

Penerapan aplikasi pospay PT. Pos Indonesia (Persero) Kota Surakarta

Vivi Aprilia Setyaningsih*, Patni Ninghardjanti

Pendidikan Administrasi Perkantoran, Universitas Sebelas Maret, Surakarta, Indonesia

Email: viviaprilialia939@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: (1) penerapan aplikasi Pospay di PT. Pos Indonesia (Persero) Kota Surakarta, (2) kendala dan solusi dalam penerapan aplikasi Pospay di PT. Pos Indonesia (Persero) Kota Surakarta. Penelitian ini merupakan penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus. Sumber data yang digunakan adalah informan, tempat dan peristiwa serta dokumen. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *purposive sampling* dan *snowball sampling*. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu wawancara mendalam, observasi, dan analisis dokumen. Teknik uji validitas data pada penelitian ini adalah triangulasi sumber dan triangulasi metode. Data dianalisis menggunakan teknik analisis data interaktif model Miles dan Huberman dengan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan atau verifikasi. Hasil penelitian diperoleh: (1) penerapan aplikasi Pospay memberi kemudahan dan kenyamanan pengguna dalam melakukan transaksi keuangan secara elektronik, (2) kendala dan solusi dalam penerapan aplikasi Pospay berupa tidak bisa login, akun terblokir, dan transaksi gagal dengan memastikan jaringan internet, mengatur ulang *password*, dan proses *ticketing* ke pusat oleh *customer service*.

Kata kunci : keuangan digital; kualitatif; transaksi keuangan

Abstract

This research aims to find out: (1) the application of the Pospay application at PT Pos Indonesia (Persero) Surakarta City, (2) the problems and solutions in implementing the Pospay application at PT Pos Indonesia (Persero) Surakarta City. This research uses a qualitative approach with a case study method. The data sources used are informants, places and events and documents. The sampling technique used purposive sampling and snowball sampling techniques. The data collection techniques used were in-depth interviews, observation, and document analysis. The data validity test technique in this research is source triangulation and method triangulation. Data were analyzed using interactive data analysis techniques of Miles and Huberman models with data collection, data reduction, data presentation and conclusion drawing or verification. The research results obtained: (1) the application of the Pospay application provides convenience and comfort for users in conducting electronic financial transactions, (2) obstacles and solutions in the application

* Corresponding author

Citation in APA style: Setyaningsih, V.A., Ninghardjanti, P. (2024). Penerapan aplikasi pospay PT. Pos Indonesia (Persero) Kota Surakarta. *Jurnal Informasi dan Komunikasi Administrasi Perkantoran*, 8(6), 607-614. <https://dx.doi.org/10.20961/jikap.v8i6.90924>

of the Pospay application in the form of unable to log in, blocked accounts, and failed transactions by ensuring the internet network, resetting passwords, and ticketing processes to the center by customer service.

Keywords : digital finance; qualitative; financial transactions

Received July 24, 2024; Revised September 03, 2024; Accepted September 14, 2024;

Published Online November 02, 2024

<https://dx.doi.org/10.20961/jikap.v8i6.90924>

Pendahuluan

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi semakin maju, terutama di Indonesia telah memasuki era globalisasi dan digital. Hampir seluruh kegiatan tidak luput dari unsur teknologi dan digital. Berkembangnya teknologi telah membuat perubahan yang besar pada kehidupan kita sekarang ini. Teknologi yang semakin canggih membuat aktivitas manusia menjadi lebih mudah, efektif, dan efisien terutama di bidang pelayanan jasa. Pesatnya perkembangan teknologi informasi dan komunikasi dimanfaatkan oleh PT. Pos Indonesia (Persero) dengan menawarkan berbagai jenis layanan berbasis teknologi digital. Dalam menawarkan jasa, PT. Pos Indonesia memerlukan inovasi-inovasi baru agar tetap dapat menjadi salah satu perusahaan pelayanan jasa yang strategis di Indonesia.

Sekarang ini PT. Pos Indonesia (Persero) sedang melaksanakan program *modernization and empowerment*. Program tersebut mengandung makna yaitu pembenahan *business model*, peningkatan *brand image (corporate identity)*, perubahan divisi regional sebagai profit centre, infrastruktur bisnis berbasis ICT (*information communication technology*) (Syaidah, 2014, hlm. 137-149). Pengguna jasa pada PT. Pos Indonesia adalah masyarakat umum dari semua kalangan yang ingin melakukan pengiriman surat, paket, dan transaksi uang dengan menggunakan jasa pos. Sedangkan untuk mempertahankan pelanggan, PT. Pos Indonesia harus berusaha lebih meningkatkan fasilitas dan pelayanan serta kepercayaan para pelanggan. Pemberlakuan Undang-undang No 38 Tahun 2009 tentang Pos, penyelenggaraan pos dilakukan oleh badan usaha yang berbadan hukum seperti BUMN, BUMD, Badan Usaha Milik Swasta dan Koperasi mengantarkan persaingan bisnis semakin global dan terbuka. Untuk menghadapi persaingan bisnis, PT. Pos Indonesia dituntut mampu bersaing dengan para kompetitor domestik maupun internasional dengan *strategi improvement* layanan kepada para *customer*. Mengenai pelayanan kepada pengguna, Pedrosa dkk. (2020, hlm. 2273) dalam memberikan pelayanan harus memastikan kualitas jasa tingkat tinggi.

