

Transaksi Non Tunai Menggunakan Aplikasi Pos Pay PT. Pos Indonesia Cabang Utama Pekanbaru di Tinjau dari Prespektif E-Government

M. Irfan Arif¹, Hasim As'ari²

^{1,2} Administrasi Publik, Universitas Riau

e-mail: mirfanarif12345@gmail.com¹, hasimasari@lecturer.unri.ac.id²

Abstrak

Salah satu inovasi produk berbasis TI adalah layanan pembayaran keuangan yang berjejaring SOPP yaitu suatu jaringan yang bersifat online antara PT Pos dengan mitra kerja PT Pos dalam hal kerja sama layanan pembayaran tagihan seperti dengan lembaga keuangan, PLN, PT Telkom, PDAM dll. dan layanan tersebut dikenal dengan layanan *Pos Pay*. Penggunaan *Pos Pay* di PT Pos di wilayah Kota Pekanbaru memberikan kemudahan bagi pelanggan sebagai pengembangan dari jasa layanan pos yang sudah ada didukung oleh teknologi yang digunakan. Tujuan dari riset ini adalah untuk mengidentifikasi hambatan pembayaran non tunai menggunakan software *Pos Pay* dan memastikan apakah pembayaran non tunai melalui software tersebut sudah sesuai dengan standar E-government. Jenis penelitian yang digunakan di dalam penulisan ini ialah jenis penelitian kualitatif deksriptif. Lokasi penelitian adalah cabang utama PT Pos Indonesia Pekanbaru yaitu Jl. Jendral Sudirman No. 229, Sumailang, Kec. Kota Pekanbaru, Kota Pekanbaru, Riau. Hasil penelitian menunjukkan transaksi non tunai menggunakan aplikasi *Pos Pay* di PT Pos Indonesia Cabang Utama Pekanbaru sudah sesuai dengan prinsip E-Government. Prinsip E-Government dilihat melalui indikator kemudahan pengguna, kepercayaan, fungsional dari interaksi lingkungan, keadaan, isi dan tampilan dan pendukung. Kendala yang dihadapi dalam transaksi non tunai menggunakan aplikasi *Pos Pay* di PT Pos Indonesia Cabang Utama Pekanbaru adalah lamanya respon Lamanya Respon Petugas Ketika Terjadi Masalah Secara Online, Antrian dalam penyelesaian masalah secara offline, dan tidak semua fitur tersedia dalam transaksi. Kendala ini merupakan hambatan yang dirasakan pelanggan dalam menggunakan aplikasi *Pos pay*.

Kata Kunci : *Software Possspay, E-Goverment, Pembayaran Non Tunai*

Abstract

One of the IT-based product innovations is the SOPP networked financial payment service, which is an online network between PT Pos and PT Pos's partners in terms of bill payment service cooperation such as with financial institutions, PLN, PT Telkom, PDAM, etc. and the service is known as the *Pos Pay* service. The use of *Pos Pay* at PT Pos in the Pekanbaru City area provides convenience for customers as a development of existing postal services supported by the technology used. The purpose of this research is to identify barriers to non-cash payments using the *Pos Pay* software and to ensure whether non-cash payments through the software are in accordance with E-government standards. The type of research used in this writing is a descriptive qualitative research type. The location of the research is the main branch of PT Pos Indonesia Pekanbaru, namely Jl. Jendral Sudirman No. 229, Sumailang, Kec. Pekanbaru City, Pekanbaru City, Riau. The results of the study show that non-cash transactions using the *Pos Pay* application at PT Pos Indonesia's Main Branch in Pekanbaru are in accordance with the principles of E-Government. The principle of E-Government is seen through indicators of user convenience, trust, functional interaction of the environment, conditions, content and appearance and support. The obstacles faced in non-cash transactions using the *Pos Pay* application at PT Pos Indonesia Main Branch Pekanbaru are the length of response The length of the officer's response when a problem occurs online, the queue in solving problems offline, and not all features are available in the transaction. These obstacles are obstacles felt by customers in using the *Pos pay* application.

