

**IMPLEMENTASI SISTEM DIGITALISASI  
LAYANAN KHUSUSNYA APLIKASI POSPAY DI  
KANTOR POS CABANG UTAMA MANADO**

**TUGAS AKHIR**

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

**OLEH:  
OLVIYANI HARONI  
NIM: 22051022**



**POLITEKNIK NEGERI MANADO  
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
PROGRAM STUDI D-III ADMINISTRASI BISNIS  
2025**

Olviyani Haroni : **Implementasi Sistem Digitalisasi Layanan Di Kantor Pos Cabang Utama Manado.** Dengan dosen pembimbing 1 Ibu Dr. Selfy Manueke, SE, MHR.Mgt & IR dan dosen pembimbing 2 Bapak Deky Eko Wibowo Mundung, SE, MM

## **ABSTRAK**

Kemajuan teknologi memacu perusahaan jasa untuk melakukan transformasi digital demi meningkatkan mutu kualitas pelayanan kepada masyarakat. Pengamatan ini mengkaji tentang sistem digitalisasi layanan dengan menggunakan aplikasi pospay. Aplikasi pospay adalah layanan digitalisasi yang diluncurkan oleh PT. Pos Indonesia sebagai solusi layanan keuangan dan pembayaran berbasis digital yang mudah diakses oleh masyarakat. Tujuan dari pengamatan ini adalah untuk mengetahui tingkat penggunaan dan pemanfaatan aplikasi pospay oleh masyarakat dalam mendukung proses digitalisasi layanan di lingkungan umum. Metode yang diterapkan dalam pengamatan ini adalah deskriptif kualitas dengan teknik pengumpulan data melalui observasi. Hasil pengamatan mengindikasikan bahwa penerapan aplikasi pospay telah membantu mempercepat proses digitalisasi layanan, meskipun masih terdapat tantangan seperti adaptasi pengguna, pelatihan SDM, dan peningkatan infrastruktur masih perlu diatasi. Rekomendasi yang diajukan meliputi peningkatan sosialisasi, pelatihan intensif untuk pegawai, dan penguatan sistem teknologi guna mendukung pelayanan berbasis digital secara berkelanjutan.

**Kata Kunci : Implementasi, Sistem Digitalisasi, Aplikasi Pospay**

*Olviyani Haroni : Implementation of the Service Digitalization System at the Manado Main Branch Post Office. With Supervisor one Ms. Dr. Selfy Manueke, SE., MHR. Mgt & IR and Supervisor two Mr. Deky Eko Wibowo Mundung, SE., MM*

### **ABSTRACT**

*Technological advancements are driving service companies to undergo digital transformation in order to improve the quality of services provided to the public. This observation focuses on the digitalization of services through the use of the Pospay application. Pospay is a digital service launched by PT Pos Indonesia as a solution for digital-based financial and payment services that are easily accessible to the public. The purpose of this observation is to understand the level of use and utilization of the Pospay application by the public in supporting the digitalization of services in general environments. The method applied in this observation is descriptive qualitative, with data collection techniques carried out through observation. The results indicate that the implementation of the Pospay application has contributed to accelerating the digitalization of services, although challenges such as user adaptation, employee training, and infrastructure improvement still need to be addressed. Recommendations include increasing public outreach, providing intensive training for staff, and strengthening technological systems to sustainably support digital-based services.*

**Keywords: Implementation, Digitalization System, Pospay Application**

## **MOTTO**

“Mengejar Ilmu Bukan Sekedar  
Mencari Jawaban, Tapi Juga  
Belajar Bertanya dan Memahami  
Dunia Dengan Hati Yang Terbuka”

“Atas Ketidakmungkinan, Aku Percaya  
Bahwa Doa Itu Bisa Merubah Apapun”  
{ 1 Tesalonika 5:17 }

“Tidak Ada Hidup Tanpa Masalah,  
Tidak Ada Perjuangan Tanpa Rasa Lelah,  
Bertahanlah Semua Butuh Proses”  
{ Filipi 4:6 }

“Karena Masa Depan Sungguh Ada,  
Dan Harapanmu Tidak Akan Hilang  
{ Amsal 23:18 }

Kupersembahkan TUGAS AKHIR ini Kepada.

“KEDUA ORANG TUA TERCINTA”

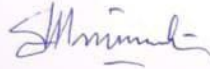
**LEMBAR PERSETUJUAN**

Tugas Akhir oleh  
Olviyani Haroni ini telah diperiksa dan disetujui untuk diuji  
Manado, 18 Juli 2025

Disetujui

Dosen Pembimbing 1

Dosen Pembimbing 2



**Dr. Selfv Manueke, SE, MHR.Mgt &IR**  
NIP. 196308271989032003



**Deyk Eko Wibowo Mundung, SE,MM**  
NIP. 197304042002121001

Mengetahui,  
Ketua Panitia



**Juliet P. T. Makinggung, SE.,M.Si**  
NIP. 197307222002122001

LEMBAR PENGESAHAN

IMPLEMENTASI SISTEM DIGITALISASI LAYANAN KHUSUSNYA  
APLIKASI POSPAY DI KANTOR POS CABANG UTAMA MANADO

Oleh:

**Olviyani Haroni**  
NIM: 22051022

Telah dipertimbangkan di depan dewan penguji dan dinyatakan sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md. AB)

Pada tanggal, 24 Juli 2025

Ketua Penguji 1,



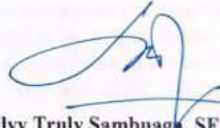
**Dr. Selvy Manueke, SE, MHR, Mgt & IR**  
NIP. 196308271989032003

Penguji 2,



**Dr. Christien Adriani Karambut, SE.,MM**  
NIP. 197112202005012001

Penguji 3,




**Silvy Truly Sambuaga, SE, M.Si**  
NIP. 196109271988112001



Mengstahui,  
Ketua Jurusan Administrasi Bisnis

**Diana Roweina S. Maramis, SE, M.Si**  
NIP. 197209152002122001

 <b>POLITEKNIK NEGERI MANADO</b> 					
FORMULIR	FM-203 ed.A rev.0	ISSUE: A	Issued: 26-02-2020	UPDATE: 0	Updated: 00-00-0000

**SURAT PERNYATAAN  
KEASLIAN TUGAS AKHIR**

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Olviyani Haroni  
 NIM : 22051022  
 Jurusan : Administrasi Bisnis  
 Program Studi : D-III Administrasi Bisnis  
 Judul Tugas Akhir : Implementasi Sistem Digitalisasi Layanan Khususnya  
 Aplikasi Pospay Di Kantor Pos Cabang Utama Manado

Dengan ini menyatakan bahwa tulisan karya ilmiah berupa Tugas Akhir ini adalah asli karya penulis, tidak ada karya/ data orang lain yang telah dipublikasikan, dan bukan karya orang lain dalam rangka mendapatkan gelar akademik di perguruan tinggi, selain yang diacu dalam kutipan dan/ atau dalam daftar pustaka.

Demikian surat pernyataan ini saya buat, jika dikemudian hari terbukti karya ini merupakan karya orang lain baik yang di publikasikan maupun dalam rangka memperoleh gelar akademik di perguruan tinggi, saya bersedia ditindak sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku, dan siap untuk dicabut gelar akademik saya.

Manado, Agustus 2025

Yang membuat pernyataan



**Olvivani Haroni**  
 NIM. 22051022

## BIOGRAFI

Nama Lengkap : Olviyani Haroni  
NIM : 22051022  
Tempat Tanggal Lahir : Komus 1, 15 Desember 2004  
Agama : Kristen  
Alamat Tempat Tinggal : Paal Empat, Lingkungan IV  
Riwayat Pendidikan : - SD Negeri 1 Pinogaluman  
- SMP Negeri 2 Pinogaluman  
- SMK Negeri 9 Manado  
Nama Ayah : Hopni Haroni  
Nama Ibu : Elvi Ulince Damima  
Alamat Orang Tua : Bolaang Mogondo Utara  
Judul Tugas Akhir : Implementasi Sistem Digitalisasi Layanan Di Kantor Pos Cabang Utama Manado  
Dosen Pembimbing : Dr. Sefy Manueke, SE, MHR.Mgt & IR  
Deky Eko Wibowo Mundung, SE, MM  
Dosen Penguji : 1. Dr. Sefy Manueke, SE, MHR.Mgt & IR  
2. Dr. Christien Adriani Karambut, SE.,MM  
3. Silvy Truly Sambuaga, SE, M.Si  
Waktu Pelaksanaan Ujian : Kamis 24 Juli 2024



Manado, 24 Juli 2025

**Penulis**

**Olvivani Haroni**  
NIM 22051022

## **KATA PENGANTAR**

Segala puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa karena atas rahmat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “Implementasi Sistem Digitalisasi Layanan Di Kantor Pos Cabang Utama Manado” dengan baik.

Tujuan Penulisan Tugas Akhir ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan pendidikan Diploma III di Program Studi Administrasi Bisnis pada Jurusan Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Manado. Dalam proses penyusunan Tugas Akhir ini penulis melewati banyak hambatan, namun ada pula bantuan dari dosen pembimbing yaitu pemberian bimbingan dan motivasi yang penulis dapatkan. Banyak juga motivasi yang diberikan dari berbagai pihak. Terima kasih juga khususnya kepada :

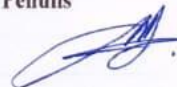
1. Dra. Maryke Alelo, MBA Selaku Direktur Politeknik Negeri Manado.
2. Dr. Diane Tangian, SH.,M.Si Selaku Wakil Direktur Bidang Akademik.
3. Selvie R. Kalele, SE.,M.Si Selaku Wakil Direktur Bidang Keuangan dan Umum.
4. Rudolf E. G. Mait, ST.,MT Selaku Direktur Bidang Kemahasiswaan dan Alumni.
5. Juliet P. T. Makinggung, SE.,M.Si Selaku Wakil Direktur Bidang Perencanaan dan Kerja Sama dan Juga Selaku Ketua Panitia Seminar Ujian Tugas Akhir, Skripsi dan Business Plan.
6. Diana Roweina S, Maramis, SE., M.Si Selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis.
7. Arifmanuel Kolondam, SE., M.M, Selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis.
8. Willem G. Pomantow, SE., M.Si. Selaku Ketua Program Studi D-III Administrasi Bisnis
9. Vekky Supit, SE., M.Si Selaku Sekretaris Panitia Seminar Ujian Tugas Akhir, Skripsi dan Business Plan
10. Dr. Selfy Manueke, SE., M.Si Selaku Dosen Pembimbing 1 yang telah memberikan bimbingan dan masukan kepada penulis.

11. Dedy Eko Wibowo Mundung, SE., MM Selaku Dosen Pembimbing 2 yang telah memberikan bimbingan dan masukan kepada penulis.
12. Dr. Christien Adriani Karambut, SE., MM Selaku Dosen Penguji 2
13. Silvy Truly Sambuaga, SE., M.Si Selaku Dosen Penguji 3
14. Kedua orang tua, Ayah Hopni Haroni, dan Ibu Elvi Damima dan seluruh keluarga tercinta yang selalu memberikan doa, kasih sayang, semangat, dan dukungan tanpa henti kepada penulis.
15. Janet dan Nadia terima kasih untuk tiga tahun yang kita lalui bersama sehingga kita sampai di titik ini.