Lahirnya keuangan digital di kalangan masyarakat didukung oleh perkembangan teknologi yang semakin canggih, mendukung keuangan inklusi di Indonesia yang bertujuan untuk menjangkau dan memperluas layanan keuangan perbankan di seluruh penjuru wilayah Indonesia. Layanan keuangan digital diresmikan oleh Bank Indonesia. Dalam hal ini, pelayanan dapat dilaksanakan oleh pemerintah pusat, daerah, maupun Badan Umum Milik Negara. Penyediaan pelayanan publik yang bermutu dan berkualitas menjadi salah satu alat untuk mengembalikan kepercayaan masyarakat kepada sistem pelayanan organisasi pemerintah atau swasta. Hal tersebut menjadikan pemberian pelayanan publik kepada masyarakat menjadi faktor pendorong lahirnya inovasi baru dalam sistem pelayanan.

Keuangan digital merupakan sistem keuangan yang memanfaatkan teknologi digital untuk melakukan berbagai transaksi keuangan meliputi pembayaran elektronik, perbankan *online*, dan layanan keuangan berbasis aplikasi. Berkaitan dengan pengertian keuangan digital, Leong dan Sung (2018) fintech juga dianggap sebagai ide inovatif apapun yang meningkatkan proses layanan keuangan dengan mengusulkan solusi teknologi sesuai dengan situasi bisnis berbeda. Perkembangan keuangan digital di Indonesia dapat dilihat dari peningkatan jumlah pengguna layanan digital seperti *e-wallet* dan *mobile banking*. Pertumbuhan ini didorong oleh adopsi teknologi yang cepat dan kebijakan pemerintah yang mendukung inklusi keuangan. Keuangan digital mencakup berbagai layanan dan produk keuangan yang menggunakan teknologi informasi dan komunikasi seperti internet dan perangkat *mobile*, untuk meningkatkan aksesibilitas, efisiensi, dan keamanan layanan keuangan (Ramadani & Purnomo, 2022).

Literasi keuangan digital merupakan kegiatan layanan jasa dengan sistem pembayaran atau keuangan terbatas yang dilakukan tidak melalui kantor fisik, namun menggunakan sarana teknologi antara lain *mobile based* maupun *web based* dan jasa pihak ketiga (agen) dengan target layanan masyarakat *unbanked* dan *underbanked* (Bank Indonesia, 2018). Tujuan dari literasi keuangan digital yakni memberikan layanan keuangan suatu area yang selama ini tidak terjangkau. Dari segi regulasi, Bank Indonesia (BI) telah mengeluarkan Peraturan Bank Indonesia No. 16/8/2014 yang mengatur tentang *e-money* (Seftarita & Azra, 2017). Adapun jenis keuangan digital menurut otoritas Jasa Keuangan (2017), jenis keuangan digital yang berkembang dan memberikan solusi finansial bagi masyarakat Indonesia meliputi *crowdfunding*, *microfinancing*, *P2P lending device*, *market comparison*, dan *digital payment system*.

