

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

PT. Pos Indonesia (Persero) adalah salah satu Badan Usaha Milik Negara yang diberi tugas oleh pemerintah Indonesia menyelenggarakan perusahaan jasa yang menyediakan layanan surat pos, paket, dan logistik yang handal serta jasa keuangan yang terpercaya. PT. Pos Indonesia memiliki komitmen kepada pelanggan untuk menyediakan layanan yang selalu tepat waktu dan nilai terbaik berkomitmen kepada karyawan untuk memberikan iklim kerja yang aman, nyaman, dan menghargai kontribusi, berkomitmen kepada pemegang saham untuk menghasilkan hasil usaha yang menguntungkan dan terus bertumbuh, berkomitmen untuk berkontribusi positif kepada masyarakat, berkomitmen untuk berperilaku transparan dan terpercaya kepada seluruh pemangku kepentingan.

Layanan Pospay mempermudah pelanggan dalam melakukan pembayaran berbagai macam tagihan seperti listrik, telepon, air, kredit motor dan kartu kredit. Pospay menggunakan *Sistem Online Payment Point* (SOPP) dan di terapkan di seluruh kantor cabang PT. Pos Indonesia sehingga dengan menggunakan layanan Pospay masyarakat tidak lagi repot untuk membayar beberapa tagihan di tempat yang berbeda, cukup dengan satu loket yang berada di salah satu cabang Kantor Pos maka pelanggan dapat merasakan kemudahan dalam melakukan beberapa transaksi pembayaran yang dilakukan secara *online*. Keunggulan pelayanan Pospay di masyarakat dirasa sangat membantu masyarakat dalam hal pembayaran di berbagai tagihan cukup dengan hitungan menit pembayaran sebanyak apapun bisa terselesaikan dengan mudah dan cepat.

Persaingan dalam bisnis jasa keuangan tampak ketat dan semakin terbuka lebar untuk perusahaan baru di Indonesia. Perusahaan tersebut saat ini berlomba-lomba untuk menjadi yang terdepan, hal tersebut tidak menutup kemungkinan PT. Pos Indonesia Jakarta Selatan untuk bersaing dengan perusahaan sejenis. Mempertahankan pelanggan yang loyal, serta menjaga agar tidak beralih ke jasa keuangan lain merupakan hal yang penting untuk mengikat pelanggan-pelanggan PT. Pos Indonesia Jakarta Selatan. Mengingat produk layanan Pospay merupakan

salah satu produk unggulan dari PT. Pos Indonesia yang berorientasi untuk memudahkan masyarakat dalam melakukan transaksi pembayaran dan tersebar diseluruh cabang Kantor Pos di Indonesia maka perlu adanya peningkatan kualitas aplikasi Pospay. Untuk mengukur kualitas aplikasi Pospay menggunakan metode McCall.

Metode Mc Call merupakan salah satu metode yang digunakan untuk mengukur kualitas perangkat lunak. Dalam mengukur sifat-sifat operasional perangkat lunak menggunakan 5 faktor yaitu *Correctness*, *Reliability*, *Efficiency*, *Integrity* dan *Usability*. Kelima faktor tersebut diberikan bobot yang nantinya akan dihitung dan dapat disimpulkan persentase kualitas dari aplikasi Pospay.

Berdasarkan uraian di atas penulis ingin memberikan masukan bagi perusahaan untuk memberi kemudahan dalam mengoptimalkan penggunaan layanan jasa keuangan Pospayment (Pospay) dalam memudahkan pelanggan melakukan berbagai angsuran dan tagihan. Oleh karena itu, penulis mengambil judul **“ANALISIS PENINGKATAN KUALITAS APLIKASI POSPAY PT. POS INDONESIA DENGAN METODE MC CALL”**.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut maka rumusan masalah yang dapat diuraikan adalah sebagai berikut :

- a. Bagaimana mengukur kualitas aplikasi Pospayment (Pospay)?
- b. Apa saja indikator yang mempengaruhi kualitas aplikasi Pospayment (Pospay)?

1.3 Ruang Lingkup

Dalam penelitian ini penulis membatasi sesuai dengan ruang lingkup pembahasan diatas agar lebih terarah dan tidak meluas. Ruang lingkup tersebut meliputi :

- a. Penelitian ini menganalisis aplikasi Pospayment (Pospay).
- b. Pengukuran kualitas aplikasi Pospayment (Pospay) menggunakan metode Mc Call.
- c. Data yang akan diolah didapat dari pengisian kuisisioner 50 responden.

- d. Alat bantu yang digunakan untuk mengolah data menggunakan *software* SPSS V.24.

1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Untuk menganalisis dan mengukur kualitas aplikasi Pospayment (Pospay).
- b. Untuk mengoptimalkan penggunaan aplikasi Pospayment (Pospay) dalam melakukan berbagai transaksi pembayaran.

Sedangkan manfaat dari penelitian ini adalah memberikan rekomendasi atau membantu pihak pengelola Pospay dalam meningkatkan kualitas aplikasi Pospayment (Pospay) di Kantor Pos Jakarta Selatan.

1.5 Metodologi Penelitian

Berikut ini merupakan metode yang digunakan di dalam penelitian analisis peningkatan aplikasi Pospay

1.5.1 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang penulis lakukan dalam mencari dan mengumpulkan data serta mengolah informasi yang diperlukan menggunakan beberapa metode sebagai berikut:

- a. Kuisisioner

Kuisisioner merupakan serangkaian atau daftar pertanyaan yang disusun secara sistematis yang diberikan kepada responden untuk dijawab. Jenis kuisisioner yang digunakan adalah kuisisioner tertutup yaitu responden mengisi kuisisioner tersebut dengan menggunakan skala Likert pada setiap jawabannya yang nantinya akan dihitung secara statistik oleh peneliti.

- b. Observasi

Observasi adalah metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengadakan pengamatan langsung dan pencatatan secara langsung pada objek penelitian. Dalam hal ini peneliti mengamati secara langsung aplikasi Pospay pada Kantor Pos Jakarta Selatan.

1.5.2 Metode Analisis Data

Metode analisis data yang penulis lakukan dalam menganalisis data serta mengolah informasi yang diperlukan menggunakan metode sebagai berikut:

a. Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif yaitu statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi. Analisis deskriptif merupakan penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel menggunakan rumus rata-rata hitung (*mean*).

1.6 Sistematika Penyusunan

Untuk memperoleh gambaran yang jelas mengenai masalah yang akan dibahas, penulis membagi menjadi beberapa bab secara ringkas dengan sistematika penulisan sebagai berikut :

BAB 1 PENDAHULUAN

Dalam bab ini membahas mengenai latar belakang masalah, perumusan masalah, ruang lingkup, tujuan dan manfaat penelitian, metodologi penelitian dan sistematika penulisan.

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab ini berisi tentang beberapa uraian mengenai berbagai literatur yang berkenaan dengan teori, konsep, prosedur, metode, dan proses yang berkaitan dengan penelitian.

BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN

Dalam bab ini menjelaskan langkah-langkah penelitian yang digunakan untuk pemecahan permasalahan penelitian dan mencapai tujuan penelitian serta penguraian metodologi tahap demi tahap secara rinci.

BAB 4 PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

Dalam bab ini menjelaskan pembahasan hasil penelitian yang memuat objek penelitian, analisis dan rekomendasi.

BAB 5 PENUTUP

Dalam bab ini berisi simpulan dan saran yang dapat diberikan berdasarkan hasil penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

RIWAYAT HIDUP

LAMPIRAN