Akhir kata dari penulis mengucapkan banyak terima kasih dan segala puji syukur, semoga Tuhan Yang Maha Esa tetap disertai sehingga boleh berakhir dengan baik. Semoga Laporan Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pihak serta menambah pengetahuan yang bermanfaat.

Manado, 24 Juli 2025

**Penulis**



**Oliviani Haroni**  
**NIM 22051022**

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>ii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>iii</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>iv</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BIOGRAFI .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 <b>LATAR BELAKANG.....</b>	<b>1</b>
1.2    Identifikasi Masalah .....	5
1.3    Pembatasan Masalah .....	5
1.4    Rumusan Masalah .....	5
1.5    Tujuan dan Manfaat.....	5
1.5.1    Tujuan .....	5
1.5.2    Manfaat .....	5
<b>BAB II KARANGKA PEMIKIRAN TEORITIS .....</b>	<b>7</b>
2.1    Landasan Teori .....	7
2.1.1    Pengertian Implementasi.....	7
2.1.2    Konsep Dasar Implementasi .....	9
2.1.3    Pengertian Digitalisasi .....	10

2.1.4	Pengertian Digitalisasi Menurut Para Ahli .....	12
2.1.5	Pentingnya Digitalisasi Dalam Bisnis .....	13
2.1.6	Pengertian Aplikasi Pospay .....	17
2.1.7	Cara Penggunaan Aplikasi Pospay .....	17
2.1.8	Kelebihan Aplikasi Pospay .....	19
2.1.9	Keunggulan Pospay .....	20
2.1.10	Logo Pospay .....	21
2.2	Hasil Penelitian Yang Relevan .....	22
<b>BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>24</b>
3.1	Gambaran Umum Instansi .....	24
3.1.1	Sejarah Instansi .....	24
3.1.2	Visi dan Misi Instansi .....	25
3.1.3	Bidang Usaha .....	26
3.1.4	Sumber Daya Instansi .....	27
3.1.5	Organisasi Instansi .....	29
3.2	Gambaran Permasalahan .....	30
3.3	Pembahasan .....	31
3.3.1	Proses Implementasi Sistem Digitalisasi Layanan Khususnya Aplikasi Pospay di Kantor Cabang Utama Manado .....	31
3.3.2	Dampak Implementasi Aplikasi Pospay Terhadap Pelayanan dan Efisiensi Operasional .....	36
3.3.3	Tantangan Kultural dan Sosial dalam Adopsi Pospay .....	37
3.3.4	Studi Mini: Pengalaman Nasabah dan Petugas Loker.....	38
3.3.5	Evaluasi Strategi Sosialisasi Kantor Pos.....	38
<b>BAB IV PENUTUP .....</b>		<b>41</b>
4.1	Kesimpulan.....	41
4.2	Saran .....	41
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>43</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel	Teks	Hal
1. 1	Estimasi Penggunaan Pospay – KCU Manado (Januari–Juli 2025) .....	4
2. 1	Tabel Hasil Penelitian Relevan .....	22
3. 1	Jumlah Pegawai Kantor Pos Cabang Utama Manado.....	28
3. 3	Jumlah Peralatan/Kendaraan Kantor Pos Cabang Utama Manado .....	29



## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Teks	Hal
2. 1	Logo Aplikasi Pospay .....	21
3. 1	Kantor Pos Cabang Utama Manado .....	24
3. 2	Struktur Organisasi .....	29

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 LATAR BELAKANG**

Kantor Pos Cabang Utama Manado adalah salah satu unit layanan utama dari PT Pos Indonesia yang berlokasi di wilayah Sulawesi Utara. Kantor ini berperan penting dalam mendukung distribusi logistik, layanan pos, dan layanan keuangan untuk masyarakat di Kota Manado dan sekitarnya. Sebagai Kantor Pos Cabang Utama Manado, kami menawarkan berbagai layanan termasuk pengiriman surat dan paket baik domestik maupun internasional, layanan keuangan seperti pembayaran tagihan, bantuan sosial, dan penerimaan pensiun. Alamat dari Kantor Pos Cabang Utama Manado yaitu di jalan Dr. Sam Ratulangi No. 23, Kelurahan Wenang, Kota Manado Provinsi Sulawesi Utara. Kantor Pos Cabang Utama Manado biasanya beroperasi pada hari kerja dan sebagai layanan tetap melayani pada hari Sabtu. Jam operasional dapat berbeda-beda, sehingga disarankan untuk menghubungi langsung atau mengunjungi situs resmi PT Pos Indonesia guna mendapatkan informasi terbaru.

Di era transformasi digital yang semakin maju ini, berbagai lembaga pemerintah dan perusahaan diwajibkan untuk melakukan digitalisasi guna meningkatkan efisiensi dan mutu layanan. Menurut Wiliam (2012) digitalisasi diartikan sebagai proses penetrasi teknologi digital secara bertahap ke seluruh aspek kehidupan masyarakat. Dari perspektif organisasi, digitalisasi berkaitan dengan interaksi dengan teknologi informasi terpadu.

Dari perspektif penggunaan, hal ini dapat diartikan sebagai ledakan nyata dalam kehidupan daring dan pengembangan aplikasi, sementara dari sudut pandang bisnis, digitalisasi merupakan transformasi bisnis yang signifikan melalui pemanfaatan teknologi digital untuk menyempurnakan proses bisnis, meningkatkan produktivitas perusahaan, dan memperbaiki pengalaman pelanggan.

Menurut Marulan (2012), digitalisasi merupakan transformasi model bisnis yang lebih mendalam ke arah pemanfaatan proses digital dibandingkan proses analog. Misalnya, perusahaan yang memutuskan untuk mengubah penanganan dan pemrosesan semua dokumen keuangan menjadi digital akan dianggap melakukan digitalisasi.

PT. Pos Indonesia sebagai salah satu Badan Usaha Milik Negara yang bergerak di bidang layanan Pos terus melakukan inovasi agar tetap relevan dan kompetitif di era digital. Salah satu langkah nyata yang diambil adalah peluncuran aplikasi pospay, sebuah platform digital yang dirancang untuk memudahkan masyarakat dalam mengirim uang dan membayar tagihan.

Pospay merupakan bagian dari strategis digitalisasi layanan PT. Pos Indonesia yang bertujuan untuk menjangkau lebih banyak pelanggan secara efisien, mempercepat kecepatan layanan, dan memperluas akses terhadap berbagai produk Pos Indonesia seperti pengiriman paket, pembayaran tagihan, layanan keuangan, serta top-up dan transfer dana. Transformasi ini menjadi sangat krusial, terutama di tengah perubahan perilaku masyarakat yang semakin bergantung pada layanan digital dalam kehidupan sehari-hari. Dengan kehadiran Pospay; PT Pos Indonesia berusaha meningkatkan kenyamanan pelanggan sekaligus menyesuaikan diri

dengan ekosistem digital yang semakin pesat berkembang, termasuk dalam menghadapi persaingan dengan platform fintech dan e-commerce lain yang telah lebih dulu mengadopsi layanan berbasis digital.

Tantangan utama dalam penerapan sistem digitalisasi layanan di Kantor Pos Cabang Utama Manado khususnya dalam implementasi Pospay, meliputi empat aspek yaitu kurangnya sosialisasi, infrastruktur, sumber daya manusia, dan tingkat adopsi masyarakat. Kurangnya sosialisasi pospay menyebabkan banyak masyarakat belum memahami fitur, manfaat, dan cara menggunakan aplikasi pospay. Infrastruktur mencakup pada akses internet yang lambat atau tidak stabil, serta ketersediaan perangkat keras seperti komputer, printer, dan jaringan wifi. Keberhasilan digital sangat bergantung pada SDM yang terampil, sehingga karyawan kantor pos perlu meningkatkan pemahaman mereka tentang aplikasi pospay. Banyak warga mungkin belum memanfaatkan aplikasi digital untuk transaksi keuangan, sehingga oleh karena itu perlu, strategi edukasi dan sosialisasi yang efektif sangat diperlukan. Dari hasil pengamatan penulis, maka penulis menambahkan data sementara pengguna Pospay dari bulan Januari sampai bulan Juli.

**Tabl 1.1**  
**Estimasi Penggunaan Pospay – KCU Manado (Januari–Juli 2025)**

<b>Bulan</b>	<b>Est. Jumlah Pengguna Aktif</b>	<b>Est. Jumlah Transaksi</b>	<b>Keterangan</b>
Januari	1.200	3.500	Aktivasi awal tahun, partisipasi terbatas, sosialisasi belum maksimal
Februari	1.350	4.100	Mulai ada peningkatan setelah promosi awal Februari
Maret	1.500	4.800	Edukasi internal staf mulai efektif
April	1.750	5.600	Infrastruktur mulai ditingkatkan, pelatihan SDM berlanjut
Mei	2.000	6.200	Peningkatan stabil, mulai adopsi oleh UMKM lokal
Juni	2.300	7.000	Sosialisasi aktif ke kelurahan dan komunitas
Juli	2.700	8.200	Antusiasme meningkat, didorong peluncuran promo & perluasan layanan offline

*Sumber: Kantor Pos Cabang Utama Manado, tahun 2025*

Dari Januari hingga Juli 2025, pengguna aktif Pospay di KCU Manado mengalami pertumbuhan sebesar 125%, sementara jumlah transaksi meningkat lebih dari dua kali lipat. Peningkatan ini didorong oleh edukasi staf yang berkelanjutan, kampanye sosialisasi yang mulai menjangkau masyarakat luas, serta momen strategis seperti Lebaran dan tahun ajaran baru yang mendorong kebutuhan akan layanan transaksi digital yang mudah dan cepat.

Melalui tugas akhir ini, penulis akan mengkaji tentang, “Implementasi Sistem Digitalisasi Layanan Khususnya Aplikasi Pospay di Kantor Pos Cabang Utama Manado”, yang mencakup faktor pendukung, hambatan, dan efektivitas penggunaannya dalam operasional harian.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang di atas maka rumusan masalahnya yaitu: “Mengapa Aplikasi Pospay Masih Kurang Diketahui dan Dimanfaatkan Secara Optimal Oleh Masyarakat”.