PT. Pos Indonesia merupakan Badan Usaha Milik Negara yang memiliki lima jenis pelayanan yaitu surat dan paket, jasa keuangan, logistik, ritel, dan properti. Dalam bidang jasa layanan keuangan, PT. Pos Indonesia (Persero) menciptakan inovasi baru berupa layanan aplikasi “Pospay” yang bertujuan untuk mendekatkan layanan kantor pos kepada masyarakat dan mendukung Strategi Nasional dalam peningkatan inklusi keuangan di Indonesia. Pengertian aplikasi menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, “Aplikasi adalah penerapan dari rancang sistem untuk mengolah data yang menggunakan aturan atau ketentuan bahasa pemrograman tertentu” (KBBI). Menurut Siregar dkk. (2018), aplikasi adalah perangkat komputer yang siap pakai bagi user. Aplikasi secara umum dapat diartikan sebagai platform digital dalam smartphone berbasis android yang siap pakai bagi pengguna. Adapun jenis aplikasi di google play menurut Sandy (2014) diantaranya yaitu *payback and controller media player*, *personal organizer*, *learning manajemen system*, *micro blogging*, *book and news reader*, *tracking and analysis*, dan *just in time information*. Aplikasi Pospay sendiri termasuk jenis aplikasi tracking and analysis. Aplikasi Pospay menurut PT. Pos Indonesia (2019) merupakan aplikasi smartphone bersistem android yang diberikan kepada pelanggan sebagai digital channel untuk mengakses layanan Giro pos dan layanan transaksi keuangan lainnya secara mandiri. Melalui aplikasi tersebut masyarakat dapat melakukan transaksi seperti pembayaran tagihan listrik, PDAM, cicilan motor atau mobil, BPJS, pembelian pulsa, belanja online mudah, pengiriman uang melalui layanan wesepos instan, dan transaksi keuangan lainnya. Adanya layanan aplikasi Pospay, menjadikan masyarakat tidak perlu datang langsung dan mengantri lama di loket karena cukup menginstall aplikasi di smartphone dan langsung dapat melakukan transaksi apa saja mulai dari bayar, kirim uang hingga mengelola dana di rekening giro pos untuk transaksi.

Layanan aplikasi Pospay yang hadir di masyarakat bertujuan untuk memberi kemudahan dan kenyamanan kepada pelanggan dalam mengakses layanan pos kapan saja dan dimana saja. Namun kenyataannya pada saat peneliti melakukan observasi, peneliti melihat adanya pelanggan PT. Pos Indonesia yang tidak dapat masuk ke aplikasi Pospay karena salah memasukkan *username* dan *password* hingga akun terblokir. Adapun pengguna aplikasi yang gagal melakukan transaksi sehingga pembayaran tidak berhasil. Selain itu, terdapat juga pelanggan yang masih kurang paham dalam menggunakan aplikasi Pospay. Adanya hambatan tersebut mengakibatkan penggunaan aplikasi tidak maksimal. Dengan rumusan masalah 1) bagaimana penerapan aplikasi Pospay PT. Pos Indonesia (Persero) Kota Surakarta? ; 2) bagaimana kendala dan solusi dalam penerapan aplikasi Pospay PT. Pos Indonesia (Persero) Kota Surakarta?

Metode Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di PT. Pos Indonesia (Persero) Kota Surakarta yang beralamat di Jl. Jend. Sudirman No. 8, Kel. Kp. Baru, Kec. Ps. Kliwon pada bulan Juli sampai September 2022. Tahap dalam penelitian ini meliputi penyusunan proposal, perizinan, pengumpulan data, analisis data, penyusunan laporan dan pelaksanaan ujian.

Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif untuk mengkaji permasalahan secara mendalam mengenai penerapan aplikasi Pospay PT. Pos Indonesia (Persero) Kota Surakarta. Pada penelitian ini, data yang diperoleh kemudian dianalisis untuk dapat ditarik kesimpulan dan memberikan solusi yang sesuai dengan masalah penelitian. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode studi kasus. Studi kasus berusaha berfokus pada pendalaman masalah sebagai sebuah kasus dan bertujuan untuk memberikan gambaran yang detail, lengkap dan mendalam mengenai penerapan aplikasi Pospay PT. Pos Indonesia (Persero) Kota Surakarta.

Subjek dalam penelitian ini yaitu Manajer Jasa Keuangan sebagai *key informan* karena perannya yang bertanggung jawab atas adanya aplikasi Pospay. Sementara untuk informan pendukung yang dianggap

mengetahui dan dapat memberikan jawaban dari pertanyaan peneliti mengenai penerapan aplikasi Pospay yaitu Staff Penjualan, *Customer Service*, dan pengguna aplikasi. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *purposive sampling* dan *snowball sampling*. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu observasi, wawancara, dan analisis dokumen. Teknik uji validitas data pada penelitian ini menggunakan triangulasi sumber dan triangulasi teknik. Model analisis yang diterapkan dalam penelitian ini adalah model analisis interaktif model Miles dan Huberman meliputi pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi.

Hasil dan Pembahasan

Hasil penelitian

Penerapan aplikasi Pospay sebagai bentuk transformasi dan inovasi PT. Pos Indonesia (Persero) memudahkan masyarakat untuk mengakses serta menikmati layanan secara online. Informan I menjelaskan tujuan dan manfaat penggunaan aplikasi Pospay bahwa, “Pospay dibuat untuk memudahkan masyarakat bertransaksi melalui rekening tanpa buku. Pospay dapat mengakomodir berbagai macam transaksi seperti *saving* (menabung) maupun berbagai jenis transaksi pembayaran listrik, telepon, air, pajak, dan transfer seperti perbankan pada umumnya”. Hal ini sesuai dengan pernyataan informan II yang menyatakan, “Tujuan adanya Pospay yaitu agar memudahkan pengguna dalam mengecek saldo yang dimilikinya, melakukan proses tarik tunai, menabung maupun transaksi yang lain. Hal ini lebih memudahkan karena Pospay berbentuk aplikasi *mobile* dengan menggunakan handphone yang dapat dibawa kemana-mana”. Pernyataan tersebut diperkuat oleh informan III yang menyatakan, “Tujuan Pospay adalah untuk memudahkan aktivitas keuangan atau pembayaran secara elektronik seperti pembayaran listrik, PDAM, BPJS, *leasing*, pembelian pulsa dan paket data yang dapat dilakukan kapan saja dan dimana saja tanpa harus datang antri di loket pembayaran.”

