

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PENGGUNAAN APLIKASI POSPAY TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN Studi Kasus PT. POS INDONESIA (Persero) Kantor Pos Cabang Probolinggo

Hasilah Murodatul Fitria¹

Fakultas Ekonom dan Bisnis Islam, Universitas Islam Zainul Hasan Genggong
Email : hasilahmurodah@gmail.com

Abu Yazid Kuthny, M. HI²

Fakultas Ekonom dan Bisnis Islam, Universitas Islam Zainul Hasan Genggong
Email : a.yazid.aq@gmail.com

Yenny Kartka M.Si³

Fakultas Ekonom dan Bisnis Islam, Universitas Islam Zainul Hasan Genggong
Email : kartikawatiy@gmail.com

ABSTRACK

Businesses want to be aware of customer needs and desires in order to fulfill client expectations. Every consumer views the services they receive and their level of satisfaction varies, as does the Pospay application, a digital service application that is controlled by PT. Pos Indonesia. The purpose of this study is to evaluate the PosPay application's quality. services in the city of Probolinggo. Quantitative research methodology was employed in this investigation. Information in this research was collected by distributing questionnaires. The population and sample contained in this study, namely customers who use the pospay application in Probolinggo City, were sampled as many as 30 people. The sampling method uses saturated samples. Simple linear regression analysis is the data analysis method employed.

The result showed that respondents responses to the quality of Pospay services at PT. Pos Indonesia (persero) Probolinggo City Branch, showed that respondents gave (positive) responses where the quality of the respondents physical evidence indicator was 0,588, norma residual was 0,030, reability was 0,770. This proves that the quality of Pospay services in the Probolinggo City Branch of PT. POS INDONESIA (persero). is good. Regarding respondents assessment of the quality of Pospay services at PT.Pos Indonesia Branch which is expected with the services received shows that respondents give respondents according to the expectation of the dimensions of 0.05

Keywords: *Kualitas Pelayanan, Pospay, Pos Indonesia*

ABSTRAK

Kualitas pelayanan adalah salah satu faktor penentu kepuasan pelanggan, dan masalah penelitian ini adalah apakah kualitas layanan aplikasi PosPay mempengaruhi kepuasan pelanggan PT. POS INDONESIA. dikota Probolinggo. Jenis Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Variable yang digunakan adalah kualitas pelayanan (x) dan loyalitas pelanggan (y). Data pada penelitian ini dikumpulkan dengan melakukan penyebaran kuesioner. Penelitian ini melibatkan 30 pelanggan yang menggunakan aplikasi pospay di Kota Probolinggo sebagai populasi dan sampel. Adapun metode

pengambilan sampel menggunakan sampel jenuh (yang belum matang). Analisis regresi linear sederhana digunakan untuk menganalisis data. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variasi tanggapan responden terhadap kualitas layanan Pospay di PT. Pos Indonesia

(Persero) Cabang Kota Probolinggo menunjukkan bahwa responden memberikan tanggapan (positif), dengan kualitas indikator bukti fisik sebesar 0.588, residual normal sebesar 0.030, dan kemungkinan kembali sebesar 0.770. Ini menunjukkan bahwa layanan Pospay di PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Kota Probolinggo baik. Dalam hal penilaian responden terhadap kualitas layanan.