1. Kurangnya sosialisasi di masyarakat mengenai aplikasi Pospay.
2. Kurangnya pemahaman masyarakat terhadap fungsi dan manfaat aplikasi Pospay.
3. Penggunaan aplikasi Pospay masih kurang di ketahui oleh masyarakat

## **1.3 Pembatasan Masalah**

Berdasarkan permasalahan di atas, penulis di fokuskan pada implementasi sistem digitalisasi layanan khususnya aplikasi Pospay di Kantor Pos Cabang Utama Manado

## **1.4 Rumusan Masalah**

1. Bagaimana proses implementasi sistem digitalisasi layanan khususnya aplikasi Pospay di Kantor Pos Cabang Utama Manado

## **1.5 Tujuan dan Manfaat**

### **1.5.1 Tujuan**

1. Untuk mengetahui proses implementasi sistem digitalisasi layanan khususnya aplikasi Pospay di Kantor Pos Cabang Utama Manado

### **1.5.2 Manfaat**

Manfaat yang dapat di ambil yaitu :

1. Bagi Penulis

Menjadi sarana penerapan teori-teori Administrasi Bisnis, khususnya dalam bidang pemasaran digital, strategi komunikasi bisnis, dan analisis perilaku konsumen. Penulis dapat mengasah kemampuan analisis terhadap strategi promosi serta memahami proses pengambilan keputusan konsumen dalam menggunakan layanan digital seperti aplikasi Pospay

1. Bagi Jurusan

Bermanfaat untuk dapat di jadikan sebagai sarana dalam menambah pengetahuan khususnya tentang digitalisasi

2. Bagi Instansi

Memberikan masukan berupa strategi sosialisasi dan edukasi yang dapat diterapkan untuk meningkatkan penggunaan aplikasi Pospay.

## **BAB II**

### **KARANGKA PEMIKIRAN TEORITIS**

#### **2.1 Landasan Teori**

##### **2.1.1 Pengertian Implementasi**

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, implementasi berarti pelaksanaan dan penerapan. Implementasi merupakan langkah atau pelaksanaan dari sebuah rencana yang telah di susun secara matang dan rinci. Implementasi biasanya dilakukan setelah perencanaan sudah dianggap lengkap dan matang. Sehingga implementasi dianggap sebagai proses yang memastikan kebijakan dilaksanakan dan tujuan kebijakan tercapai. Berbagai pendapat dari para ahli mengemukakan definisi tentang implementasi. Ini perlu di jelaskan agar pemahaman tentang implementasi dapat diselaraskan dengan konsep penelitian. Karena implementasi merupakan bagian penting dari seluruh proses perencanaan kebijakan, pengertiannya dapat dilihat dari beberapa pendapat berikut.

Menurut Usman (2002), implementasi di mulai dari aktifitas, aksi, tindakan, atau keberadaan mekanisme dalam suatu sistem. Implementasi bukan sekedar aktifitas, melainkan sebuah kegiatan yang direncanakan dan bertujuan untuk mencapai sasaran kegiatan. Dari pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa implementasi bukan hanya sekedar aktivitas, melainkan sebuah kegiatan yang direncanakan dan dilaksanakan dengan sungguh-sungguh sesuai dengan norma yang berlaku untuk mencapai tujuan tertentu.

Winaro (2012), menyampaikan pandangannya mengenai implementasi dengan menyebutkan secara umum, tugas dari implementasi adalah membentuk

suatu hubungan yang memudahkan pencapaian tujuan kebijakan sebagai hasil dari suatu kegiatan pemerintah. Oleh karena itu, tugas implementasi meliputi penciptaan sistem pengantaran kebijakan, di mana berbagai sarana dirancang dan dijalankan dengan tujuan mencapai sasaran yang diinginkan. Dengan demikian, kebijakan publik dan pernyataan umum mengenai tujuan, sasaran, serta sarana di implementasikan dalam program-program tindakan yang dimaksud untuk mencapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan dalam kebijakan. Dengan demikian, berbagai program dapat dikembangkan untuk menanggapi tujuan-tujuan kebijakan yang serupa. Program-program tindakan tersebut dapat dipilih untuk dimasukkan ke dalam proyek-proyek tertentu yang akan dikelola.

Menurut Mulyadi (2015), implementasi merujuk pada tindakan yang dilakukan untuk mencapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan dalam suatu keputusan. Tindakan ini berupaya mengubah keputusan-keputusan tersebut menjadi pola operasional dan berusaha mencapai perubahan besar maupun kecil sesuatu dengan keputusan yang telah dibuat sebelumnya.

Sedangkan Horn (2014), menyatakan bahwa implementasi adalah tindakan yang dilakukan oleh individu, pejabat, atau kelompok pemerintah maupun swasta yang bertujuan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan dalam kebijakan. Implementasi berarti menyediakan fasilitas untuk menjalankan suatu kebijakan dan dapat menimbulkan pengaruh atau akibat terhadap sesuatu (Widodo, 2014).

Sedangkan Wiliam (2013), menyatakan secara umum bahwa penelitian dalam implementasi menentukan apakah organisasi mampu mengintegrasikan

jumlah orang dan material secara kohesif dalam unit organisasinya serta mendorong mereka untuk mencari cara mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

### **2.1.2 Konsep Dasar Implementasi**

Berdasarkan tingkat praktisnya, konsep utama dari implementasi adalah proses menjalankan keputusan pokok. Proses tersebut meliputi beberapa tahapan, yaitu:

1. Proses pengesahan peraturan perundang-undangan.
2. Pelaksanaan keputusan dilakukan oleh instansi pelaksana.
3. Ketersediaan kelompok sasaran dalam melaksanakan keputusan.
4. Keputusan yang diambil memiliki dampak nyata bagi yang diinginkan maupun yang tidak diinginkan.
5. Keputusan tersebut memberikan dampak sesuai dengan yang diharapkan oleh instansi pelaksana.
6. Upaya perbaikan terhadap kebijakan atau peraturan perundang-undangan.

Persiapan implementasi setidaknya mencakup beberapa aspek penting yaitu:

1. Penyampaian sumber daya, unit, dan metode.
2. Penerjemahan kebijakan menjadi rencana dan arahan yang dapat dipahami dan dilaksanakan.
3. Penjadwalan layanan, pembayaran, dan hal-hal secara rutin.

Implementasi sebagai langkah operasional dari berbagai aktivitas untuk mencapai suatu sasaran tertentu dan melibatkan seluruh jajaran manajemen, mulai dari manajemen puncak hingga karyawan ditingkat bawah. Pelaksanaan keputusan

kebijakan dasar biasanya dilakukan melalui undang-undang, tapi juga bisa berupa perintah-perintah atau keputusan eksekutif yang penting, serta keputusan dari badan peradilan lainnya, yang mengidentifikasi masalah yang akan diatasi dan secara tegas menyebutkan tujuan atau sasaran yang ingin dicapai dengan berbagai metode untuk mengatur proses implementasinya.

Beberapa faktor yang menentukan keberhasilan atau kegagalan suatu proses implementasi yaitu:

1. Kualitas dari kebijakan itu sendiri.
2. Kecukupan input kebijakan harus dipastikan.
3. Ketepatan instrumen yang digunakan untuk mencapai tujuan kebijakan.
4. Kepastian dari pelaksana.
5. Karakteristik dan dukungan dari kelompok sasaran.
6. Kondisi lingkungan yang meliputi aspek geografis, sosial, ekonomi, dan politik tempat implementasi tersebut dilaksanakan.

Berdasarkan berbagai pendapat di atas, dapat disimpulkan bahwa pengertian implementasi adalah proses yang berkaitan dengan kebijakan dan program yang akan dilaksanakan oleh organisasi atau institusi, terutama yang berhubungan dengan institusi negara dan melibatkan sarana serta prasarana pendukungnya.

### **2.1.3 Pengertian Digitalisasi**

Digitalisasi merupakan proses mengubah informasi, data, dan proses bisnis dari format analog atau konvensional menjadi format digital, sehingga memungkinkan pemanfaatan teknologi digital untuk meningkatkan efisiensi,

aksesibilitas, dan interaksi. Dalam dunia bisnis, digitalisasi mencakup penggunaan teknologi informasi dan komunikasi di berbagai operasional, mulai dari pengelolaan data, komunikasi, hingga kegiatan pemasaran dan penjualan. Dengan digitalisasi, informasi bisa disimpan, diatur, dan dianalisis secara lebih cepat dan tepat, sehingga mendukung pengambilan keputusan yang lebih baik dan berbasis data. Proses ini tidak hanya melibatkan penggunaan perangkat keras dan perangkat lunak, tetapi juga mencakup perubahan dalam budaya organisasi, metode kerja, dan interaksi dengan pelanggan. Digitalisasi mendorong perusahaan untuk mengadopsi pendekatan yang lebih inovatif dan responsif terhadap kebutuhan pasar, menciptakan model bisnis baru, serta meningkatkan pengalaman. Misalnya, perusahaan dapat memanfaatkan platform e-commerce untuk menjangkau konsumen di seluruh dunia, menggunakan alat analitik untuk memahami perilaku pelanggan, dan menerapkan otomatisasi guna meningkatkan efisiensi operasional.

Namun, digitalisasi juga menghadirkan tantangan tersendiri, seperti meningkatnya kebutuhan akan keterampilan digital, perlindungan data, dan keamanan siber. Oleh karena itu, keberhasilan digitalisasi bergantung pada strategi yang menyeluruh, termasuk pelatihan dan pengembangan SDM serta investasi dalam infrastruktur teknologi. Secara menyeluruh, digitalisasi merupakan langkah penting untuk organisasi agar tetap relevan dan kompetitif di era yang semakin didominasi oleh teknologi, serta berkontribusi pada pertumbuhan ekonomi yang berkelanjutan.

Menurut Wiliam (2012), secara umum digitalisasi diartikan sebagai proses masuknya teknologi digital secara bertahap ke semua aspek kehidupan masyarakat.

Dari sudut pandang organisasi, digitalisasi berkaitan dengan perubahan proses dan struktur kerja yang terkait dengan teknologi informasi terbaru. Dari perspektif pengguna, hal ini dapat diartikan sebagai lonjakan nyata dalam dunia daring dan mengembangkan aplikasi. Dari perspektif bisnis, digitalisasi merupakan transformasi bisnis yang mendalam, yang melibatkan pemanfaatan teknologi digital untuk menyempurnakan proses bisnis, meningkatkan efisiensi perusahaan, dan memperbaiki pengalaman dengan pelanggan.

#### **2.1.4 Pengertian Digitalisasi Menurut Para Ahli**

Menurut Gartner (2021), digitalisasi merujuk pada penerapan teknologi digital untuk merubah model bisnis serta menciptakan peluang dan pendapatan nilai baru, yang merupakan proses beralih ke bisnis digital. Digitalisasi merupakan istilah umum yang merujuk pada transformasi digital dalam masyarakat dan perekonomian. Transformasi digital menunjukkan peralihan dari masa industri yang didominasi oleh teknologi analog menuju era pengetahuan dan kreativitas yang ditandai dengan teknologi digital serta inovasi dalam bisnis digital (Innolytics).

Menurut Upwork (2023), digitalisasi merupakan proses yang melibatkan individu, bisnis, dan organisasi. Digitalisasi sangat penting relevan bagi dunia usaha karena dapat membantu menghemat waktu dan membuka peluang pertumbuhan baru.

Menurut HCLTech (2023), digitalisasi itu dilakukan untuk memproses, menyimpan, dan mengirim informasi melalui sirkuit, dan jaringan digital. Digitalisasi mempermudah akses, pelestarian, dan berbagai berbagai informasi.