Berdasarkan hasil wawancara, aplikasi Pospay memiliki tujuan antara lain: Pertama, memberikan kenyamanan dan pengalaman pengguna untuk mengakses berbagai layanan keuangan kapan saja dan dimana saja. Adanya aplikasi Pospay, pengguna dapat melakukan berbagai transaksi tanpa harus datang ke Kantor Pos selama terhubung dengan internet sehingga mengurangi waktu tunggu di kasir dan dapat memberikan pengalaman belanja yang lebih nyaman. Kedua, memberikan kemudahan bagi pengguna melakukan berbagai transaksi seperti pembayaran tagihan, pembelian pulsa, transfer uang, dan top up e-wallet dalam satu aplikasi dengan mudah dan cepat. Ketiga, aplikasi Pospay menawarkan layanan terintegrasi berbagai layanan dari PT. Pos Indonesia (Persero) secara efisien termasuk pengiriman barang dan dokumen dalam satu platform digital.

Penggunaan aplikasi Pospay dimulai dari menginstal aplikasi Pospay di *google playstore*, kemudian registrasi akun, proses login, dan transaksi sesuai dengan yang dibutuhkan pengguna. Sosialisasi aplikasi Pospay dilakukan di beberapa bidang seperti: Pertama, di bidang pendidikan PT. Pos Indonesia (Persero) Kota Surakarta mensosialisasikan aplikasi Pospay beserta manfaatnya kepada Guru dan siswa pada satu sekolah yaitu SMA Batik 1 Surakarta Kec. Laweyan untuk berbisnis (*online shop*). Kedua, di bidang ekonomi aplikasi Pospay hadir sebagai solusi pembayaran yang lengkap dan diharapkan dapat membantu meningkatkan literasi keuangan digital. PT. Pos Indonesia (Persero) Kota Surakarta melaksanakan program “Grebek Pasar” secara *door to door* mendatangi kios-kios pedagang dan pelaku UMKM agar transaksi pembayaran lebih mudah menggunakan QRIS. Ketiga, di bidang hiburan PT. Pos Indonesia (Persero) menjalin kerjasama dengan perusahaan penyelenggara event-event yang ada di wilayah Surakarta agar pembelian tiket dapat dilakukan secara online (*e-ticket*) menggunakan aplikasi Pospay.

Adapun kendala dan solusi dalam penerapan aplikasi Pospay diantaranya: Pertama, tidak bisa login. Proses login merupakan langkah awal untuk memastikan bahwa hanya pengguna sah yang dapat mengakses layanan yang mereka butuhkan. Proses tersebut dapat melindungi data pengguna, mencegah akses tidak sah, dan menyediakan layanan yang lebih aman dan personal. Pada penerapannya, pengguna yang tidak dapat berhasil melakukan login ke akun Pospay disebabkan oleh beberapa faktor. Sebagaimana yang diungkapkan oleh informan II yang menyatakan, “Sebenarnya untuk pengguna yang tidak bisa login mungkin karena salah passwordnya atau bisa juga ada masalah koneksi dengan internetnya”. Pernyataan serupa didukung oleh informan III yang menyatakan bahwa “Pengguna Pospay tidak bisa login biasanya terjadi karena customer lupa *username* dan *password* sehingga harus ditiketik ke pusat”. Berdasarkan hasil dari pernyataan diatas dapat diketahui bahwa pengguna yang tidak berhasil melakukan proses login

ke akun Pospay disebabkan oleh beberapa faktor seperti lupa *username* dan *password*, akun terblokir, koneksi internet yang buruk, dan gangguan server pada aplikasi.

Upaya yang dilakukan oleh PT. Pos Indonesia (Persero) Kota Surakarta dalam mengatasi pengguna tidak dapat melakukan login ke aplikasi yaitu dengan memastikan bahwa jaringan internet pengguna stabil dan meminta pengguna mengingat *username* dan *password*. Apabila pengguna tidak ingat bisa memilih menu “lupa *password*” kemudian mengganti dengan *password* yang baru. Selain itu, pengguna juga dapat menggunakan menu sidik jari sehingga pengguna tidak perlu menyetikkan *username* dan *password* ketika melakukan proses login.