Kata Kunci : *Kualitas Pelayanan, Pospay, Pos Indonesia*

PENDAHULUAN

Kemajuan teknologi dapat mengubah perilaku dan kebiasaan masyarakat secara signifikan. Akibatnya, masyarakat membutuhkan barang yang cepat dan mudah untuk kegiatan sehari-hari. Agar tujuan perusahaan atau organisasi dapat tercapai dengan baik, sumber daya manusia yang dimiliki harus digunakan secara efektif dan efisien. Pada dasarnya, pimpinan perusahaan dan sarana dan prasarana mendukung kinerja karyawan. Di era komputer dan internet saat ini, masyarakat harus pandai memanfaatkan kemudahan dan keefektifan dalam bertransaksi. Berbagai kemajuan teknologi yang terjadi pada berbagai bidang menunjukkan bahwa masyarakat juga dapat berkontribusi pada kemajuan zaman yang semakin maju. Munculnya uang elektronik, yang akan memungkinkan masyarakat untuk melakukan transaksi finansial tanpa menggunakan uang tunai, juga dipengaruhi oleh pertumbuhan perusahaan teknologi keuangan (fontech) Munculnya uang elektronik, yang akan memungkinkan masyarakat untuk melakukan transaksi finansial tanpa menggunakan uang tunai, juga berdampak. Dengan munculnya bisnis start-up, para bisnis bersemangat untuk mengembangkan produk finansial digital mereka. Setiap teknologi canggih yang digunakan oleh perusahaan harus didukung oleh sumber daya manusia yang berkualitas, karena tanpa dukungan sumber daya manusia yang berkualitas, teknologi tersebut tidak akan membantu menjamin kelancaran operasional perusahaan. (Nikmatul Maulidiyah, Nailin;)

Salah satu kebutuhan ekonomi konsumen adalah sistem pembayaran yang dapat dilakukan setiap saat, seperti bertransaksi, yang menghasilkan berbagai pilihan tempat belanja dengan fasilitas yang menyenangkan, seperti pasar modern. Pasar kontemporer berhasil memenuhi kebutuhan pelanggan untuk memenuhi keinginan dan preferensi mereka dalam bertransaksi dengan pembayaran non tunai. Lembaga keuangan harus mengembangkan produk mereka untuk bertahan dari persaingan. Jika mereka tidak mengembangkan atau mengikuti perkembangan zaman, mereka tidak akan dapat bertahan dalam persaingan yang semakin ketat. (Nailin Nikmatul Maulidiyah., 2023)

Setiap bisnis didirikan untuk mencapai tujuan tertentu, baik itu bisnis jasa, dagang, atau industri. Tujuan jangka pendek adalah dasar yang harus dicapai untuk mencapai tujuan jangka panjang perusahaan; ini sebaiknya dibuat pada tingkat perusahaan, divisi, dan fungsional dalam organisasi perusahaan yang besar. Tujuan jangka panjang terutama penting untuk implementasi strategi, dan tujuan jangka pendek terutama penting untuk pembuatan strategi. Perusahaan bergantung pada sistem teknologi informasi untuk tetap relevan dan bersaing dalam dunia bisnis.

Ada banyak cara digital untuk memasarkan barang atau jasa, seperti yang dapat kita lihat di pasar dan banyak aplikasi dagang lain yang sangat mudah kita gunakan di ponsel kita. (Hayatul Millah, 2020)

PT. Pos Indonesia (Persero) adalah perusahaan jasa yang bertujuan untuk menjadi pemimpin pasar di Indonesia dengan menyediakan surat pos, paket, dan logistik yang handal serta jasa keuangan yang terpercaya. PT. Pos Indonesia juga menyediakan layanan pembayaran untuk semua tagihan rumah tangga. PosPay adalah salah satu jenis layanan yang ditawarkan oleh PT. Pos Indonesia (persero) beroperasi untuk membayar tagihan rumah yang berbeda. Pengguna dapat menggunakan aplikasi layanan Pospay untuk melakukan pembayaran untuk berbagai tagihan apapun. Dalam aplikasi Pospay, komunitas dapat melakukan transaksi pembayaran seperti listrik, air, pajak, akun telepon, biaya control,. Layanan Pospay yang dikeluarkan oleh pejabat Pos Indonesia sangat mudah, lebih cepat, lebih aman, menggunakan system titik pembayaran online (SOPP).

Kepuasan pelanggan dapat berpengaruh dalam aspek krusial, seperti terciptanya loyalitas pelanggan, meningkatkan reputasi perusahaan, berkurangnya elastisitas harga, berkurangnya biaya transaksi, dan meningkatkan efisiensi dan produktifitas karyawan. (Tjiptono, 2019) Selain persaingan yang semakin ketat, perusahaan atau pemilikusaha harus berinovasi sesuai kebutuhan dan keinginan pelanggan, serta berusaha memenuhi harapannya agar tingkat kepuasan pelanggan tinggi. (Zawiyah, S. 2019) PT. Pos Indonesia (persero) senantiasa terus bergerak dan berinovasi untuk memberikan layanan terbaik bagi penggunanya. Kualitas pelayanan karyawan terhadap kepuasan konsumen dapat memberikan kontribusi kepada perusahaan dalam meningkatkan pendapatan jangka panjangnya. Sejauh mana kemampuan perusahaan melayani atau memberi pelayanan secara maksimal kepada para pelanggan secara sistematis dan terprogram yang tidak melanggar nilai-nilai etika dalam sebuah bisnis. (Hayatul Millah., 2019)

