penerapan aplikasi Pospay telah meningkatkan kecepatan layanan, akurasi transaksi, dan kepuasan pelanggan. Peningkatan ini konsisten dengan teori dari (Shaikh et al., 2023) yang menyatakan bahwa pelayanan yang berkualitas dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan loyalitas terhadap perusahaan. Faktor-faktor pendorong seperti pelatihan karyawan yang efektif dan dukungan teknis yang memadai berperan besar dalam kesuksesan implementasi aplikasi ini. Namun, beberapa hambatan seperti

masalah teknis dan keterbatasan infrastruktur digital memerlukan perhatian lebih lanjut untuk memastikan pemanfaatan aplikasi dapat maksimal. Konsep ini sejalan dengan teori (Festa et al., 2023) yang mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai tindakan yang bertujuan memberikan kepuasan kepada pelanggan atau karyawan.

Strategi yang direkomendasikan mencakup perbaikan aplikasi Pospay, peningkatan pelatihan karyawan, dan pengembangan fitur-fitur baru. Implementasi strategi ini diharapkan dapat membantu PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Kota Gunungsitoli untuk terus meningkatkan kualitas pelayanannya dan memenuhi ekspektasi pelanggan. Penelitian ini juga menyoroti beberapa keterbatasan, seperti fokus pada satu lokasi cabang yang mungkin tidak mewakili situasi di cabang-cabang lain, keterbatasan waktu dan sumber daya, serta jumlah informan yang terbatas. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya dapat memperluas cakupan geografis dan mengidentifikasi tren jangka panjang untuk memberikan gambaran yang lebih komprehensif. Hasil penelitian ini memberikan landasan yang kuat untuk pengembangan lebih lanjut dalam konteks yang lebih luas atau mendalam, membantu PT. Pos Indonesia (Persero) dalam meningkatkan kualitas pelayanan melalui optimalisasi pemanfaatan aplikasi *Pospay*.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan 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. Dan (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.

## **PENGAKUAN**

Kami mengucapkan terimakasih banyak kepada rekan penulis, *reviewer*, *publisher*, dan para pembaca artikel kami ini. Semoga artikel ini dapat menjadi berkat dan berguna bagi peneliti selanjutnya dan rekan-rekan pembaca.