Kedua, akun terblokir. Akun terblokir adalah kondisi di mana akses pengguna ke akun tersebut dibatasi atau dihentikan oleh sistem. Pemblokiran akun Pospay dapat terjadi karena beberapa alasan seperti salah memasukkan *password* beberapa kali, aktivitas mencurigakan, atau pelanggaran kebijakan. Akun yang terblokir mengakibatkan pengguna tidak dapat melakukan transaksi yang diinginkan. Pernyataan informan I yang menyatakan, “Seringkali ketika pengguna ingin melakukan transaksi namun lupa *username* dan kata sandi, pengguna berusaha mencobanya beberapa kali sampai akun Pospaynya terblokir”. Pernyataan tersebut juga didukung oleh pernyataan informan II yang menyatakan bahwa “Pengguna biasanya lupa *password* sehingga salah memasukkan *password* berulang kali yang mengakibatkan akun Pospaynya terblokir”. Berdasarkan hasil wawancara tersebut, dapat diketahui bahwa pengguna yang salah memasukkan *username* dan *password* hingga tiga kali mengakibatkan akun Pospay menjadi terblokir sehingga tidak dapat melakukan transaksi.

Upaya yang dapat dilakukan untuk mengatasi akun terblokir dijelaskan oleh informan I bahwa “Untuk akun yang terblokir akan kita laporkan ke pusat terlebih dahulu atau pengguna bisa langsung menghubungi *Customer Service* untuk pengaduan akun terblokir”. Hal serupa diungkapkan oleh informan II yang menyatakan, “*Customer* bisa datang ke *Customer Service* untuk membuka blokir karena harus ditiketek ke pusat”. Dari hasil wawancara tersebut, upaya yang dilakukan oleh PT. Pos Indonesia (Persero) Kota Surakarta untuk mengatasi permasalahan akun terblokir yaitu dengan *customer service* melakukan proses *ticketing* ke bagian *Core Giro System* (CGS) yang memerlukan waktu penyelesaian kurang lebih selama 10 menit.

Ketiga, transaksi gagal. Transaksi gagal merujuk pada proses transaksi yang tidak berhasil diselesaikan atau diproses oleh platform yang digunakan. Transaksi ini dapat berupa pembelian, transfer dana, pembayaran tagihan, atau aktivitas keuangan lainnya yang melibatkan perpindahan dana. Dalam penerapan aplikasi Pospay, terdapat pengguna yang gagal dalam melakukan transaksi sehingga menimbulkan rasa ketidaknyamanan. Sebagaimana yang diungkapkan oleh informan I yang menyatakan, “Transaksi gagal yang dialami oleh customer misalnya ada yang melakukan pembayaran saldo sudah terpotong, namun transaksi tidak segera berhasil masuk. Biasanya langsung kita arahkan ke *Customer Service*”. Pernyataan tersebut didukung oleh pernyataan informan III menyatakan, “*Customer* yang datang ke bagian kami biasanya melaporkan kasus pembelian pulsa, paket data, pembelian token listrik tidak masuk padahal saldo sudah terpotong”. Dari hasil wawancara diatas maka diperoleh informasi bahwa transaksi gagal disebabkan karena adanya gangguan server sehingga pengguna merasa kurang nyaman dalam melakukan transaksi. Transaksi gagal atau tidak berhasil misalnya pembelian pulsa, paket data, pembayaran token listrik tidak masuk tetapi saldo sudah terpotong.

Upaya yang dilakukan oleh PT. Pos Indonesia (Persero) Kota Surakarta untuk mengatasi transaksi gagal/tidak berhasil dalam aplikasi Pospay dijelaskan oleh informan II bahwa “Langkah yang dilakukan pengguna apabila transaksi gagal misalnya dalam pembelian pulsa saldo sudah terpotong tetapi pulsa belum masuk dapat dilakukan dengan menunggu beberapa saat dan mengecek riwayat transaksi untuk memastikan bahwa transaksi sudah tercatat dengan benar. Apabila pulsa tidak kunjung masuk bisa menghubungi ke *Customer Service* untuk penyelesaiannya”. Dari hasil wawancara tersebut diperoleh informasi bahwa dalam mengatasi transaksi gagal, *customer service* PT. Pos Indonesia (Persero) melakukan pengajuan atau *ticketing* data ke pusat di bagian Sentral Giro pos dan Layanan Keuangan (SGLK) dengan proses penyelesaian menunggu selama 24 jam apabila pulsa tidak masuk maka saldo akan dikembalikan ke rekening Pospay.