Pada intinya, digitalisasi merupakan proses konversi segala sesuatu ke dalam format digital. Pada akhirnya, digitalisasi bertujuan untuk menyederhanakan kehidupan dan mengembangkan model bisnis yang lebih otonom yang menjanjikan standar kualitas dan efisiensi biaya.

Menurut Marulanda (2021), digitalisasi merupakan transformasi model bisnis yang lebih dalam ke arah penerapan proses digital daripada proses analog. Misalnya, perusahaan yang memutuskan untuk mengonversikan seluruh dokumen keuangan menjadi format digital akan dikategorikan sebagai digitalisasi.

Digitalisasi berkaitan erat dengan konsep transformasi digital, dimana organisasi atau individu menerapkan teknologi digital untuk merombak operasi, proses bisnis, dan metode kerja mereka secara menyeluruh. Transformasi digital tidak hanya sekedar mengganti format analog dengan digital, tapi juga mencakup perubahan budaya, strategi, dan pendekatan yang berkaitan dengan penerapan teknologi digital.

Secara umum, digitalisasi berperan besar dalam mengubah metode kita dalam mengumpulkan, mengelola, dan menggunakan data serta informasi. Ini berpotensi untuk meningkatkan efisiensi, produktivitas, dan inovasi di berbagai sektor kehidupan dan industri.

#### **2.1.5 Pentingnya Digitalisasi Dalam Bisnis**

Digitalisasi sangat berperan penting dalam bisnis modern. Ini melibatkan penggunaan teknologi digital untuk memodifikasi proses bisnis tradisional agar lebih efisien, terjangkau, dan adaptif. Berikut adalah beberapa alasan mengapa digitalisasi sangat penting dalam bisnis.

1. Meningkatkan Efisiensi Operasional: Dengan digitalisasi, proses manual dalam bisnis dapat diotomatisasi, mengurangi ketergantungan pada pekerjaan manual, dan meningkatkan efisiensi operasional secara keseluruhan. Penggunaan alat dan sistem digital memantu meminimalkan kesalahan manusia, mempercepat waktu tanggapan, dan meningkatkan efisiensi penggunaan sumber daya.
2. Menghadirkan Inovasi Baru: Digitalisasi menciptakan baru dalam bisnis. Dengan menggunakan teknologi seperti analitik data, kecerdasan buatan, dan komputasi awan, perusahaan mampu mengumpulkan serta menganalisis data secara efisien, memperoleh wawasan yang berharga, dan menentukan peluang baru. Hal membuka peluang untuk pengembangan produk dan layanan baru, serta menciptakan model bisnis yang inovatif.
3. Meningkatkan pengalaman pelanggan: Digitalisasi membuka metode baru bagi bisnis dalam berinteraksi dengan pelanggan mereka. Melalui platform digital seperti situs web, aplikasi mobile, dan media sosial, perusahaan mampu menyajikan pengalaman pelanggan yang personal, cepat tanggap, dan terintegrasi. Misalnya, pelanggan bisa melakukan pembelian secara daring, mendapatkan layanan pelanggan melalui chat langsung, atau dengan mudah mengakses produk.
4. Memperluas Jangkauan Pasar: Melalui digitalisasi, perusahaan mampu menjangkau pelanggan di tingkat internasional. Internet memungkinkan perusahaan untuk memasarkan produk dan layanan mereka ke berbagai

pasar tanpa batasan geografis. Ini menciptakan peluang baru untuk pengembangan bisnis dan memperluas jumlah pelanggan.

5. Meningkatkan Keterlibatan Karyawan: Digitalisasi juga mempengaruhi karyawan dalam dunia bisnis. Penggunaan alat kolaborasi digital memudahkan komunikasi dan koordinasi yang lebih efektif di antara anggota tim, baik di dalam maupun di luar organisasi. Karyawan juga memiliki kesempatan untuk mengikuti pelatihan dan pengembangan melalui platform *e-learning*, yang dapat meningkatkan pengetahuan dan keterampilan mereka.
6. Analitik Data dan Pengembalian Keputusan yang Lebih Baik: Digitalisasi mendukung bisnis dalam pengumpulan, pengolahan, dan analisis data secara lebih efisien. Dengan menggunakan alat analitik data, perusahaan mampu mengenali tren, pola, dan wawasan bisnis yang penting. Informasi ini bisa di gunakan untuk membantu pengambilan keputusan yang lebih tepat, merancang strategis yang efektif, dan meningkatkan kinerja bisnis secara menyeluruh.
7. Fleksibilitas dan Adaptabilitas: Dalam dunia bisnis yang selalu berkembang, digitalisasi menawarkan keluwasan dan kemampuan beradaptasi yang penting untuk meng perubahan pasar. Bisnis yang mengadopsi teknologi digital lebih mampu menyesuaikan diri dengan perubahan kebutuhan pelanggan, tren industri, dan persaingan yang berkembang. Mereka mampu menyesuaikan proses bisnis dengan cepat,

menguji strategi baru, dan meluncurkan inisiatif baru dalam waktu yang lebih singkat.

8. **Pengurangan Biaya Operasional:** Digitalisasi dapat mendukung bisnis dalam menurunkan biaya operasional mereka. Misalnya, perusahaan dapat menurunkan biaya tenaga kerja dan menghilangkan kesalahan manusia yang mahal dengan menggantikan proses manual melalui otomatisasi. Selain itu, penerapan solusi digital juga dapat menawarkan biaya infrastruktur fisik, seperti biaya penyimpanan data yang tinggi, dan beralih ke solusi berbasis cloud yang lebih ekonomis.
9. **Keamanan dan Perlindungan Data:** Dalam era digital, meliputi data menjadi hal yang sangat krusial. Bisnis yang menerapkan digitalisasi harus mengutamakan perlindungan data pelanggan, informasi rahasia perusahaan, dan sistem mereka. Dengan menerapkan langkah-langkah keamanan digital yang tepat, seperti enkripsi data, keamanan jaringan, dan penggunaan perangkat lunak yang aman, bisnis dapat melindungi diri dari ancaman keamanan siber.
10. **Daya Saing dan Kelangsungan Bisnis:** Digitalisasi telah menjadi bagian integral dari berbagai industri. Bisnis yang tidak mengadopsi teknologi digital berisiko tertinggal dan kehilangan daya saing. Dengan mengikuti tren digital dan memanfaatkan teknologi yang sesuai, perusahaan dapat memperkuat daya saingnya, menjaga posisi pasar, dan mencapai pertumbuhan jangka panjang (Muh. Fahrurrozi 2023).

Secara keseluruhan, digitalisasi menjadi faktor utama dalam keberhasilan bisnis saat ini. Dengan memanfaatkan teknologi digital, bisnis mampu meningkatkan efisiensi, inovasi, pengalaman pelanggan, dan daya saing mereka. Adopsi digital juga memungkinkan perusahaan untuk menyesuaikan diri dengan perubahan pasar dan mengeksplorasi peluang pertumbuhan baru. Oleh karena itu, perusahaan harus menepatkan digitalisasi sebagai prioritas utama dalam strategi bisnis mereka.

### **2.1.6 Pengertian Aplikasi Pospay**

Pospay merupakan layanan pembayaran terintegrasi dari PT. Pos Indonesia. Dengan teknologi ini, transaksi anda menjadi lebih nyaman, mudah, dan efisien. Perkembangan teknologi saat ini memberikan pengaruh yang signifikan di sektor keuangan. Sebagai contoh, keberadaan dompet digital dan maupun *e-money* yang mempermudah proses transaksi jual beli. Begitu juga Pos Indonesia memanfaatkan kemajuan ini melalui aplikasi POSPAY yang menggunakan teknologi sistem pembayaran *online payment point*. Di Pospay anda dapat melakukan berbagai transaksi seperti, membayar tagihan dan angsuran, *top up*, dan lain-lain. (Rusti Risanti 2022).

### **2.1.7 Cara Penggunaan Aplikasi Pospay**

Aplikasi Pospay dirancang untuk memudahkan masyarakat dalam melakukan berbagai transaksi keuangan tanpa harus datang langsung ke kantor pos. Berikut langkah-langkah umum dalam penggunaan aplikasi Pospay:

1. Unduh dan *Instal* Aplikasi

- a) Aplikasi Pospay dapat diunduh melalui Google Play Store untuk pengguna Android dan App Store untuk pengguna iOS.
  - b) Cari dengan kata kunci "Pospay" lalu klik *Install*.
2. Registrasi Akun
- a) Buka aplikasi Pospay yang telah terpasang.
  - b) Klik “Daftar” untuk membuat akun baru.
  - c) Isi data diri seperti nama lengkap, nomor HP, email, NIK, dan buat kata sandi.
  - d) Verifikasi melalui kode OTP yang dikirim ke nomor HP Anda.
3. Login ke Aplikasi
- a) Masukkan nomor HP dan kata sandi yang telah terdaftar.
  - b) Setelah berhasil masuk, pengguna akan diarahkan ke *dashboard* utama aplikasi.
4. Fitur-Fitur Utama yang Dapat Digunakan
- a) Pembayaran Tagihan: PLN, PDAM, Telkom, TV Kabel, dan lainnya.
  - b) Top-Up Dompot Digital: GoPay, OVO, Dana, dan LinkAja.
  - c) Transfer Uang: Antar sesama pengguna Pospay atau ke rekening bank.
  - d) Pembelian Pulsa & Paket Data: Untuk semua operator.
  - e) Pembayaran e-Commerce: Tersedia layanan bayar toko online seperti Shopee, Tokopedia, dll.
  - f) Zakat & Donasi: Tersedia menu untuk donasi atau bayar zakat.

g) Cara Melakukan Transaksi (Contoh: Pembayaran Tagihan)

5. Cara Melakukan Transaksi

- a) Masuk ke menu Bayar Tagihan.
- b) Pilih jenis tagihan (contoh: Listrik PLN).
- c) Masukkan nomor pelanggan (IDPEL).
- d) Konfirmasi jumlah tagihan dan klik Bayar.
- e) Pilih metode pembayaran (saldo Pospay, transfer bank, QRIS).
- f) Transaksi selesai dan bukti pembayaran dapat disimpan atau dibagikan.

6. Keamanan dan Bantuan

- a) Pospay dilengkapi dengan sistem enkripsi dan verifikasi ganda untuk keamanan transaksi.
- b) Jika mengalami kendala, tersedia layanan bantuan melalui Call Center Pos Indonesia 1500161, email, serta menu bantuan langsung di aplikasi.

**2.1.8 Kelebihan Aplikasi Pospay**

Berikut ini beberapa kelebihan Pospay yang penting untuk anda ketahui:

1. Membantu pembayaran biaya tagihan

Layanan ini dapat mempermudah proses pembayaran biaya tagihan listrik, PDAM, telepon rumah tangga dan lainnya. Pembayaran ini meliputi tagihan listrik, PDAM, telepon rumah, serta pembayaran pasca bayar, cicilan kendaraan, dan sebagainya.

