

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

PT. Pos Indonesia ( Persero) merupakan salah satu badan usaha milik negara yang diberi tugas oleh pemerintah Indonesia menyelenggarakan usaha perposan atau persuratan untuk umum dalam negeri dan luar negeri, tugasnya disamping memberikan jasa pos kepada masyarakat juga memberikan fasilitas pos yang lain di Indonesia, sehingga dapat memenuhi kebutuhan masyarakat banyak. PT. Pos Indonesia secara fisik tidak hanya bergerak untuk melayani penerimaan, pengumpulan, penyortiran, transmisi, dan pengantaran surat dan paket pos. Di dalam kantor pos juga terdapat loket untuk melayani pengiriman surat, paket, kiriman uang, pengambilan uang kiriman, pengambilan gaji dan membayar angsuran. Peran teknologi informasi sangat dominan dalam menjalankan bisnis dan menjaga kelangsungan bisnis pos. Untuk itu teknologi informasi mempunyai peran dalam strategi bisnis perusahaan. Teknologi informasi ini dimanfaatkan untuk layanan pos, dalam membantu pengembangan inovasi produk seperti kiriman *remittance* (kiriman uang), yang dapat dicapai dalam hitungan menit, pembayaran keuangan yang berjejaring SOPP (*Sistem Online Payment Point*). Kiriman *mail* (surat) dikembangkan dalam bentuk *Hybrid Mail* sehingga tidak perlu adanya proses *delivery* dari *point to point* (Khoiriyah 2021)

Sebelumnya PT.Pos Indonesia menggunakan aplikasi Pos Giro *Mobile* yang dimana aplikasi tersebut merupakan aplikasi *smartphone* bersistem *Android* berbasis rekening dan transaksi keuangan lainnya secara mandiri. Seiring dengan perkembangan

teknologi PT. Pos Indonesia mengeluarkan aplikasi terbaru yang lebih modern dan terpercaya yaitu *System Online Payment Point* (SOPP) atau biasa disebut Pospay. Kantor pos menawarkan berbagai kemudahan dan kenyamanan pembayaran dengan pelayanan yang lebih lengkap dan cepat serta aman, dengan menggunakan aplikasi Pospay. Aplikasi ini diakses oleh setiap petugas kantor pos dan telah menjangkau keseluruhan kantor pos di seluruh Indonesia.

Penggunaan SOPP pospay di PT. Pos Indonesia memberikan kemudahan bagi pelanggan sebagai pengembangan dari jasa layanan pos yang sudah ada didukung oleh teknologi yang digunakan. Dengan sistem *Online*, selain untuk meningkatkan laba perusahaan di sisi lain dapat meningkatkan kualitas layanan perusahaan. Untuk meningkatkan dan mengembangkan layanan Pospay, PT Pos perlu mengetahui tingkat kesuksesan aplikasi Pospay dan layanan Pospay apa saja yang memerlukan perhatian untuk ditingkatkan.

Adanya kemudahan yang diberikan PT. Pos untuk pelanggannya dalam hal layanan maka permasalahan dihadapi adalah sejauh mana pemanfaatan layanan Pospay bagi petugas PT. Pos Indonesia dengan identifikasi manfaat apa yang diperoleh menggunakan Pospay? dan bagaimana kualitas Pospay PT. Pos Indonesia. Dengan jumlah pengguna aplikasi yang tidak sedikit maka penelitian pada kantor pos guna mengetahui kesuksesan dalam penerapan aplikasi Pospay dan juga dapat mengetahui keunggulan dari menggunakan aplikasi Pospay dengan menerapkan metode *Delone* dan *Mclean* untuk mengukur kesuksesan aplikasi tersebut di PT. Pos Indonesia. (Ratnawati 2012)

## **1.2 Rumusan Masalah**

Dibawah ini merupakan rumusan masalah yang diangkat pada penelitian :

1. Bagaimana menerapkan metode *Delone* dan *Mclean* dalam mengukur kesuksesan aplikasi Pospay?
2. Apa rekomendasi yang bisa diberikan dari penelitian ini, guna peningkatan layanan Pospay?

## **1.3 Batasan Masalah**

Agar penelitian lebih terkendali dan memudahkan dalam pembahasan, sehingga membutuhkan batasan masalah. Berikut ini batasan masalah yang digunakan dalam penelitian:

1. Penelitian ini menggunakan model *Delone* dan *Mclean*
2. Sistem aplikasi yang di analisa adalah aplikasi Pospay
3. Kuisisioner diberikan kepada para pegawai pos, terdiri dari beberapa pertanyaan untuk mengisi kuisisioner penggunaan aplikasi Pospay di PT. Pos Indonesia

## **1.4 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Dapat mengukur kesuksesan aplikasi
2. Memberikan rekomendasi dari hasil penelitian terhadap penerapan dan penggunaan aplikasi Pospay

## **1.5 Manfaat penelitian**

Sedangkan manfaat dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pemanfaatan layanan Pospay, yang diperoleh pegawai PT. Pos Indonesia. Hasil penelitian ini

diharapkan dapat bermanfaat bagi PT. Pos Indonesia (Persero) sebagai sumbangan pemikiran dalam usaha untuk meningkatkan layanannya kepada konsumen.

## **1.6 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan terdiri dari 5 bab antara lain dapat dijabarkan sebagai berikut:

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab I ini memuat tentang uraian penjelasan latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

### **BAB II LANDASAN TEORI**

Bab II ini merupakan penjelasan mengenai hal-hal yang berkaitan dengan topik penelitian berupa tinjauan penelitian yang pernah dilakukan oleh peneliti sebelumnya yang sejenis dengan topik penelitian yaitu teori, flowchart, metode *Delone* dan *Mclean*.

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Bab III ini berisi penjelasan tentang uraian tipe penelitian, tahapan penelitian, teknik pengumpulan data serta jadwal penelitian.

### **BAB IV ANALISA DAN PEMBAHASAN**

Bab IV Bab ini akan dibahas hasil dari penelitian yang didapatkan. Pembahasan berisi analisis dari data yang diperoleh dengan metode yang sudah ditentukan.

### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab V ini berupa kesimpulan dari capaian penelitian dan saran terhadap penelitian supaya dapat dikembangkan dalam penelitian selanjutnya.

