

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pada saat sekarang ini kemajuan Teknologi Informasi dan Komunikasi sangat berkembang dengan cepat, karena dapat memenuhi kebutuhan dan menyelesaikan permasalahan yang terjadi pada manusia. Adanya perkembangan teknologi tersebut manusia diharuskan untuk mengikuti perkembangan dan kemajuan teknologi yang tidak ada batasnya. Ikut sertanya semua pihak dalam perkembangan teknologi informasi dan komunikasi dikarenakan dapat memecahkan masalah sehingga masalah utama layanan yang paling sering terjadi dapat diatasi secara efektif dan efisien. Salah satu cara agar hal tersebut terwujud dengan adanya inovasi pelayanan yaitu Perubahan yang dilakukan perusahaan untuk meningkatkan kinerja pemasaran dengan mempercepat cara kerja pelayanan perusahaan melalui berbagai gabungan baru dari aspek pelayanan yang telah terjadi (Suwarno, 2017).

Di Indonesia ekonomi digital tumbuh dengan cepat ditandai dengan pemakaian internet yang meningkat, untuk memfasilitasi proses pelayanan, online *service* seperti aplikasi *mobile* terutama yang dipakai. Namun tidak semua *user* yang memakai aplikasi *mobile* akan mendapatkan kemudahan tersebut. Aspek *userfriendly* merupakan suatu masalah yang dapat mempengaruhi aplikasi *mobile*. Hal tersebut akan mempermudah *user* dan dapat merasakan sebuah kepuasan dalam layanan. Permasalahan yang sering muncul yaitu informasi yang didapatkan, kesulitan dalam pemakaian dan lainnya.

Aspek yang paling penting dalam menciptakan aplikasi adalah *usability*. *Usability* adalah sebagai suatu pengalaman pengguna dalam berinteraksi dengan aplikasi atau situs web sampai pengguna dapat mengoperasikannya dengan mudah dan efisien (Nielsen, 2012). Hal tersebut akan memunculkan peningkatan pelayanan yang diberikan dan memudahkan orang-orang dalam melakukan kegiatan. Dengan adanya perkembangan dan kemajuan teknologi yang ada saat sekarang ini maka masyarakat dapat memanfaatkan PT Pos Indonesia dalam bertransaksi secara tunai dan non tunai, serta mengirimkan surat dan paket di PT Pos Indonesia. Selain Jasa Pos dan Kurir PT Pos Indonesia juga menawarkan layanan keuangan agar transaksi lebih efektif dan efisien.

PT Pos Indonesia mulai melakukan transformasi digital sejak tahun 2021 dengan tujuan menjadi perusahaan yang beradaptasi dengan kebiasaan baru. Langkah perubahan ini ditandai dengan peluncuran aplikasi Pospay dan PosAja untuk memperbesar target pasar. Pospay dan PosAja merupakan layanan digital dari Pos Indonesia dalam bentuk aplikasi, web dan mobile. Pospay melayani pelanggan agar mudah dalam bertransaksi, cukup dengan satu aplikasi bisa berbagai transaksi dilakukan dengan mudah. Dalam aplikasi pospay dapat melakukan transaksi seperti Wesel Instan, Transfer, Pembayaran PLN, PDAM, BPJS, Pulsa & data, Multifinance dan pembayaran juga ada pembayaran E-Tilang, PKB, Pajak serta Pembayaran lainnya tanpa adanya potongan admin, pada pospay telah diterapkan Qris yang merupakan pembayaran dilakukan secara non tunai atau *Cashless* yang tersedia untuk semua bank, dengan cara pelanggan melakukan scan barcode yang telah disediakan oleh teller, dengan memperlihatkan bukti pembayaran kepada teller, sehingga transaksi secara non tunai

dapat dilakukan dan sangat mempermudah pelanggan, sedangkan PosAja melayani pelanggan dalam memudahkan mendapatkan Informasi seperti cek tarif, melacak barang, tindak lanjut dari barang yang dikirimkan, jasa antar jemput berupa kiriman surat, paket, materai langsung ke alamat pelanggan, diskon ongkos kirim yang diberikan kepada pelanggan pada hari-hari tertentu. Dengan adanya Inovasi Pelayanan tersebut tentunya akan meningkatkan pelayanan yang diberikan oleh PT Pos Indonesia.

PT Pos Indonesia menerapkan aplikasi sebagai bentuk layanan yang dapat memudahkan pelanggan, kemudahan yang didapatkan pelanggan menggunakan aplikasi Pospay berupa dalam layanan keuangan pelanggan tidak perlu lagi melakukan transaksi, pengiriman dan pembayaran datang ke kantor pos, dan pada aplikasi PosAja berupa layanan paket dan surat, sehingga pelanggan dapat menggunakan produk dan layanan PT Pos Indonesia dimana dan kapanpun layaknya seperti dilakukan di kantor pos. PT Pos Indonesia Cabang Payakumbuh produk yang mereka miliki bukan hanya barang saja namun juga jasa, seperti layanan kurir dan transaksi keuangan, Karena Segala sesuatu yang dapat ditawarkan kepada pasar untuk memuaskan suatu keinginan atau kebutuhan termasuk barang, fisik, jasa, property, organisasi, informasi dan ide merupakan pengertian dari produk (Kotler dan Keller, 2019).

PT Pos Indonesia Cabang Payakumbuh merupakan perusahaan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang melakukan perbaikan dan perubahan agar dapat beradaptasi dengan perubahan baru, dengan cara mengembangkan produk dan layanan digital untuk memberikan nilai tambah dan kemudahan bagi pelanggan dan calon pelanggan sehingga akan meningkatkan pelayanan yang diberikan kepada pelanggan.

Dengan diterapkan aplikasi akan adanya perkembangan penggunaan aplikasi di kantor pos Indonesia. Berikut table data perkembangan penggunaan aplikasi dari 2021-2023 :

Tabel 1. Data Perkembangan Penggunaan Aplikasi PT Pos Indonesia pada tahun 2021-2023

Tahun	2021	2022	2023
Jumlah	1 Juta Unduh	2.4 Juta Unduh	4.5 Juta Unduh

Sumber : PT Pos Indonesia Cabang Payakumbuh

Pada table diatas, dapat disimpulkan bahwa dari tahun 2021 awal peluncuran aplikasi terjadi penggunaan sebanyak 1 Juta dan pada tahun 2022 sampai 2023 terus terjadi peningkatan penggunaan aplikasi pada kantor pos di Indonesia, dengan adanya penerapan aplikasi tersebut berdasarkan data diatas terjadi peningkatan penggunaan aplikasi oleh pelanggan sehingga aplikasi tersebut mewujudkan peningkatan pelayanan pada pelanggan.

Berdasarkan uraian diatas, penulis tertarik untuk membahas judul lebih lanjut tentang **“Penerapan Aplikasi Pospay dan PosAja dalam Meningkatkan Pelayanan Pelanggan Pada PT Pos Indonesia Cabang Payakumbuh”**.