Loyalitas pelanggan sangat penting bagi sebuah perusahaan karena mempertahankannya berarti meningkatkan kinerja dan mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan; karena itu, perusahaan berusaha untuk menarik dan mempertahankan pelanggan mereka. Komitmen pelanggan sangat kuat untuk berlangganan kembali atau membeli produk atau jasa tertentu secara teratur di masa mendatang, meskipun pengaruh kondisi dan upaya pemasaran dapat mengubah perilaku. (Hurriyati, R. 2014).

METODE PENELITIAN

Peneliti melakukan penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah penelitian yang menyajikan data dalam bentuk bilangan dengan asumsi bahwa informasi tersebut didasarkan pada hasil perhitungan. Data primer (langsung dari pelanggan) digunakan dalam penelitian ini. Dengan menggunakan alat ukur pengambilan sampel, yaitu kuesioner yang dibagikan kepada pelanggan, penggunaan data primer diperoleh langsung. Jumlah pertanyaan yang digunakan untuk mengukur adalah lima belas. Pertanyaan tersebut terdiri dari dua bagian: sepuluh pertanyaan tentang Aplikasi Pospay ada di bagian pertama, dan lima pertanyaan tentang Loyalitas Pelanggan ada di bagian lainnya. Dalam penelitian ini, uji kualitas data (validitas dan reabilitas), uji asumsi klasik (normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas), dan uji regresi linear sederhana digunakan untuk perhitungan data.

Aplikasi PosPay milik PT. Pos Indonesia menjadi objek penelitian. Populasi pada penelitian ini adalah Pengguna Aplikasi Pospay yang berdomisili Di Kota Probolinggo. Pengumpulan Data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada para pengguna aplikasi pospay dengan jumlah 30 responden. Penelitian ini menggunakan 1 variabel X (Kualitas Layanan) Dan 1 Variabel Y (Loyalitas Pelanggan). Juga menggunakan teknik Analisis Regresi Linear Sederhana. Regresi linear sederhana merupakan model hubungan yang terdiri dari satu variable bebas dan dua variable terikat. (Sugiono, 2018) Analisis regresi linear sederhana merupakan metode statistic yang digunakan untuk memperkirakan ataupun memprediksi tentang karakteristik kualitas maupun kuantitas. (Aziz, 2022) Hasil dari kuesioner akan dihitung menggunakan aplikasi statistic SPSS (*statistical package for sosial science*) version 22. (Wardiyanta, 2006).

PEMBAHASAN

Uji Validitas

Uji validitas digunakan oleh peneliti untuk mengetahui kelayakan butir-butir dalam suatu daftar pernyataan (kuesioner) dalam mendefinisikan suatu variable. Parulian (2011) kriteria dalam menentukan validitas suatu luesioner adalah sebagai berikut :

- a. Jika $r \text{ hitung} > r \text{ table}$ maka pernyataan tersebut valid
- b. Jika $r \text{ hitung} < r \text{ table}$ maka pernyataan tersebut tidak valid.

Table 1 uji Validalitas

No. Responden	R xy	R table	keterangan
---------------	------	---------	------------

1	0.402	0.34937	Valid
2	0.753	0.34937	Valid
3	0.730	0.34937	Valid
4	0.517	0.34937	Valid
5	0.535	0.34937	Valid ¹
6	0.501	0.34937	Valid
7	0.511	0.34937	Valid
8	0.534	0.34937	Valid
9	0.655	0.34937	Valid
10	0.509	0.34937	Valid
11	0.1	0.34937	Valid
12	0.266	0.34937	Valid
13	0.420	0.34937	Valid
14	0.336	0.34937	Valid
15	0.493	0.34937	Valid
16	0.588	0.34937	Valid

Sumber : Output SPSS

Jika R hitung > dari R table berarti data tersebut Valid. Melihat data diatas bahwasanya R xy lebih besar dari R table, berarti data tersebut sudah Valid.