2. Pengiriman secara real time

Dengan aplikasi ini, anda dapat mengirim uang melalui Wesel Pos secara langsung atau *real time*.

3. Bisa diakses melalui smartphone atau kantor pos terdekat  
Pospay dapat diakses melalui smartphone atau dengan mengunjungi langsung di kantor pos terdekat. Ini adalah solusi untuk pengguna yang tidak memiliki ponsel.
4. Berkonsultasi langsung jika terjadi kendala  
Jika mengalami kendala atau masalah saat menggunakan layanan ini, anda dapat langsung berkonsultasi dengan mendatangi kantor pos terdekat.
5. Transaksi bisa lebih dari Rp 10 juta  
Pospay dapat melakukan transaksi melebihi dari 10 juta, berbeda dengan *e-wallet* lain yang memiliki batas transaksi tertentu (Surti Risanti 2022).

#### **2.1.9 Keunggulan Pospay**

Pospay memiliki sejumlah keunggulan yang membedakan dari layanan keuangan digital lainnya:

1. Jangkauan luas, pospay memanfaatkan jaringan yang lebih luas, terutama kantor pos dan agen pos di seluruh wilayah Indonesia. Sehingga aksesibilitasnya sangat tinggi, bahkan di wilayah-wilayah terpencil. Ini menciptakan sebuah solusi inklusif bagi masyarakat yang mungkin sulit mengakses layanan perubahan konvensional.
2. Integrasi dengan layanan Pos Indonesia, termasuk pengiriman surat dan paket, menambah nilai tambah bagi pengguna. Pengguna dapat dengan

gampang mengintegrasikan transaksi keuangan mereka dengan layanan pengiriman barang atau dokumen.

3. Keamanan Transaksi, Pospay menawarkan keamanan yang tinggi untuk melindungi data dan transaksi pengguna. Sistem perlindungan data pribadi dan keuangan pengguna ( Surti Risanti 2022).

Dari penjelasan di atas dapat di simpulkan bahwa Pospay merupakan layanan keuangan digital dari PT Pos Indonesia yang menawarkan solusi lengkap untuk berbagai kebutuhan transaksi keuangan bagi masyarakat indonesia. Dengan memadukan kemudahan teknologi digital dan jaringan luas PT Pos Indonesia, Pospay menjadi pilihan yang praktis dan mudah diakses oleh berbagai lapisan masyarakat.

#### **2.1.10 Logo Aplikasi Pospay**

Berikut adalah gambar dari logo aplikasi Pospay.



Gambar 2. 1 Logo Aplikasi Pospay

*Sumber: Kantor Pos Cabang Utama Manado, tahun 2025*

## 2.2 Hasil Penelitian Yang Relevan

Berikut ini merupakan penelitian terdahulu yang terkait dengan judul penulis:

**Tabel 2. 1**  
**Tabel Hasil Penelitian Relevan**

No.	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1	Usman (2002)	Implementasi Kebijakan dalam Sistem Pemerintahan	Implementasi dimulai dari aktivitas, aksi, dan tindakan yang direncanakan untuk mencapai sasaran kebijakan.
2	Winarno (2012)	Pengantar Kebijakan Publik	Implementasi menciptakan sistem pengantaran kebijakan dan program melalui perencanaan yang matang.
3	Mulyadi (2015)	Implementasi Strategi dalam Organisasi	Implementasi berusaha mengubah keputusan menjadi tindakan operasional dan perubahan nyata.
4	Horn (2014)	Public Policy Implementation and Impact	Implementasi adalah tindakan terstruktur dari aktor pemerintah/swasta untuk mewujudkan tujuan kebijakan.
5	Wiliam (2013)	Studi Tentang Kapasitas Implementasi Organisasi	Fokus pada integrasi SDM dan material dalam organisasi untuk mencapai tujuan kebijakan.
6	Gartner (2021)	Digital Transformation Framework	Digitalisasi mengubah model bisnis dan membuka peluang baru melalui adopsi teknologi.
7	Upwork (2023)	Digitalization Trends in Business and Services	Digitalisasi penting untuk penghematan waktu dan pembukaan peluang pertumbuhan dalam bisnis dan organisasi.
8	HCLTech (2023)	Peran Teknologi Digital dalam Organisasi Modern	Digitalisasi memudahkan pengolahan dan penyebaran informasi melalui jaringan digital.
9	Marulanda (2021)	Transformasi Digital Bisnis dan Layanan Keuangan	Digitalisasi berarti konversi menyeluruh proses analog ke digital dalam skala organisasi.

- |    |                              |   |  |
|----|------------------------------|---|--|
| 10 | Rusti<br>Risanti<br>(2022)   | Analisis Aplikasi Pospay Sebagai Layanan Pembayaran Digital oleh PT Pos Indonesia | Pospay mempermudah pembayaran tagihan, pengiriman uang real-time, dan mendukung transaksi besar di Kantor Pos atau smartphone. |
| 11 | Rusti<br>Risanti<br>(2022)   | Keunggulan Strategi Pospay di era digital.  | Menunjukkan bahwa Pospay unggul karena jangkauan luas, integrasi layanan Pos, dan keamanan transaksi.                          |
| 12 | Muh.<br>Fahrurrozi<br>(2023) | Peran Digitalisasi dalam Efisiensi dan Daya Saing Bisnis                          | Digitalisasi mendorong efisiensi, pengalaman pelanggan, dan fleksibilitas organisasi.  |

---

*Sumber : Google Scholar. (Olahan Penulis 2025)*

## **BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **3.1 Gambaran Umum Instansi**

#### **3.1.1 Sejarah Instansi**

Berikut adalah gambar Instansi di bawa ini :



Gambar 3. 1 Kantor Pos Cabang Utama Manado

*Sumber: Kantor Pos Cabang Utama Manado, tahun 2025*

Kantor Pos Cabang Utama Manado memiliki sejarah panjang dan berperan penting dalam pelayanan publik di Sulawesi Utara. Sebagai bagian dari PT Pos Indonesia, kantor ini telah beroperasi sejak zaman kolonial Belanda dan terus mengalami perkembangan hingga saat ini. Pada Tahun 2016, untuk mendukung program pemerintah daerah, Kantor Pos Manado meluncurkan perangko dan kartu pos bertema “Mari Jo Ka Manado” Prangko tersebut menampilkan gambar hewan Tarsius dan bertuliskan “Mari Jo Ka Manado, *Visit North Sulawesi*”, sedangkan kartu pos menggambarkan destinasi wisata seperti Danau Linaw, Bukit Kasih, dan Jembatan Soekarno. Peluncuran ini dilakukan oleh Penjabat Gubernur Sulawesi

Utara, Soni Sumarsono, menunjukkan dukungan terhadap program pembangunan daerah.

Sebagai bagian dari proses modernisasi, Kantor Pos Cabang Utama Manado telah mengimplementasikan layanan digital, seperti aplikasi Pospay yang memudahkan pembelian e-materai secara *online*. Selain itu, Kantor Pos juga berperan aktif dalam mendukung *e-commerce* dengan menawarkan layanan pengiriman barang dan pembayaran melalui agen-agen yang tersebar di berbagai wilayah. Kantor Pos Cabang Utama Manado terus melakukan untuk menyesuaikan diri dengan memperpanjang jam operasionalnya. Sejak November 2022, kantor pos ini beroperasi 24 jam sehari, memudahkan masyarakat untuk mengakses layanan kapan saja, termasuk dalam pencarian bantuan subsidi upah.

Dengan sejarah yang panjang dan dedikasi komitmen terhadap pelayanan masyarakat, Kantor Pos Cabang Utama Manado terus berperan sebagai institusi vital dalam sistem komunikasi dan layanan publik di Sulawesi Utara.

### **3.1.2 Visi dan Misi Instansi**

Di dalam suatu Instansi atau Organisasi memiliki visi dan misi demi untuk suatu kelancaran dalam mencapai tujuan yang telah di tetapkan.

Berikut adalah visi dan misi PT Pos Indonesia

1. Visi

Menjadi operator pos, Penyediaan Jasa Kurir, Logistik dan Keuangan yang paling kompetitif.

2. Misi

- a. Memberikan layanan pengiriman surat, paket, dan logistik yang andal serta jasa keuangan yang terpercaya.
- b. Membangun lingkungan kerja yang aman, nyaman, dan menghargai kontribusi setiap karyawan, serta mendorong pengembangan profesional, dan kesejahteraan karyawan.
- c. Membangun solusi teknologi informasi yang unggul dan sumber daya manusia yang kompeten.
- d. Memperkuat sistem pengendalian internal, tata kelola, dan manajemen resiko agar mencapai tingkat kematangan yang cukup dalam rangka melindungi pencapaian tujuan instansi
- e. Memberikan produk yang relevan sesuai dengan kebutuhan pasar.

### **3.1.3 Bidang Usaha**

Kantor Pos Cabang Utama Manado menawarkan berbagai layanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan pelaku bisnis. Salah satu layanan utama mereka adalah pengiriman surat serta paket, baik untuk pengiriman dalam negeri maupun internasional, dengan berbagai pilihan pengiriman yang cepat maupun reguler. Selain itu, Kantor Pos ini menyediakan layanan keuangan seperti pengiriman uang dan transfer antar bank, serta produk tabungan masyarakat yang memudahkan nasabah dalam menyimpan dan mengelola dana mereka. Dalam rangka mendukung pertumbuhan dunia *e-commerce*, Kantor Pos Cabang Utama Manado menawarkan solusi pengiriman khusus bagi pelaku bisnis *online*, agar barang sampai ke tangan konsumen dengan efisien.

Selain itu, kantor pos ini menawarkan layanan pembayaran yang memudahkan masyarakat dalam membayar berbagai tagihan seperti listrik, air dan telepon, secara praktis. Layanan logistik yang disediakan meliputi pengelolaan pengiriman yang lebih rumit, mendukung bisnis yang memerlukan solusi penyediaan barang yang efisien. Untuk memenuhi kebutuhan pelanggan yang lebih khusus, mereka juga menyediakan layanan kurir yang mampu mengakomodasi pengiriman barang secara lebih personal. selain itu, Kantor Pos Cabang Utama Manado juga berperan aktif dalam berbagai program pemerintah dan menjalankan kerja sama dengan berbagai instansi untuk memperluas distribusi informasi dan layanan yang lebih luas kepada masyarakat. Melalui berbagai layanan ini, mereka bertekad untuk menjadi pusat layanan yang dapat diandalkan dan efisien, serta memenuhi kebutuhan pengguna jasa di era modern saat ini.