Keywords: *Possspay Software, E-Goverment, Non-Cash Payma*

PENDAHULUAN

UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik ini mengatur tentang prinsip-prinsip *good governance* dari fungsi-fungsi pemerintahan. Pelayanan publik adalah rangkaian kegiatan yang memenuhi kebutuhan setiap warga negara dan penduduk dan penduduk akan barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Inovasi pelayanan publik adalah terobosan dalam pelayanan publik karena terdapat sebuah ide kreatif yang original dan adaptasi atau modifikasi memberikan manfaat bagi masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung.

Pelayanan yang dilakukan secara langsung sudah dapat dinilai oleh masyarakat. Apabila pelayanan yang diberikan bersifat baik dan memuaskan, maka penilaian terhadap kinerja pelayanan adalah menjadi lebih baik. Rendahnya kualitas pelayanan publik yang terjadi akhir-akhir ini merupakan salah satu sorotan yang diarahkan pada pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Namun hingga saat ini pelayanan yang telah diberikan kepada masyarakat, terkadang masih sulit untuk dapat diakses langsung oleh masyarakat dan prosedur yang terkadang berbelit-belit dan sering menyulitkan masyarakat ketika harus mengurus surat atau izin tertentu, biaya yang tidak jelas serta terjadinya pungutan liar (pungli), saat ini menjadi cerminan rendahnya kualitas pelayanan di Indonesia (Prihatin et al., 2021).

Proses globalisasi yang tidak terpisahkan dari masyarakat modern pada saat ini menuntut pemerintah lebih terbuka, efektif, efisien, transparansi dan akuntabel melaksanakan tugas-tugasnya dalam memberi akses informasi terkait pemerintahan sehingga dapat mempercepat pemerintah melaksanakan tata pemerintahan yang baik (*good governance*). Salah satu upayanya yaitu dengan menggunakan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) atau yang sering disebut e-Government, hubungannya dalam mewujudkan pelayanan publik yang dianggap *good governance* adalah bukti penting bagi pemerintah untuk menyesuaikan kemajuan teknologi yang ada supaya tidak tertinggal (Amri et al., 2022).

Indonesia merupakan salah satu Negara yang mengembangkan *E-Government* untuk menghadapi era globalisasi yang semakin demokratis. *E-Government* juga digunakan pemerintah dalam upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien. Seperti hasil penelitian yang dilakukan pada penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa e-government berdasarkan prinsip *good governance* mengalami peningkatan secara signifikan artinya e-government dapat digunakan untuk mewujudkan pelaksanaan tata kelola pemerintah dan juga adanya pengaruh positif antara penerapan e-government dengan dengan upaya pelaksanaan e-governance, serta Dengan adanya sistem e-government, menjadikan sebuah harapan baru bagi pemerintah pusat maupun pemerintah daerah dalam menangani peningkatan kualitas pelayanan publik yang berdampak pada tata kelola yang baik (Wulan et al., 2023).

Penggunaan teknologi dan komunikasi sebagai alat untuk mencapai pemerintahan yang lebih baik yang dapat dilakukan secara online dan berbasis internet. Dengan adanya pemerintah digital, pemerintah menyediakan website dan berbagai aplikasi yang dapat memberikan informasi kepada masyarakat. Saat ini berbagai instansi pemerintah terus berlomba untuk menciptakan layanan berbasis electronic government salah satunya yaitu PT Pos Indonesia.

PT. Pos Indonesia (Persero) merupakan salah satu badan usaha milik negara yang diberi tugas oleh pemerintah Indonesia menyelenggarakan usaha perposan atau persuratan untuk umum dalam negeri dan luar negeri, tugasnya disamping memberikan jasa pos kepada masyarakat juga memberikan fasilitas pos yang lain di Indonesia, sehingga dapat memenuhi kebutuhan masyarakat banyak. Dengan bergulirnya Undang-undang No. 38/2009 tentang pos, membuka peluang bisnis jasa perposan bagi perusahaan swasta, yang semula menurut Undang-undang No 6/1984 dan SE No. 01/SE/M/KOMINFO/1/2007 bahwa penyelenggaraan pos dilaksanakan hanya oleh PT Pos dan bersifat *entry barrier* maka pada bab III pasal 4 Undang-undang No 38/2009 bahwa penyelenggaraan pos dilakukan oleh badan usaha yang berbadan hukum, seperti BUMN, BUM Daerah, Badan Usaha milik Swasta dan Koperasi.