**DAFTAR REFERENSI**

- Ahelegbey, D., Giudici, P., & Pediroda, V. (2023). A network based fintech inclusion platform. *Socio-Economic Planning Sciences*, 87(June 2022), 101555. <https://doi.org/10.1016/j.seps.2023.101555>
- Bailey, S., Lenglet, M., Lord, G., Pierides, D., & Tischer, D. (2023). Parasitic universes: Organisational and technological meddling in the social. *New Technology, Work and Employment*, 38(1), 41–58. <https://doi.org/10.1111/ntwe.12253>
- Baker, H., Kaddumi, T. A., Nassar, M. D., & Muqattash, R. S. (2023). Impact of Financial Technology on Improvement of Banks' Financial Performance. *Journal of Risk and Financial Management*, 16(4). <https://doi.org/10.3390/jrfm16040230>
- Bhutto, S. A., Jamal, Y., & Ullah, S. (2023). FinTech adoption, HR competency potential, service innovation and firm growth in banking sector. *Heliyon*, 9(3), e13967. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2023.e13967>
- Festa, G., Elbahri, S., Cuomo, M. T., Ossorio, M., & Rossi, M. (2023). FinTech ecosystem as influencer of young entrepreneurial intentions: empirical findings from Tunisia. *Journal of Intellectual Capital*, 24(1), 205–226. <https://doi.org/10.1108/JIC-08-2021-0220>
- Fukuda, K. (2020). Science, technology and innovation ecosystem transformation toward society 5.0. *International Journal of Production Economics*, 220(April), 107460. <https://doi.org/10.1016/j.ijpe.2019.07.033>
- Gagnidze, I. (2023). Industry 4.0 and industry 5.0: can clusters deal with the challenges? (A systemic approach). *Kybernetes*, 52(7), 2270–2287. <https://doi.org/10.1108/K-07-2022-1005>
- Jing, A. (2023). The technology and digital financial risk management model using intelligent data processing. *Optik*, 273(November 2022), 170410. <https://doi.org/10.1016/j.ijleo.2022.170410>
- Lv, Z., Wang, N., Ma, X., Sun, Y., Meng, Y., & Tian, Y. (2022). Evaluation Standards of Intelligent Technology based on Financial Alternative Data. *Journal of Innovation and Knowledge*, 7(4), 100229. <https://doi.org/10.1016/j.jik.2022.100229>
- Mahmud, K., Joarder, M. M. A., & Sakib, K. (2023). Customer Fintech Readiness (CFR): Assessing customer readiness for fintech in Bangladesh. *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*, 9(2), 100032. <https://doi.org/10.1016/j.joitmc.2023.100032>
- Nagy, K., Hajrizi, E., & Palkovics, L. (2020). Responsible Innovation in Support of Society 5.0 - Aspects of Audit and Control. *IFAC-PapersOnLine*, 53(2), 17469–17474. <https://doi.org/10.1016/j.ifacol.2020.12.2123>
- Nayeri, S., Sazvar, Z., & Heydari, J. (2023). Towards a responsive supply chain based on the industry 5.0 dimensions: A novel decision-making method. *Expert Systems with Applications*, 213(PC), 119267. <https://doi.org/10.1016/j.eswa.2022.119267>
- Neelam, & Bhattacharya, S. (2022). Financial Technology Solutions for Financial Inclusion: A review and future agenda. *Australasian Accounting, Business and Finance Journal*, 16(5), 170–184. <https://doi.org/10.14453/aabfj.v16i5.11>
- Potočan, V., Mulej, M., & Nedelko, Z. (2021). Society 5.0: balancing of Industry 4.0, economic advancement and social problems. *Kybernetes*, 50(3), 794–811. <https://doi.org/10.1108/K-12-2019-0858>
- Putri, G. A., Widagdo, A. K., & Setiawan, D. (2023). Analysis of financial technology acceptance of peer to peer lending (P2P lending) using extended technology acceptance model (TAM).



- Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*, 9(1), 100027. <https://doi.org/10.1016/j.joitmc.2023.100027>
- Shaikh, A. A., Glavee-Geo, R., Karjaluoto, H., & Hinson, R. E. (2023). Mobile money as a driver of digital financial inclusion. *Technological Forecasting and Social Change*, 186(PB), 122158. <https://doi.org/10.1016/j.techfore.2022.122158>
- Shao, F. (2022). New energy industry financial technology based on machine learning to help rural revitalization. *Energy Reports*, 8, 13970–13978. <https://doi.org/10.1016/j.egy.2022.10.001>
- Taujanskaitė, K., & Kuizinaite, J. (2022). Development of FinTech business in Lithuania: driving factors and future scenarios. *Business, Management and Economics Engineering*, 20(1), 96–118. <https://doi.org/10.3846/bmee.2022.16738>
- Telukdarie, A., & Mungar, A. (2022). The Impact of Digital Financial Technology on Accelerating Financial Inclusion in Developing Economies. *Procedia Computer Science*, 217(2022), 670–678. <https://doi.org/10.1016/j.procs.2022.12.263>
- Wahyuningtyas, R., Disastra, G., & Rismayani, R. (2023). Toward cooperative competitiveness for community development in Economic Society 5.0. *Journal of Enterprising Communities*, 17(3), 594–620. <https://doi.org/10.1108/JEC-10-2021-0149>
- Wilson, S. R., & Price, M. F. (1982). A Silicon-Mediated Homo-Claisen Rearrangement. *Journal of the American Chemical Society*, 104(4), 1124–1126. <https://doi.org/10.1021/ja00368a049>
- Zarifis, A., & Cheng, X. (2022). A model of trust in Fintech and trust in Insurtech: How Artificial Intelligence and the context influence it. *Journal of Behavioral and Experimental Finance*, 36, 100739. <https://doi.org/10.1016/j.jbef.2022.100739>