#### **3.1.4 Sumber Daya Instansi**

Sumber daya sangat menentukan keberlangsungan setiap perusahaan atau instansi, termasuk Kantor Pos Cabang Utama Manado yang didukung oleh sumber daya manusia dan peralatan kantor yang memadai. Di Kantor Pos Cabang Utama Manado, Sumber Daya Manusia terdiri dari karyawan BUMN dan Mitra kerja. Berikut di bawah ini adalah tabel jumlah pegawai pada Kantor Pos Cabang Utama Manado:

**Tabel 3. 1**  
**Jumlah Pegawai Kantor Pos Cabang Utama Manado**

No.	NAMA	JABATAN
1	Yatri Marina	Executive General Manajemen
2	Anshari Hadi	Deputi EGM
3	Irene Sesbania Iswara Leo	Manajer
4	Raemmy Maisya	Manajer
5	Hanni Varli Sualang	Manajer
6	Kary Sengkey	Manajer
7	Margaretha Diana Linda Hamber	Manajer
8	Umar Idrus	Manajer
9	Fitra Rachmadian	Manajer
10	Miranda Mirel	Manajer
11	Mayyer Aleksander Kusen	Asman 2023
12	Deyn Yorianastes Andaria	Asman 2023
13	Thenly Nixon Makarau	Pelaksana Mandor
14	Demsi Weldy Rawis	Pelaksana Staf
15	Syafrudin Dico	Pelaksana Mandor
16	Franky Ferdinan Kandou	Pelaksana Staf
17	Christanty Dewi Kusmin	Pelaksana Staf
18	Jenal Ridel Kilapong	Pelaksana Staf
19	Abdul Sofyan Idrus	Pelaksana Mandor
20	Verdinan Antonius Zacha Werus	Pelaksana Staf
21	Zulkifli Umsohi	Pelaksana Staf
22	Sweetly Jantje Jotam Rumbay	Pelaksana Staf
23	Erniyati Agustina Laode	Pelaksana Staf
24	Ridwan Takawedikang	Pelaksana Staf
25	Vicky Wiston Gumolung	Pelaksana Staf
26	Netanya Hana Mamangkey	Pelaksana Staf
27	Verrawaty Deisy Talumesang	Pelaksana Staf
28	Ricky Devee Kaloboba	Pelaksana Mandor
29	Noldy Patanda	Pelaksana Staf
30	Novi Wijaya Karta	Pelaksana Staf
31	Darmuliana	Pelaksana Staf
32	Victor Reinhard Ruhulesin	Pelaksana Mandor
33	Juneifi Eunike Rembet	Pelaksana Staf

*Sumber: Kantor Pos Cabang Utama Manado (Persero), Tahun 2025*

Berdasarkan data yang tersedia, jumlah karyawan di Kantor Pos Cabang Utama Manado sebanyak 33 orang, yang masing-masing bertugas di bidangnya masing-masing.

Selanjutnya adalah tabel peralatan/kendaraan Kantor Pos Cabang Utama Manado:

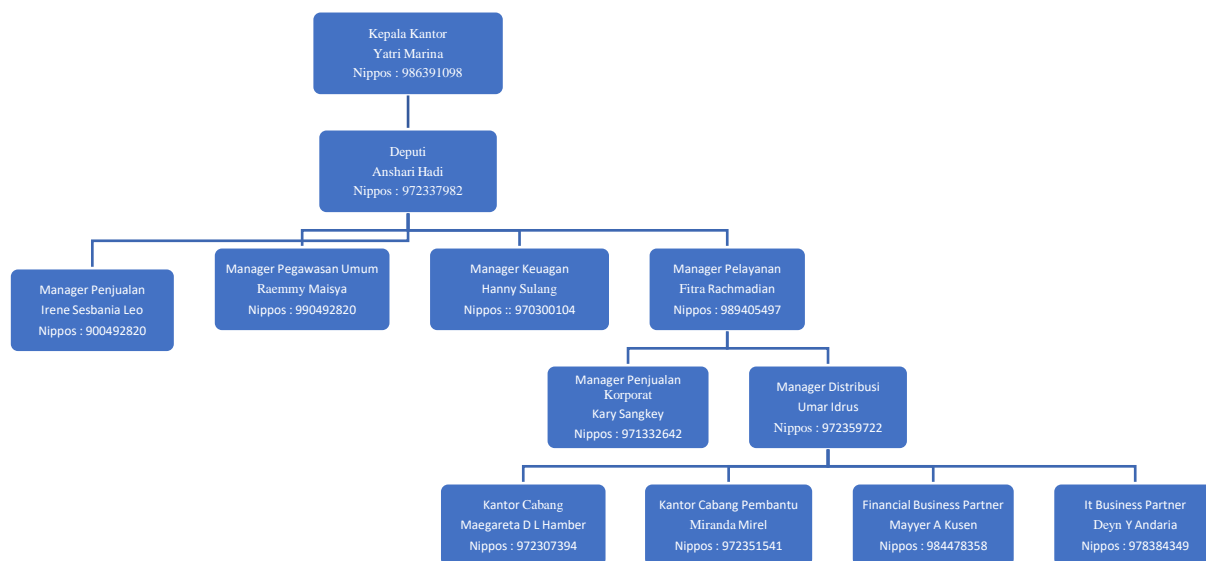
**Tabel 3. 2**  
**Jumlah Peralatan/Kendaraan Kantor Pos Cabang Utama Manado**

No	Nama Peralatan/Kendaraan	Jumlah
1.	Komputer	7
2.	Lemari Penyimpanan	1
3.	Lemari Arsip	1
4.	Mesin Print	2
5.	Meja	9
6.	Kursi	21
7.	Mobil Oranger	4
8.	Mobil Pos Aja	1

*Sumber: Kantor Pos Cabang Utama Manado, tahun 2025*

### 3.1.5 Organisasi Instansi

Kantor Pos Cabang Utama Manado mempunyai Struktur Organisasi seperti terlihat pada gambar di bawah ini:



Gambar 3. 2 Struktur Organisasi

*Sumber: Kantor Pos Cabang Utama Manado, tahun 2025*

### **3.2 Gambaran Permasalahan**

Permasalahan yang dihadapi dalam mengimplementasikan sistem digitalisasi layanan di kantor pos cabang utama Manado khususnya aplikasi Pospay. Ada beberapa kendala yang dihadapi, seperti kurangnya sosialisasi, infrastruktur yang belum memadai, sumber daya manusia yang terbatas, dan rendahnya tingkat adopsi masyarakat. Keterbatasan infrastruktur teknologi informasi seperti akses internet yang lambat atau tidak stabil, serta ketersediaan perangkat keras yang memadai. Keberhasilan digitalisasi sangat bergantung pada sumber daya manusia yang memiliki keahlian. Petugas kantor pos cabang utama Manado perlu lebih meningkatkan pemahaman mereka tentang penggunaan aplikasi pospay, penanganan masalah teknis, dan pelayanan pelanggan dalam era digital. Strategi sosialisasi dan edukasi yang sangat penting. Kantor pos cabang utama Manado harus menjalankan kampanye edukasi yang intensif, menyediakan panduan penggunaan pospay yang sederhana, dan memberikan dukungan teknis kepada masyarakat yang memerlukan bantuan. Untuk memastikan proses digitalisasi secara khusus aplikasi pospay di kantor pos cabang utama Manado berhasil, sehingga diperlukan sistem layanan yang komprehensif dan identifikasi kebutuhan pengguna secara akurat. Hal ini membutuhkan perencanaan yang matang dan koordinasi yang baik antar berbagai pihak terkait penyesuaian yang diperlukan.

### **3.3 Pembahasan**

#### **3.3.1 Proses Implementasi Sistem Digitalisasi Layanan Khususnya Aplikasi Pospay di Kantor Cabang Utama Manado**

Proses implementasi sistem digitalisasi layanan melalui aplikasi Pospay di Kantor Pos Cabang Utama Manado merupakan langkah strategis dalam mentransformasikan layanan konvensional menjadi layanan berbasis teknologi digital. Implementasi ini tidak hanya bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan, tetapi juga untuk menjawab tantangan era digital yang menuntut kemudahan akses, kecepatan transaksi, dan keamanan data pelanggan. Dalam pelaksanaannya, Kantor Pos Manado menghadapi sejumlah tantangan, seperti kesiapan infrastruktur teknologi, keterampilan sumber daya manusia (SDM), serta tingkat pemahaman masyarakat terhadap layanan digital. Oleh karena itu, proses implementasi dilakukan secara bertahap, dimulai dari internalisasi kebijakan kepada pegawai, peningkatan kapasitas teknis, hingga edukasi kepada masyarakat sebagai pengguna layanan.

Proses ini juga menuntut adanya sinergi antara berbagai unit kerja dalam lingkungan Kantor Pos, penguatan sistem teknologi informasi, serta evaluasi berkala terhadap kendala yang dihadapi di lapangan. Dengan pendekatan bertahap dan menyeluruh ini, diharapkan Pospay dapat diimplementasikan secara optimal dan memberikan kontribusi nyata terhadap peningkatan kualitas layanan pos, terutama di wilayah Manado dan sekitarnya.

“Adapun tahapan-tahapan implementasi sistem digitalisasi melalui aplikasi Pospay di Kantor Pos Cabang Utama Manado adalah sebagai berikut:

1. Perencanaan dan Koordinasi Awal, Penentuan strategi digitalisasi, koordinasi antar unit kerja, identifikasi kebutuhan teknologi, SDM, dan sarana prasarana. Termasuk penyusunan jadwal pelaksanaan dan distribusi tanggung jawab.
2. Sosialisasi Internal, Penyampaian informasi secara intensif kepada pegawai terkait tujuan, manfaat, dan cara kerja aplikasi Pospay. Hal ini untuk memastikan bahwa semua pegawai memahami sistem sebelum diterapkan kepada masyarakat.
3. Penyediaan Infrastruktur Teknologi, Menyediakan komputer, printer, jaringan internet stabil, serta sistem pendukung di loket maupun layanan lapangan. Termasuk integrasi aplikasi Pospay dengan layanan Pos lainnya.
4. Pelatihan dan Pengembangan SDM, Pelatihan teknis bagi pegawai dan agen pos: cara menggunakan Pospay, menangani kendala teknis, serta keamanan data digital. Pelatihan ini bersifat berkala dan menyesuaikan perkembangan aplikasi.
5. Pelaksanaan Operasional, Penerapan aplikasi Pospay dalam kegiatan layanan sehari-hari baik di loket kantor maupun oleh agen. Meliputi transaksi tagihan, top up, pengiriman uang, dan layanan digital lainnya.
6. Edukasi dan Sosialisasi Eksternal, Memberikan informasi kepada masyarakat secara langsung maupun melalui media (brosur, spanduk, media sosial) mengenai cara penggunaan Pospay dan keuntungannya.
7. Monitoring dan Evaluasi, Mengamati penggunaan aplikasi, identifikasi hambatan (teknis atau SDM), serta mengevaluasi kepuasan pelanggan. Data

ini dijadikan dasar penyempurnaan sistem, kebijakan, dan pelayanan ke depan.

Namun, berdasarkan pengamatan langsung di lapangan, penulis menemukan bahwa proses ini masih belum berjalan secara optimal, terutama dalam aspek sosialisasi kepada masyarakat dan penguasaan teknis oleh pegawai.