Salah satu inovasi produk berbasis TI adalah layanan pembayaran keuangan yang berjejaring SOPP yaitu suatu jaringan yang bersifat online antara PT Pos dengan mitra kerja PT

Pos dalam hal kerja sama layanan pembayaran tagihan seperti dengan lembaga keuangan, PLN, PT Telkom, PDAM dll. dan layanan tersebut dikenal dengan layanan *Pos Pay*.

Adapun pemanfaatan layanan yang memakai jaringan SOPP *Pos Pay* antara lain digunakan untuk pembayaran angsuran kendaraan, pembayaran rekening listrik, air, telepon, pajak, dll. Pemanfaatan Layanan *Pos Pay* ini tentunya bermanfaat bagi masyarakat khususnya masyarakat pekanbaru karena PT Pos melalui *Pos Pay* memberi kemudahan dalam pembayaran secara online sehingga masyarakat tidak perlu datang ke tempat loket pembayaran tagihan untuk antri tapi cukup datang ke kantor pos melakukan berbagai transaksi dalam satu loket dengan mudah dan cepat. Selain itu, Pospay sendiri juga bisa memudahkan masyarakat untuk mengirim uang. Aplikasi Pospay sendiri dapat di unduh dari App Store dan Play Store. Terbukti Pospay tembus 1 juta penggunaan hanya dalam waktu delapan bulan setelah peluncuran 13 April 2021. Pencapaian itu tentunya menjadi sinyal positif dari masyarakat atas kepercayaannya produk dan *channel* dari PT Pos Indonesia. Banyak perusahaan maupun bank yang melakukan kerjasama diantaranya bank BNI 46, BSI, BTN, BCA, dan Bank mandiri.

Penggunaan *Pos Pay* di PT Pos di wilayah Kota Pekanbaru memberikan kemudahan bagi pelanggan sebagai pengembangan dari jasa layanan pos yang sudah ada didukung oleh teknologi yang digunakan. Dengan sistem Online, selain untuk meningkatkan laba perusahaan di sisi lain dapat meningkatkan kualitas layanan perusahaan. Untuk meningkatkan dan mengembangkan layanan *Pos Pay*, PT Pos perlu mengetahui tingkat kualitas layanan *Pos Pay* yang telah mereka lakukan dan layanan *Pos Pay* apa saja yang memerlukan perhatian untuk ditingkatkan serta melihat peluang bisnis lain dalam melayani masyarakat di PT Pos Pekanbaru. Sehingga pelayanan *pospay* dapat memenuhi kebutuhan masyarakat di Kota Pekanbaru.

METODE

Jenis penelitian yang digunakan di dalam penulisan ini ialah jenis penelitian kualitatif deksriptif.. Penelitian ini dilakukan di PT Pos Indonesia Cabang utama Pekanbaru tepatnya di Jl. Jendral sudirman No.229, Sumahilang, Kec. Pekanbaru Kota, Kota Pekanbaru, Riau. Adapun informan yang akan diwawancarai dalam penelitian ini yaitu Kabag Komersial PT Pos Indonesia cabang utama Pekanbaru , Staf admin Pos Pay PT Pos Indonesia cabang utama Pekanbaru, dan Pengguna Aplikasi Pos Pay. Data primer, yaitu data berupa teks hasil wawancara dan diperoleh melalui wawancara ddengan informan yang sedang dijadikan sampel dalam penelitiannya. Data dapat direkam atau dicatat oleh peneliti. Data sekunder, yaitu berupa data-data yang sudah tersedia dan dapat diperoleh oleh peneliti dengan membaca, melihat atau mendengarkan. Data ini biasanya berasal dari data primer yang sudah diolah oleh peneliti sebelumnya. Termasuk dalam kategori data tersebut adalah data bentuk teks seperti dokumen, data bentuk gambar seperti foto, data bentuk suara seperti hasil rekaman dan lain-lain. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini dilakukan dengan cara wawancara, observasi dan dokumentasi. Untuk teknik analisis datanya yaitu pengumpulan data, raduksi data, dan penyajian data.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Transaksi Non Tunai Menggunakan Aplikasi Pos Pay di PT. Pos Indonesia Cabang Utama Pekanbaru di Tinjau dari Perspektif E- Government