Pembahasan

Penerapan aplikasi Pospay PT. Pos Indonesia (Persero) Kota Surakarta merupakan sebuah inovasi baru teknologi informasi di bidang layanan jasa keuangan yang bertujuan untuk mendekatkan layanan Kantor Pos kepada masyarakat. Hal ini sesuai dengan pendapat Syaidah (2014) bahwa PT. Pos Indonesia

(Persero) sedang melaksanakan program *modernization and empowerment*. Untuk mempertahankan pelanggan, PT. Pos Indonesia (Persero) berusaha meningkatkan fasilitas dan pelayanan serta kepercayaan para pelanggan melalui aplikasi Pospay.

Aplikasi Pospay mulai diterapkan di PT. Pos Indonesia (Persero) pada tanggal 13 April 2021, sebelumnya transaksi keuangan dilakukan secara tradisional dengan datang langsung ke Kantor Pos. Salah satu tujuan adanya aplikasi Pospay adalah untuk memberi kemudahan dan kenyamanan kepada pelanggan dalam mengakses layanan pos kapan saja dan dimana saja. Ratnawati & Susanto (2012), berpendapat bahwa layanan Pospay banyak dimanfaatkan oleh masyarakat karena Pospay memberi kemudahan pembayaran secara online dalam satu loket. Adapun pemanfaatan pospay antara lain digunakan untuk pembayaran tagihan, pembelian pulsa, transfer uang, dan top up e-wallet dalam satu aplikasi dengan mudah dan cepat.

Tahap penggunaan aplikasi Pospay yaitu mencakup proses install aplikasi, registrasi, login dan transaksi. Pertama, pengguna melakukan instal aplikasi di *google play store*. Kedua, melakukan registrasi atau pembuatan akun pada aplikasi Pospay dengan mengisi identitas diri. Ketiga, pengguna setelah berhasil registrasi kemudian melakukan proses login dengan memasukkan *username* dan *password* yang telah dibuat. Keempat, pengguna memilih menu sesuai yang digunakan untuk bertransaksi. Dengan adanya sistem aplikasi Pospay dapat memberi dampak positif bagi pengguna dalam bertransaksi. Penerapan aplikasi Pospay memberi kemudahan pengguna untuk mengakses serta menikmati layanan keuangan secara online.

Layanan aplikasi Pospay yang hadir di masyarakat bertujuan untuk memberi kemudahan dan kenyamanan kepada pelanggan dalam mengakses layanan pos kapan saja dan dimana saja. Namun dalam kenyataannya aplikasi Pospay menemui beberapa kendala. Dari data yang dikumpulkan, peneliti menemukan kendala yang menghambat beserta solusi untuk penyelesaian permasalahan dalam penerapan aplikasi Pospay di PT. Pos Indonesia (Persero) Kota Surakarta antara lain: Pertama, tidak bisa login. Berdasarkan hasil temuan yang diperoleh peneliti dari hasil wawancara dan observasi diketahui bahwa pengguna yang tidak dapat berhasil melakukan proses login ke akun Pospay disebabkan oleh beberapa faktor seperti lupa *username* dan *password*, akun terblokir, koneksi internet yang buruk, dan gangguan server. PT. Pos Indonesia (Persero) Kota Surakarta telah melakukan upaya untuk mengatasi pengguna yang tidak bisa login ke aplikasi Pospay dengan menginformasikan kepada pengguna agar memastikan jaringan internet stabil dan meminta pengguna mengingat *username* dan *password*. Apabila pengguna tidak ingat bisa memilih menu “lupa *password*” kemudian mengganti dengan *password* yang baru. Selain itu, pengguna juga dapat menggunakan menu sidik jari sehingga pengguna tidak perlu mengetikkan *username* dan *password* ketika melakukan proses login.

Kedua, akun terblokir. Akun Pospay yang terblokir mengakibatkan pengguna tidak dapat melakukan transaksi yang diinginkan. Berdasarkan hasil temuan yang diperoleh peneliti dari hasil wawancara dan observasi diketahui bahwa pengguna yang salah memasukkan *username* dan *password* hingga tiga kali mengakibatkan akun Pospay terblokir secara otomatis sehingga tidak dapat melakukan transaksi. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Aziz dkk. (2022) apabila pin atau *password* tidak sesuai maka akun secara otomatis menjadi terblokir. PT. Pos Indonesia (Persero) Kota Surakarta telah mengusahakan upaya untuk mengatasi akun terblokir dengan melakukan proses *ticketing* data ke pusat. *Ticketing* merupakan suatu sistem yang digunakan untuk melacak deteksi, pelaporan, dan penyelesaian berbagai jenis masalah dalam suatu organisasi. Berdasarkan penelitian yang dilakukan Wardhani dkk. (2020) mengemukakan *Trouble ticket* (laporan masalah) sekarang ini kebanyakan berbasis web dan terkait dengan hubungan manajemen pelanggan seperti call center atau bisnis lainnya. Pada hasil wawancara dan observasi penelitian akun terblokir di PT. Pos Indonesia (Persero) Kota Surakarta dilakukan proses *ticketing* ke Core Giro System (CGS) di bagian *Customer Service*. Untuk proses *ticketing* memakan waktu sekitar 10 menit, setelah itu pengguna dapat mengatur ulang *password* akun Pospay mereka.