Hal ini sejalan dengan pendapat Usman (2002) yang menyatakan bahwa implementasi merupakan serangkaian tindakan yang direncanakan untuk mencapai sasaran kebijakan. Ketika tindakan ini tidak disertai dengan perencanaan matang, hasil yang diharapkan tidak akan tercapai. Di Kantor Pos Manado, meskipun ada kebijakan nasional tentang penggunaan Pospay, namun kurangnya koordinasi antar lembaga dan minimnya sosialisasi membuat kebijakan ini tidak terimplementasi secara maksimal di tingkat lokal.

Winarno (2012) menambahkan bahwa keberhasilan implementasi sangat bergantung pada sistem pengantaran kebijakan yang mencakup kejelasan tujuan, pembagian peran, serta kesiapan teknis. Di Manado, belum seluruh pegawai memahami secara utuh sistem kerja Pospay, yang memperkuat bahwa kelemahan implementasi juga bersumber dari lemahnya sistem internal dan komunikasi kebijakan.

Sementara itu, Mulyadi (2015) menjelaskan bahwa implementasi berarti mengubah keputusan strategis menjadi tindakan nyata dan terukur. Dalam konteks Pospay, keputusan untuk digitalisasi telah diambil secara nasional oleh PT Pos Indonesia, namun tanpa dukungan SDM yang terlatih dan sistem yang siap,

perubahan ini belum menghasilkan perbaikan layanan yang signifikan di level lokal.

Horn (2014) menegaskan bahwa implementasi kebijakan membutuhkan keterlibatan aktif aktor publik dan swasta. Kantor Pos Manado masih minim menjalin kerja sama dengan aktor eksternal seperti sekolah, komunitas, dan UMKM yang sebenarnya bisa menjadi kanal efektif dalam menyebarkan edukasi tentang Pospay. Kurangnya sinergi ini menjadi hambatan dalam menyampaikan manfaat aplikasi secara luas.

Wiliam (2013) juga menyoroti pentingnya integrasi antara SDM dan teknologi dalam pelaksanaan kebijakan. Pengamatan penulis menunjukkan bahwa beberapa pegawai belum terbiasa menangani sistem digital sehingga sering terjadi kendala teknis, seperti transaksi gagal atau keterlambatan *input* data. Ini menunjukkan bahwa pelatihan dan pengembangan SDM masih perlu ditingkatkan.

Dari sudut pandang digitalisasi, Gartner (2021) menyebutkan bahwa digitalisasi membuka peluang bisnis baru dan menciptakan efisiensi proses. Hal ini terlihat jelas dalam potensi besar aplikasi Pospay yang mampu menangani transaksi pembayaran, pengiriman uang, dan pembelian digital. Sayangnya, potensi tersebut belum sepenuhnya dimanfaatkan karena masih rendahnya tingkat pemahaman masyarakat tentang fitur dan cara penggunaan aplikasi.

Upwork (2023) dalam penelitiannya menekankan bahwa digitalisasi dapat menghemat waktu dan membuka peluang pertumbuhan baru, namun hanya jika masyarakat sebagai pengguna utama diberi edukasi yang tepat. Ini menguatkan

temuan penulis bahwa sosialisasi aplikasi Pospay harus ditingkatkan melalui media yang mudah diakses seperti media sosial, brosur, maupun penyuluhan langsung.

HCLTech (2023) juga menyatakan bahwa digitalisasi mempermudah penyimpanan dan pengolahan informasi, tetapi membutuhkan jaringan dan sistem yang stabil. Fakta di lapangan menunjukkan bahwa koneksi internet yang tidak stabil di beberapa loket dan agen pos di Manado menjadi hambatan dalam kelancaran penggunaan aplikasi Pospay. Ini mempertegas pentingnya kesiapan infrastruktur dalam menunjang transformasi digital.

Lebih lanjut, Marulanda (2021) menjelaskan bahwa digitalisasi adalah konversi menyeluruh dari sistem analog ke digital yang menuntut perubahan budaya kerja dan struktur operasional. Di Kantor Pos Manado, meskipun sudah ada aplikasi digital, namun pola pikir sebagian pegawai masih konvensional, dan ini menghambat perubahan layanan menjadi sepenuhnya berbasis digital.

Penelitian Rusti Risanti (2022) menekankan bahwa Pospay sangat membantu masyarakat dalam membayar tagihan dan melakukan transaksi secara real-time. Namun dalam pengamatan penulis, banyak pelanggan belum mengetahui layanan ini karena minimnya promosi dan sosialisasi dari pihak kantor pos, baik secara langsung maupun daring.

Surti Risanti (2022) juga menjelaskan bahwa keunggulan Pospay terletak pada jangkauan luas dan keamanannya. Akan tetapi, jika masyarakat belum merasa percaya atau belum memahami cara penggunaannya, maka keunggulan tersebut menjadi tidak berdampak. Oleh karena itu, literasi digital masyarakat harus ditingkatkan melalui pendekatan yang lebih intensif dan persuasif.

Terakhir, Muh. Fahrurrozi (2023) menyimpulkan bahwa keberhasilan digitalisasi sangat bergantung pada kesiapan organisasi dalam hal efisiensi, fleksibilitas, dan pelibatan pelanggan. Penulis melihat bahwa saat ini Kantor Pos Manado baru berfokus pada aspek teknis (sarana), tetapi belum cukup memperhatikan aspek pengalaman pengguna (user experience) yang justru menentukan apakah masyarakat akan mengadopsi aplikasi Pospay secara aktif atau tidak.

### **3.3.2 Dampak Implementasi Aplikasi Pospay Terhadap Pelayanan dan Efisiensi Operasional**

Implementasi aplikasi Pospay di Kantor Pos Cabang Utama Manado membawa perubahan signifikan dalam cara pelayanan kepada masyarakat. Salah satu dampak utama dari digitalisasi ini adalah meningkatnya efisiensi dalam proses transaksi, baik itu pembayaran tagihan, pengiriman uang, maupun top up saldo. Sebelum penerapan Pospay, transaksi keuangan di Kantor Pos dilakukan secara manual dan memakan waktu lebih lama. Pelanggan harus mengantri lebih lama dan petugas melakukan pencatatan secara manual yang meningkatkan potensi kesalahan input data. Dengan hadirnya Pospay, semua proses tersebut menjadi terotomatisasikan. Peningkatan efisiensi ini terlihat dari data transaksi yang meningkat secara konsisten antara Januari hingga Juli 2025. Selain peningkatan jumlah pengguna aktif, volume transaksi juga meningkat lebih dari dua kali lipat. Ini menunjukkan bahwa masyarakat mulai merespons positif keberadaan aplikasi, meskipun masih ada kendala adopsi pada sebagian kalangan. Dalam konteks efisiensi operasional internal, Pospay mengurangi beban kerja administratif bagi

petugas Kantor Pos. Pegawai dapat lebih fokus pada pelayanan dan konsultasi kepada pelanggan. Namun, kendala tetap muncul dari segi infrastruktur yang belum merata, terutama pada jaringan internet yang tidak stabil di beberapa bagian kantor atau saat digunakan oleh agen lapangan. Oleh karena itu, keberhasilan implementasi tidak hanya bergantung pada ketersediaan aplikasi, tetapi juga kesiapan ekosistem teknologi secara keseluruhan.

### **3.3.3 Tantangan Kultural dan Sosial dalam Adopsi Pospay**

Selain tantangan teknis, implementasi Pospay juga menghadapi hambatan dari sisi budaya dan sosial masyarakat. Berdasarkan observasi dan wawancara tidak langsung, banyak pelanggan yang masih merasa lebih nyaman bertransaksi langsung di loket dibandingkan menggunakan aplikasi. Hal ini disebabkan oleh beberapa faktor:

1. Rendahnya literasi digital di kalangan masyarakat usia lanjut.
2. Kekhawatiran terhadap keamanan data dan transaksi digital.
3. Ketergantungan pada kebiasaan lama yang dianggap lebih aman dan pasti.

Di sisi lain, pendekatan edukatif yang dilakukan Kantor Pos Cabang Utama Manado masih belum maksimal. Kampanye digitalisasi masih terfokus pada media pasif seperti brosur dan spanduk, padahal kelompok sasaran saat ini banyak mengakses informasi melalui media sosial dan kanal digital lain.

Upaya untuk mengubah pola pikir masyarakat memerlukan pendekatan komunikasi yang persuasif dan inklusif. Misalnya, pelibatan komunitas lokal, RT/RW, kelompok arisan, dan UMKM sebagai duta digital pospay dapat menjadi alternatif strategi penyebaran informasi yang lebih efektif.

### **3.3.4 Studi Mini: Pengalaman Nasabah dan Petugas Loker**

Dalam pengamatan penulis, salah satu petugas loket menyampaikan bahwa aplikasi Pospay sangat membantu dalam proses pelayanan karena mempercepat input dan mengurangi kesalahan transaksi. Namun, ia juga mengakui bahwa tidak semua pelanggan terbiasa atau mau menggunakan aplikasi tersebut. "Banyak pelanggan lebih senang datang langsung, apalagi yang sudah lanjut usia. Mereka tidak yakin kalau uangnya benar-benar terkirim dari HP, jadi tetap lebih suka serahkan uang tunai di loket. Sebaliknya, saya sendiri mengaku sangat terbantu dengan Pospay karena tidak perlu lagi datang ke kantor pos hanya untuk membayar tagihan listrik atau top-up e-wallet. Bahkan saya mulai merekomendasikan aplikasi ini ke keluarga saya dan teman-teman saya. Studi kecil ini menunjukkan bahwa persepsi dan penerimaan terhadap teknologi sangat bervariasi tergantung latar belakang, usia, dan intensitas kebutuhan pelanggan.

### **3.3.5 Evaluasi Strategi Sosialisasi Kantor Pos**

Strategi sosialisasi Pospay sejauh ini masih terpusat pada pendekatan konvensional, seperti pemasangan spanduk, pembagian brosur, dan informasi verbal dari petugas loket. Namun, pendekatan ini belum cukup menjangkau generasi muda atau pengguna aktif media digital. Kantor Pos Cabang Utama Manado perlu mengembangkan strategi komunikasi digital yang lebih agresif dan terintegrasi. Ini dapat meliputi: - Pembuatan video tutorial singkat penggunaan Pospay. Penyuluhan digital di sekolah atau kampus. - Kolaborasi dengan influencer lokal atau komunitas teknologi. - Pelatihan digital untuk warga di kelurahan. Berdasarkan dinamika implementasi saat ini, Kantor Pos Cabang Utama Manado

dapat merancang *roadmap* pengembangan Pospay ke depan, yang mencakup: - Penguatan Infrastruktur: Penambahan titik Wi-Fi dan peningkatan *bandwidth* jaringan untuk mendukung koneksi cepat dan stabil. Rekrutmen SDM Digital: Mengangkat staf khusus digitalisasi yang bertugas sebagai fasilitator dan pelatih masyarakat. - Evaluasi Berkala: Mengembangkan indikator evaluasi penggunaan Pospay, kepuasan pelanggan, dan efektivitas sosialisasi. - Integrasi Layanan Baru: Menambahkan fitur pembayaran pajak daerah, zakat, dan layanan digital lain dalam Pospay agar aplikasinya lebih relevan secara lokal.