Uji Reabilitas

Merupakan cara untuk mengukur seberapa stabil dan konsisten responden dalam menjawab pertanyaan yang berkaitan dengan konstruk-konstruk pernyataan, yang merupakan dimensi suatu variable. Kuesioner ini disusun dalam bentuk ini. Uji reabilitas terhadap satu pernyataan dapat dilakukan secara bersamaan untuk lebih dari satu variable. Reabilitas konstruk variable yang memiliki nilai alfa Cronbach lebih dari 0,60 dianggap baik.² (Parulian, 2011)

Table 2 Reabilitas

		No.responden	rx _y	R tabel	Keterangan
<p>Sumber : diatas Alpha 0.60. ini Uji Klasik</p>		1	0.780	0.34937	Reliabel
		2	0.762	0.34937	Reliabel
		3	0.763	0.34937	Reliabel
		4	0.771	0.34937	Reliabel
		5	0.771	0.34937	Reliabel
		6	0.775	0.34937	Reliabel
		7	0.774	0.34937	Reliabel
		8	0.774	0.34937	Reliabel
		9	0.767	0.34937	Reliabel
		10	0.775	0.34937	Reliabel
		11	0.808	0.34937	Reliabel
		12	0.780	0.34937	Reliabel
		13	0.773	0.34937	Reliabel
		14	0.778	0.34937	Reliabel
		15	0.781	0.34937	Reliabel
		16	0.770	0.34937	Reliabel

Output SPSS
Data
sudah jelas
bahwasannya
Cronbach
lebih dari >
berarti data
dinyata kan
Reliabel.
Asumsi

Sebelum melakukan analisis lebih lanjut terhadap data yang telah dikumpulkan, uji asumsi klasik ini melakukan uji prasyarat. Tujuan dari uji asumsi klasik ini adalah untuk menghasilkan model regresi yang memenuhi kriteria BLUE, yang berarti Estimator Linier Unbiased Terbaik.

Uji Normalitas

Nilai tingkat signifikan dianggap normal jika nilainya lebih dari 0.05, dan sebaliknya jika nilainya kurang dari 0.05.

Table 3. uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

Reliability Statistics		
N		
Normal Pa	Cronbach's Alpha	N of Items
Most Extre	.785	16
	Positive	.119
	Negative	-.157
Test Statistic		.157
Asymp. Sig. (2-tailed)		.056 ^c

Sumber : Output

SPSS

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.

Berdasarkan hasil uji normalitas, diketahui nilai signifikansi $0,056 > 0,05$ maka disimpulkan bahwa nilai residual berdistribusi normal.

Uji Multikoloniaritas

Nilai faktor variasi inflasi, atau VIF, digunakan untuk mengetahui apakah ada multikoloniaritas atau tidak. Jika VIF di bawah 10 dan nilai tolerabilitas lebih dari 0.1, maka tidak ada multikoloniaritas.

Table 4. Uji Multikoloniaritas

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	5.706	2.951		1.934	.063		
	pospay	.327	.085	.588	3.852	.001	1.000	1.000

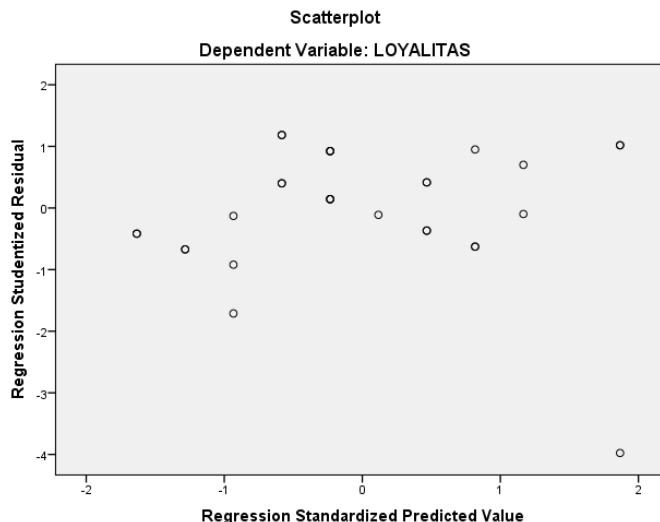
Sumber : Output SPSS

Berdasarkan table diatas diketahui bahwa nilai VIF variable Pospay (X) dan Variabel Loyalitas Pelanggan (Y) adalah $1.000 < 0.1$. maka data tersebut tidak terjadi multikoloniaritas.