Persepsi kemudahan penggunaan aplikasi Pospay sejauh mana seseorang percaya bahwa dapat dengan mudah menggunakan sistem tertentu sehingga tidak memerlukan usaha keras dan akan terbebas dari kesulitan, hal ini mencakup kemudahan penggunaan sistem informasi sesuai dengan keinginan penggunaannya. Indikator persepsi kemudahan penggunaan yaitu mudah dipelajari, dapat dikontrol, jelas dan dapat dipahami, fleksibel, mudah untuk menjadi terampil atau mahir, mudah digunakan. Kemudahan penggunaan aplikasi *Pospay* disampaikan oleh informan penelitian sebagai berikut.

“Aplikasi Pospay tentu saja memberikan kemudahan bagi penggunanya. Aplikasi Pospay adalah platform digital yang diberikan Pos Indonesia kepada pelanggan berbasis rekening Giro Pos. Sehingga layanan transaksi keuangan maupun layanan pos lainnya dapat akses secara mandiri melalui Android dan iOS. Saat ini PosPay sudah bekerjasama dengan Kementerian Ketenagakerjaan sehingga dapat digunakan untuk mengecek Bantuan Subsidi Upah (BSU). Ada

berbagai macam fitur yang terdapat dalam aplikasi Pospay. Aplikasi pospay ini dapat diakses melalui smartphone sehingga tentu saja dapat memudahkan pengguna. Kendala dalam penggunaan pospay saat ini saya rasa adalah masih belum banyak masyarakat yang mengetahui tentang aplikasi ini. Tantangan kedepannya mungkin bagaimana sosialisasi aplikasi ini dan perannya ditengah-tengah masyarakat”(Wawancara dengan Pak Yufrizal selaku Staf PT. Pos Indonesia KCU Pekanbaru, 17 Juni 2024)

PT Pos Indonesia (Persero) merupakan Badan Usaha Milik Negara yang bergerak dalam bidang jasa pelayanan lalu lintas berita, uang, barang, dan memiliki jaringan pelayanan terbesar dan tersebar di seluruh pelosok tanah air. Sebagai salah satu organisasi yang bergerak pada sektor pelayanan publik, PT Pos Indonesia dihadapkan dengan berbagai tantangan akibat meningkatnya persaingan dalam penyedia jasa layanan. PT Pos Indonesia terus berkomitmen untuk meningkatkan kualitas layanan di masyarakat. Dalam rangka memberikan kemudahan dan fasilitas layanan transaksi keuangan, Pos Indonesia meluncurkan layanan *PosPay*, yang merupakan sebuah platform digital berbasis aplikasi dengan rekening Giro pos, sehingga pemilikinya dapat mengakses layanan Giro pos dan berbagai transaksi keuangan maupun layanan Pos Indonesia lainnya secara mobile. Bagaimana kepercayaan masyarakat terhadap aplikasi *Pospay* disampaikan dalam wawancara peneliti dengan informan sebagai berikut.

“Selain memudahkan tentu saja dengan adanya aplikasi Pospay semakin meningkatkan kepercayaan kami kepada PT. Pos Indonesia. Kami beranggapan dengan adanya aplikasi ini kami lebih mudah mengakses layanan pos dalam genggam. Selain itu kami juga dapat menggunakan hanya satu layanan Paypos untuk mengakses layanan lainnya seperti pembayaran tagihan rutin dalam rumah tangga. Hambatan dalam pemanfaatan aplikasi ini saya rasa adalah bagaimana peran PT Pos Indonesia dapat mensosialisasikan aplikasi ini agar masyarakat dapat memanfaatkannya dengan maksimal. Karena pada saat ini banyak aplikasi yang punya fungsi mirip seperti aplikasi Pospay ini. Sehingga Pt Pos Indonesia perlu memikirkan sejauh mana dapat mengedepankan fungsi yang optimal.” (Wawancara dengan Dewi selaku pengguna aplikasi Pospay KCU Pekanbaru tanggal 18 Juni 2024)