Jika dibandingkan dengan Kantor Pos Besar di kota seperti Bandung atau Surabaya, Kantor Pos Cabang Utama Manado masih tertinggal dalam hal penetrasi layanan digital. Di Bandung, misalnya, sudah dilakukan kampanye "Digitalisasi 100%" di mana semua transaksi dianjurkan dilakukan secara digital, dan pegawai diwajibkan memberikan pelatihan mini kepada pelanggan setiap harinya. Sementara itu, Kantor Pos Manado masih bersifat reaktif dan belum menjadikan edukasi digital sebagai bagian dari pelayanan harian. Perbedaan ini menunjukkan bahwa faktor kepemimpinan lokal dan alokasi sumber daya memainkan peran penting dalam kesuksesan implementasi digital.

Implementasi aplikasi Pospay tidak hanya berdampak pada efisiensi layanan internal Kantor Pos, tetapi juga membawa pengaruh terhadap dinamika sosial dan ekonomi masyarakat di Manado. Akses yang lebih mudah terhadap layanan keuangan melalui aplikasi ini telah membuka peluang baru bagi kelompok masyarakat yang sebelumnya belum terlayani secara optimal. Salah satu dampak positif yang terlihat adalah meningkatnya inklusivitas keuangan, terutama bagi

pelaku UMKM dan masyarakat di wilayah pinggiran kota yang memiliki keterbatasan akses ke bank. Dengan menggunakan Pospay, mereka dapat melakukan transaksi, pembayaran tagihan, dan pengiriman uang tanpa harus membuka rekening bank atau datang ke kantor pos secara langsung.

Hal ini secara tidak langsung meningkatkan produktivitas dan fleksibilitas dalam kegiatan usaha mereka. Di sisi lain, digitalisasi layanan juga mendorong perubahan perilaku konsumsi masyarakat. Masyarakat mulai terbiasa dengan transaksi digital, mengurangi penggunaan uang tunai, serta lebih cermat dalam mengatur keuangan melalui fitur-fitur pencatatan transaksi otomatis yang tersedia di aplikasi. Transformasi ini menjadi bagian dari upaya mendorong budaya digital yang lebih transparan dan efisien. Namun, dampak sosial ekonomi ini tidak seragam. Masih banyak masyarakat dengan tingkat literasi digital rendah yang belum mampu memanfaatkan Pospay secara maksimal. Kelompok lanjut usia dan masyarakat berpendidikan rendah masih mengandalkan layanan konvensional karena belum percaya atau belum memahami cara kerja aplikasi. Ketimpangan ini berpotensi memperbesar kesenjangan akses terhadap layanan digital, jika tidak disikapi dengan pendekatan edukatif dan inklusif.

## **BAB IV PENUTUP**

### **4.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil pengamatan penulis dapat disimpulkan bahwa implementasi sistem digitalisasi layanan melalui aplikasi Pospay di Kantor Pos Cabang Utama Manado merupakan langkah strategis dalam meningkatkan efisiensi, kecepatan, dan jangkauan layanan kepada masyarakat. Namun, pelaksanaannya masih menghadapi berbagai tantangan, seperti kurangnya sosialisasi kepada masyarakat, keterbatasan infrastruktur teknologi, rendahnya tingkat literasi digital, dan masih terbatasnya kompetensi sumber daya manusia dalam mengoperasikan sistem digital. Proses implementasi dilakukan secara bertahap mulai dari perencanaan, pelatihan internal, sosialisasi, pelaksanaan teknis, hingga evaluasi berkala. Keberhasilan digitalisasi sangat bergantung pada kolaborasi antara instansi, kesiapan teknologi, dan peran aktif masyarakat sebagai pengguna. Untuk itu, transformasi digital yang dibawa oleh Pospay harus diikuti dengan program literasi digital berbasis komunitas, seperti pelatihan di kelurahan, penyuluhan kelompok UMKM, dan kerja sama dengan lembaga pendidikan. Dengan cara ini, dampak ekonomi yang ditimbulkan dari adopsi teknologi digital seperti Pospay akan lebih merata dan berkelanjutan..

### **4.2 Saran**

Berdasarkan hasil penelitian dari pembahasan yang telah dibahas pada bab sebelumnya, penulis berharap agar masukan dan saran yang diberikan dapat diterima dan dipertimbangkan.

1. Sistem digitalisasi layanan di kantor pos masih kurang dikenal oleh masyarakat, sehingga penulis menyarankan untuk terus melakukan sosialisasi dan edukasi di berbagai tempat dan sekolah-sekolah agar layanan tersebut dapat lebih dipahami dan meningkatkan efisiensi kantor pos serta kepercayaan masyarakat terhadap layanan digital yang disediakan.
2. Kantor Pos Cabang Utama Manado perlu meningkatkan sosialisasi layanan digitalnya melalui media sosial, *website*, brosur, dan pelatihan langsung kepada masyarakat tentang layanan yang tersedia di Kantor Pos Cabang Utama Manado.

## DAFTAR PUSTAKA

- Edy Purwo Saputro, S.E., M.Si, Lintang Kurniawati, S.E., M.Si ( 2024 )  
Modernitas Layanan Perbankan Digitalisasi & Globalisasi
- Horn, C. (2014). *Public Policy Implementation and Impact*. New York:  
Routledge.
- Horn, C. (2024). *Public Policy Implementation and Impact*. New York: Routledge
- Joko Pramono. S. Sos., M.Si ( 2022 ) *Kajian Kebijakan Publik*. Penerbit UNISRI  
Press Banjarsari Kota Surakarta
- Mulyadi, D. (2015). *Implementasi Strategi dalam Organisasi*. Bandung: Alfabeta.
- Risanti, R. (2022). Analisis Aplikasi Pospay Sebagai Layanan Pembayaran Digital  
oleh PT Pos Indonesia. *Jurnal Ilmu Manajemen dan Bisnis Digital*
- Suharno Yudi Sutarso (2010). *MARKETING in Practice* Penerbit ANDI OFFSET  
Yogyakarta.
- Surya Afnarius, Lenny Kurnia Octaviani ( 2024 ) *Digitalisasi Tourism* Penerbit  
Widana Media Utama Solokan Jeruk Kabupaten Bandung, Provinsi Jawa  
Barat.
- Usman, M. (2002). *Implementasi Kebijakan Dalam Sistem Pemerintahan*. Jakarta  
: Bumi Aksara.
- William, J. (2013). *Studi Tentang Kapasitas Implementasi Organisasi*. *London*:  
Sage Publications.
- Winarno, B. (2012). *Pengantar Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Media Pressindo.

### Sumber elektronika:

- Agung Wijoyo, Delia Permata Sari, Annisa Aulia Rahmah, Brian Juanda Saragi,  
Yosia, Zepanya Damanik (2023). Peran Sistem Manajemen Pemasaran di  
PT. Pos Indonesia. *Jurnal Penelitian Bisnis dan Manajemen*. Vol. 1, No. 4  
<https://ejournal.nalanda.ac.id/index.php/SAMMAJIVA/article/download/579>
- Dinda Anggun Pertiwi (2015). Peran Media Teknologi Komunikasi Dalam  
Pelayanan Jasa di PT. Pos Indonesia Kota Samarinda. *Ejournal Ilmu  
Komunikasi* Vol. 3, No. 1 [https://ejournal.ilkom.fisip-unmul.ac.id/site/wp-  
content/uploads2015/02](https://ejournal.ilkom.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads2015/02)

- Fahrurrozi, M. (2023). Peran Digitalisasi dalam Efisiensi dan Daya Saing Bisnis. *Jurnal Ekonomi dan Teknologi Digital*  
<https://books.google.co.id/books?id=GpXEEAAAQBAJ&newbks=1&new>
- Gartner. (2021). *Digital Transformation Framework*. Diakses dari:  
<https://www.gartner.com/en/information-technology/insights/digital-transn>
- Gunawan Santoso dkk. Digitalisasi UMKM: Strategi Dan Model Bisnis Berbasis Teknologi Untuk Keberlanjutan. *Jurnal Bisnis Digital Vol. 1 No. 1*  
<https://books.google.com/books/about/Digitalisasi UMKM Strategi untu>
- HCL Technologies. (2023). Peran Teknologi Digital dalam Organisasi Modern. Diakses dari:  
<https://www.hcltech.com/blogs/digital-transformation-enterprises>
- Marulanda, J. (2021). *Transformasi Digital Bisnis dan Layanan Keuangan*. Diaksesdari  
[https://www.researchgate.net/publication/Transformasi\\_Digital\\_Bisnis](https://www.researchgate.net/publication/Transformasi_Digital_Bisnis)
- Mohamad Rifqy Roosdhami, S.T., M.M, Ahmad Aufar Ribhi, S.E., M.M. ( 2024) Penerapan Digitalisasi UMKM Melalui E-Commerce dan Portal Informasi sebagai Strategi Pemasaran Produk. *jurnal Bisnis Manajemen dan Kewirausahaan, Vol. 4 No. 1*  
[https://books.google.com/books/about/Implementasi\\_pemasaran.html?hl=i](https://books.google.com/books/about/Implementasi_pemasaran.html?hl=i)
- Muhammad Yasin, Lc., M.A, Laso Judijanto, S.Si., M.M, Dr. Vera Septi Andriani, M.M. Implementasi Pembelajaran Interaktif Berbasis Teknologi. *Jurnal Penelitian, Pengembangan Pembelajaran dan Teknologi (JP3T) Vol. 1 No. 4*  
[https://books.google.com/books/about/Model\\_PembelajaranBerbasis\\_Tek](https://books.google.com/books/about/Model_PembelajaranBerbasis_Tek)
- Rizal P. Lubis, S.E.,M.Si, Ahmad Fadlan, S.E.,M.Si. ( 2024 ) Digitalisasi UMKM. *Jurnal Bisnis Digital Vol 1, No 1*  
<https://books.google.co.id/books?id=tIU0EQAAQBAJ&newbks=1&newb>
- Stevanus Xaverius Kaparang, Andi Kurniawan Nugroho, Ari Endang Jayati. Peran Technopreneur dalam Pengembangan Usaha Digital di Indonesia. *Jurnal Sosial dan Teknologi Vol. 4 No. 8*  
[https://books.google.com/books/about/Technopreneur\\_Digital\\_Di\\_Era\\_So](https://books.google.com/books/about/Technopreneur_Digital_Di_Era_So)
- Upwork. (2023). Digitalization Trends in Business and Services.  
<https://www.upwork.com/resources/digitalization-trends-business>

Zacky Irwandha Putra & Lie Liana (2023). Analisis Peranan Sumber Daya Manusia, Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada Kantor Pos Cabang Erlangga Kota Semarang). *Journal Of Management & Business* Vol. 6, No. 1  
<https://www.journal.stieamkop.ac.id/index.php/seiko/article/download/428>