Ketiga, transaksi gagal. Jaringan atau server komputer dikelola secara terpusat oleh teknisi PT. Pos Indonesia (Persero). Berdasarkan hasil temuan yang diperoleh peneliti dari hasil wawancara dan observasi diketahui informasi bahwa transaksi gagal disebabkan karena adanya gangguan server sehingga pengguna merasa kurang nyaman dalam melakukan transaksi. Transaksi gagal misalnya pembelian pulsa, paket data, pembayaran token listrik tidak masuk tetapi saldo sudah terpotong. Server memiliki peran khusus dalam penerapan aplikasi Pospay. Hal ini dikarenakan aplikasi berkaitan dengan sistem informasi yang kinerjanya sangat bergantung pada server yang optimal. Apabila server mengalami masalah, maka operasional aplikasi menjadi terganggu dan tidak berjalan dengan baik. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Nugroho dan Kartadie (2016) diperoleh bahwa penyebab kegagalan sebuah server adalah terlalu sibuk menyebabkan

server gagal. Demi kelancaran dalam penerapan aplikasi Pospay perlu diupayakan oleh PT. Pos Indonesia (Persero) agar tujuan yang diterapkan tercapai sesuai dengan harapan. Berdasarkan hasil wawancara, dapat diketahui bahwa kendala transaksi gagal berupa gangguan server yang tidak stabil. Penanganan kendala dalam aplikasi Pospay diselesaikan secara terpusat dalam satu sistem.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan Wardhani dkk. (2020) mengemukakan *Trouble ticket* (laporan masalah) sekarang ini kebanyakan berbasis web dan terkait dengan hubungan manajemen pelanggan seperti call center atau bisnis lainnya. Proses *ticketing* untuk kendala transaksi gagal seperti halnya dengan *ticketing* pada akun terblokir yaitu dalam satu sistem, namun berbeda admin yang dituju. Upaya yang dilakukan oleh PT. Pos Indonesia guna mengatasi transaksi gagal yaitu dilakukan pengajuan atau *ticketing* data ke pusat di bagian Sentral Giro pos dan Layanan Keuangan (SGLK). Saat pengguna mengalami transaksi gagal misalnya dalam pembelian pulsa tidak masuk tetapi saldo berkurang, *Customer Service* melakukan *ticketing* ke pusat.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat disimpulkan jawaban dari rumusan masalah mengenai penerapan aplikasi Pospay PT. Pos Indonesia (Persero) Kota Surakarta, kendala dan solusi penyelesaian dalam penerapan aplikasi Pospay. Penerapan aplikasi Pospay berpedoman pada Undang-undang No. 38 Tahun 2009 tentang Pos dimana penyelenggaraan pos dilakukan oleh badan usaha yang berbadan hukum seperti BUMN, BUMD, Badan Usaha Milik Swasta dan Koperasi mengantarkan persaingan bisnis semakin global dan terbuka. Untuk menghadapi persaingan bisnis, PT. Pos Indonesia (Persero) menciptakan inovasi baru teknologi informasi di bidang layanan keuangan yaitu sebuah aplikasi "Pospay". Aplikasi Pospay mulai diterapkan di PT. Pos Indonesia (Persero) pada tanggal 13 April 2021 yang sebelumnya transaksi keuangan dilakukan secara tradisional dengan datang langsung ke Kantor Pos. Salah satu tujuan adanya aplikasi Pospay adalah untuk memberi kemudahan dan kenyamanan kepada pelanggan dalam mengakses layanan pos kapan saja dan dimana saja. Hal ini sesuai dengan pendapat (Ratnawati & Susanto, 2012) bahwa layanan Pospay banyak dimanfaatkan oleh masyarakat karena Pospay memberi kemudahan pembayaran secara online dalam satu loket. Adapun pemanfaatan pospay antara lain digunakan untuk pembayaran tagihan, pembelian pulsa, transfer uang, dan top up e-wallet dalam satu aplikasi dengan mudah dan cepat. Kendala dalam penerapan aplikasi Pospay PT. Pos Indonesia (Persero) Kota Surakarta yaitu seperti tidak bisa login, akun terblokir, dan transaksi gagal. Hal tersebut disebabkan oleh karena pengguna lupa *username* dan *password* sehingga berusaha mencoba beberapa kali sampai akunnya menjadi terblokir. Selain itu adanya jaringan internet yang tidak stabil dan gangguan server juga mengakibatkan transaksi gagal yang menjadikan pengguna merasa kurang nyaman dalam melakukan transaksi. Upaya mengatasi kendala dalam penerapan aplikasi Pospay dapat diketahui telah dilakukan oleh PT. Pos Indonesia (Persero) Kota Surakarta yaitu dengan melakukan konfirmasi ke pengguna dan melakukan *ticketing* data ke pusat di bagian *Customer Service*.