Uji Heteroskedastisitas

Dengan menggunakan scatterplot, peneliti menemukan bahwa heteroskedastisitas tidak terjadi jika titik menyebar di atas atau di bawah atau membentuk pola tertentu.

Table 5. Uji Heteroskedastisitas



Jika uji tersebut tidak terjadi uji kedastisitas.

Uji Regresi Linear Sederhana

Analisis regresi sederhana digunakan untuk menentukan arah hubungan antara variable bebas dan variable terikat. Ini adalah analisis hubungan linear antara satu variable independen (x) dan variable dependen (y).

Table 6. Uji Regresi Linear Sederhana

Uji Regresi Linear
ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	25.269	1	25.269	14.834	.001 ^b
	Residual	47.697	28	1.703		
	Total	72.967	29			

a. Dependent Variable: loyalitas

b. Predictors: (Constant), pospay

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.588 ^a	.346	.323	1.305

a. Predictors: (Constant), kualitas layanan

Output SPSS

Dari table diatas, besarnya nilai kolerasi/hubungan yaitu R sebesar 0,588 dari output tersebut diperoleh coefficirnt sebesar 0.323 yang mengandung pengertian bahwa pengaruh variable bebas terhadap variable terikat adalah sebesar 58%.

KESIMPULAN

Dengan menggunakan Teknik Analisis Regresi linear Sederhana untuk mengukur kualitas layanan pada aplikasi PosPay PT.Pos Indonesia di wilayah Kota Probolinggo, ditemukan bahwa kualitas layanan aplikasi PosPay positif, dengan bukti fisik sebesar 0,588, atau 58%.

Dalam hal penilaian responden terhadap kualitas layanan Pospay di PT.Pos Indonesia yang diharapkan dengan layanan yang diterima, terlihat bahwa responden memberikan tanggapan sesuai harapan kelima dimensi sebesar 0,05.

DAFTAR PUSTAKA

Harahap, Yulika Ervina, (2005). *Skripsi Pengaruh Service Quality Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Pos Indonesia, Medan*, fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Sumatra Utara.

Siti Rochmah, tahun 2010. Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang. Analisis Kepuasan Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum pada PDAM Kota Malang.

Buku Hutasoit berjudul "Teori dan Aplikasi Pelayanan Publik" diterbitkan di Jakarta oleh MagnaScript Publishing pada tahun 2011.

Sugiyono, 2017. Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif. Edisi ke-10. Bandung: Alfabeta.

- Emawijaya, Masri, "Aplikasi Sistem Point Pembayaran Online (SOPP) untuk Kelancaran Tagihan", PT Pos Indonesia, 2015.
- Zawiyah, S. 2019. Studi tentang bagaimana digitalisasi bank syariah mandiri memengaruhi tingkat pelayanan yang lebih baik dan tingkat kepuasan pelanggan.
- Tjiptono (2019). Pemasaran Jasa. <https://doi.org/10.1080/17516234.2020.1802907>
https://repository.pnb.ac.id/4321/1/RAMA_63411_1915713021_0002125703_0030076308_part.pdf
- Hayatul Millah, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Karyawan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Alfamart Di Desa Karangbong Kecamatan Pajajaran)"
- Nailin Nikmatul Maulidiyah, "Peningkatan Motivasi Kerja Berbasis Kompensasi dan Dampaknya Terhadap Kinerja Karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, Kanwil Surabaya."
- Hayatul Millah, "Pengaruh Digital Marketing dan Literasi Ekonomi Syariah Terhadap Umkm Dalam Mengembangkan Pendapatan", dan Nailin Nikmatul Maulidiyah, "Kompensasi dan Kepuasan Kerja Sebagai Alternatif Peningkatan Kinerja Karyawan".