

**IDENTIFIKASI MASALAH DALAM PENGGUNAAN
APLIKASI *POSPAY* PADA PT. POS INDONESIA
(Persero) KANTOR CABANG UTAMA MANADO**

TUGAS AKHIR

*Diajukan Guna Memenuhi Syarat Untuk Memperoleh
Ijazah Diploma III Pada Jurusan Administrasi Bisnis (A.Md.AB)
Politeknik Negeri Manado*



**POLITEKNIK NEGERI MANADO
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
PROGRAM STUDI D-III ADMINISTRASI BISNIS
2024**

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
ABSTRAK	ii
MOTTO	iv
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	v
LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN.....	vi
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR.....	vii
BIOGRAFI.....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	2
1.3 Perumusan Masalah	2
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian	3
1.4.1 Tujuan	3
1.4.2 Manfaat	3
BAB II KERANGKA PEMIKIRAN TEORITIS.....	5
2.1 Landasan Teori	5
2.1.1 Pengertian Teknologi	5
2.1.2 Pengertian Teknologi Informasi.....	6
2.1.3 Fungsi Teknologi Informasi.....	7
2.1.4 Tujuan Teknologi Informasi	9
2.1.5 Jenis-jenis Teknologi Informasi.....	9
2.1.6 Pengertian Identifikasi Masalah.....	11
2.1.7 Pengertian Aplikasi	12
2.1.8 Jenis-jenis Aplikasi	13
2.1.9 Pengertian PosPay	14
2.1.10 Tata Cara Penggunaan Aplikasi PosPay	16

2.1.11 Jenis-jenis Layanan PosPay	20
2.1.12 Fitur-fitur Utama dalam Aplikasi PosPay	20
2.1.13 Manfaat Aplikasi PosPay	21
2.2 Hasil Penelitian Relevan.....	23
BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN	24
3.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	24
3.1.1 Sejarah Perusahaan.....	24
3.1.2 Visi dan Misi Perusahaan.....	25
3.1.3 Bidang Usaha	25
3.1.4 Sumber Daya Perusahaan.....	27
3.1.5 Organisasi Perusahaan	28
3.2 Gambaran Permasalahan.....	32
3.3 Pembahasan.....	33
3.3.1 Dampak Gangguan Jaringan IT Pusat.....	33
3.3.2 Faktor Penyebab Ketidakakuratan Informasi Pelacakan.....	34
BAB IV PENUTUP	37
4.1 Kesimpulan	37
4.2 Saran.....	37
DAFTAR PUSTAKA	49



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sebagai perusahaan industri jasa yang memanfaatkan teknologi informasi dalam penyelenggaraan pelayanan, salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yaitu PT. Pos Indonesia telah merespon dengan sangat baik, mengikuti perkembangan dan perubahan teknologi, melakukan *upgrade* terhadap berbagai layanan yang diberikan untuk meningkatkan efisiensi khususnya dalam melayani pelanggan.

Dalam mengembangkan aspek teknologi informasi dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan, PT. Pos Indonesia mempunyai inovasi baru yaitu peluncuran produk layanan online *PosPay* yang merupakan layanan keuangan. *PosPay* merupakan aplikasi *smartphone* bersistem Android dan iOS yang diberikan kepada pelanggan sebagai *digital channel* untuk mengakses layanan Giropos dan layanan transaksi keuangan lainnya secara mandiri. Layanan finansial *PosPay* ini memudahkan pelanggan dalam membayar berbagai tagihan seperti tagihan listrik, tagihan telepon, tagihan air, kredit motor, tagihan kartu kredit, dll.

Dengan aplikasi *PosPay*, PT. Pos Indonesia dapat meningkatkan efisiensi proses layanan karena sebagian besar transaksi dilakukan secara digital. Hal ini mengurangi antrian di Kantor pos dan mempercepat proses pelayanan kepada pelanggan. Dalam keadaan dan kondisi tertentu, perusahaan harus mampu melakukan inovasi berdasarkan perkembangan dan kemajuan saat ini, kebutuhan pengguna serta tren teknologi terkini. PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Cabang Utama Manado saat ini menerima layanan pembayaran *PosPay* dari berbagai pihak

swasta sebagai mitra kerja, melalui pembayaran kredit di bidang keuangan, pembayaran PLN, telekomunikasi, bank, dll. Potensi yang dimiliki oleh aplikasi PosPay sangat besar. Sebagai perusahaan milik negara yang memiliki jaringan luas, PT. Pos Indonesia memiliki infrastruktur yang kuat untuk mendukung pengembangan aplikasi ini. Selain itu, dengan basis pelanggan yang besar, *PosPay* memiliki peluang untuk menjadi salah satu aplikasi pembayaran digital terkemuka di Indonesia.

Dari hasil observasi penulis, dalam implementasi aplikasi *PosPay* masih menghadapi beberapa kendala yang sering dikeluhkan oleh pengguna aplikasi ini, seperti terjadi error dalam penggunaan aplikasi *PosPay* yang disebabkan oleh IT Pusat, semakin banyak pengguna *PosPay*, semakin besar pula beban yang harus ditanggung oleh server pusat. Ketika jumlah pengguna melonjak, terutama pada saat-saat puncak transaksi, server dapat kewalahan sehingga menyebabkan respon aplikasi menjadi lambat atau bahkan error. Beberapa pengguna juga mengeluhkan Fitur Pelacakan Pengiriman pada aplikasi *PosPay* seringkali tidak akurat atau tidak *real-time*, sehingga pengguna kesulitan mengetahui status pengiriman barang mereka berada dimana. Hal ini berdampak pada kepuasan pengguna dan daya saing PT. Pos Indonesia di tengah persaingan bisnis logistik yang semakin ketat, sekalipun jumlah pengguna aplikasi tersebut sudah terbilang cukup banyak.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis memilih Tugas Akhir ini dengan judul **“Identifikasi Masalah Dalam Penggunaan Aplikasi *PosPay* Pada PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Cabang Utama Manado”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka penulis mengidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Gangguan pada jaringan yang disebabkan oleh IT pusat menyebabkan aplikasi tidak berfungsi dengan baik atau transaksi gagal.
2. Beberapa pengguna merasa Fitur Pelacakan Pengiriman seringkali tidak akurat atau tidak real-time, sehingga pengguna kesulitan mengetahui status pengiriman barang.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka yang menjadi rumusan masalah yaitu:

1. Bagaimana dampak gangguan jaringan IT Pusat terhadap kinerja aplikasi PosPay?
2. Faktor-faktor apa saja yang menyebabkan Fitur Pelacakan Pengiriman pada aplikasi PosPay seringkali tidak akurat atau tidak real-time?

1.4 Tujuan dan Manfaat

1.4.1 Tujuan

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dampak gangguan jaringan IT pusat terhadap kinerja aplikasi PosPay.
2. Untuk Mengetahui faktor-faktor yang menyebabkan fitur pelacakan pengiriman pada aplikasi PosPay seringkali tidak akurat atau tidak real-time.

1.4.2 Manfaat

Dari penelitian ini penulis berharap mampu menyampaikan beberapa manfaat berikut:

1. Bagi perusahaan, diharapkan dapat menjadi pertimbangan atau masukan untuk pengembangan aplikasi *PosPay* agar lebih efisien.
2. Bagi Politeknik Negeri Manado, diharapkan dapat menjadi sumber bacaan untuk menambah wawasan dan sebagai referensi untuk penyusunan Tugas Akhir selanjutnya.
3. Bagi penulis, diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan bagi penulis serta sebagai tugas demi memenuhi syarat untuk menyelesaikan pendidikan Diploma III Administrasi Bisnis.