Daftar Pustaka

- Aziz, M. A., Mukhsinun, & Lestari, N. (2022). Analisis terhadap manfaat penggunaan layanan mobile banking bagi nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Kcp Gombang Kebumen. *Journal of Management, Economics, and Entrepreneur*, 1(2), 219-242. <https://ejournal.iainu-kebumen.ac.id/index.php/maen/article/view/1047>
- KBBI. (2019). Dipetik 12 11, dari "Kamus Besar Bahasa Indonesia", "Departemen Pendidikan Nasional Republik Indonesia, [Online].: <http://badanbahasa.kemdikbud.go.id/kbbi/>
- Leong, K., & Sung, A. (2018). FinTech (Financial Technology): what is it and how to use technologies to create business value in fintech way? *International Journal of Innovation, Management and Technology*, 9(2), 74-78. doi: 10.18178/ijimt.2018.9.2.791
- Nugroho, M., & Kartadie, R. (2016). Analisis kinerja penerapan container untuk load balancing web server. *Jurnal Ilmiah dan Pembelajaran Informatika*, 1(2), 7-15. doi: <https://doi.org/10.29100/jipi.v1i02.35>

- Otoritas Jasa Keuangan. (2017). Dipetik Juli 05, 2024, dari Strategi nasional literasi keuangan Indonesia: <https://sikapiuangmu.ojk.go.id/FrontEnd/CMS/Article/10468>
- Pedrosa, G. V., Menezes, V. d., & C. Figueiredo, R. M. (2020). A quality management-based approach to evaluate public services: a case study in Brazil. *Hawaii International Conference on System Sciences*, 2273-2280. <http://hdl.handle.net/10125/64019>
- Pospay. (2019). Dipetik 12 2, 2020, dari Pos Indonesia: <https://www.posindonesia.co.id/en/content/pos-pay>
- Ramadani, D. D., & Purnomo, D. A. S. (2022). Pengaruh manfaat, kemudahan terhadap minat pemakaian financial technology pada pengguna pembayaran digital UMKM di Sumenep. *Akuntabilitas: Jurnal Ilmu-Ilmu Ekonomi*, 14(2), 18. doi: <https://doi.org/10.35457/akuntabilitas.v14i2.2505>
- Ratnawati, A., & Susanto, A. (2012). Studi pemanfaatan layanan pospay pada masyarakat di Kota Mataram. *Jurnal Penelitian Pos dan Informatika*, 2(1), 1-16. <https://www.neliti.com/id/publications/123674/studi-pemanfaatan-layanan-pospay-pada-masyarakat-di-kota-mataram#cite>
- Sandy, T. A. (2014). *Power point android*. Ahlimedia Book.
- Seftarita, C., & Azra, U. (2017). Analisis peluang penggunaan layanan keuangan digital (LKD) pada masyarakat Kabupaten Aceh Besar Provinsi Aceh. *Jurnal E-Kombis*, 3(1), 1-16. doi: <https://doi.org/10.35308/ekombis.v3i1.385>
- Siregar, H. F., Siregar, Y. H., & Melani. (2018). Perancangan aplikasi komik hadist berbasis multimedia. *Jurnal Teknologi Informasi*, 2(2), 113. doi: 10.36294/jurti.v2i2.425
- Syaidah. (2014). Persepsi masyarakat atas pemanfaatan TIK pada layanan Pos Di Kantor Pos Cianjur. *Jurnal Penelitian Pos dan Informatika*, 4(2), 137-149. doi: <https://doi.org/10.17933/jppi.v4i2.31>
- Wardhani, R. N., Utami, M. C., & Saputra, I. Y. (2020). Sistem informasi helpdesk ticketing pada PT. Bank Mega Tbk. *Jurnal Ilmiah Matrik*, 22(2), 201-2017. doi: <https://doi.org/10.33557/jurnalmatrik.v22i2.868>
- Wardhani, R. N., Utami, M. C., & Saputra, I. Y. (2020). Sistem informasi helpdesk ticketing pada PT. Bank Mega Tbk. *Jurnal Ilmiah Matrik*, 22(2), 201-207. doi: <https://doi.org/10.33557/jurnalmatrik.v22i2.868>