Penggunaan SOPP *pospay* di PT Pos di wilayah Pekanbaru memberikan kemudahan bagi pelanggan sebagai pengembangan dari jasa layanan pos yang sudah ada didukung oleh teknologi yang digunakan. Dengan sistem Online, selain untuk meningkatkan laba perusahaan di sisi lain dapat meningkatkan kualitas layanan perusahaan. Untuk meningkatkan dan mengembangkan layanan *pospay*, PT Pos perlu mengetahui tingkat kualitas layanan *pospay* yang telah mereka lakukan dan layanan *pospay* apa saja yang memerlukan perhatian untuk ditingkatkan serta melihat peluang bisnis lain dalam melayani masyarakat di PT Pos Pekanbaru. Sehingga pelayanan *pospay* dapat memenuhi kebutuhan masyarakat di Pekanbaru. Bagaimana aplikasi *Pospay* ini berfungsi dan memberikan dampak bagi lingkungan di wilayah Pekanbaru disampaikan dalam wawancara dengan informan sebagai berikut.

“Aplikasi Pospay ini merupakan aplikasi yang fungsional. Sebagai badan usaha milik negara. Tentu saja berorientasi kepada masyarakat. Dalam menentukan suatu kebijakan kami sangat memperhatikan kepentingan masyarakat. Bagaimana sebuah layanan yang diciptakan berfungsi bagi masyarakat. Contoh sederhanya saja misalnya sudah tersedia layanan pembayaran listrik, internet sudah merupakan bentuk dampak layanan aplikasi Pospay terhadap lingkungan khususnya di Pekanbaru. Jika berbicara kendala saat ini adalah kita dapat mengeksplorasi kelebihan aplikasi Pospay ini agar benar-benar dapat memberikan manfaat bagi masyarakat. Karena saat ini aplikasi serupa sudah banyak dari perusahaan jasa lainnya.” (Wawancara dengan Pak Yufrizal selaku staf PT. Pos Indonesia KCU Pekanbaru tanggal 17 Juni 2024)

Untuk tenaga teknologi informatika, kantor pos Pekanbaru dirasa masih kurang, mengingat kegiatan yang padat dalam layanannya hanya dibantu oleh 2 (dua) orang pegawai untuk operator sehingga bila ada kerusakan dengan perangkat TI pihak kantor pos memanggil teknisi untuk memperbaiki. Tidak menutup kemungkinan bagi pegawainya, Kantor pos memberi kesempatan kepada pegawainya dalam pengembangan diri dengan pelatihan TIK terhadap pegawai yang berminat dan yang belum mahir. Masyarakat yang datang ke kantor pos Pekanbaru sebagian besar adalah untuk bertransaksi layanan keuangan selain pengiriman weselpos atau menerima

wesel, layanan. Bagaimana keandalan layanan aplikasi Pospay terhadap pelanggan disampaikan dalam wawancara dengan informan sebagai berikut.

"Aplikasi superapp Pospay, menawarkan beragam fitur yang menjawab kebutuhan penggunanya dari kebutuhan domestik, ziswaf, hingga bertransaksi emas. Karenanya, kolaborasi menjadi penting karena dapat saling mengisi dan saling membantu dalam hal kemudahan pelanggan. (Wawancara dengan Indra selaku pengguna Aplikasi Pospay, 19 Juni 2024)

Pospay sendiri merupakan aplikasi smartphone dengan sistem operasi Android dan iOS yang diberikan kepada pelanggan sebagai digital channel untuk mengakses layanan Giropos dan layanan transaksi keuangan lainnya secara mandiri. Pospay merupakan platform digital berbasis rekening Giropos yang diberikan kepada pemilik rekening sehingga dapat mengakses layanan Giropos, transaksi keuangan maupun layanan PT. Pos Indonesia lainnya secara mobile. Layanan Pospay memiliki beberapa keunggulan seperti transfer dana rekening Giropos ke berbagai rekening bank hingga Rp 50 juta per hari. Terkait isi dan tampilan aplikasi Pospay maka hasil wawancara menunjukkan sebagai berikut.

"Aplikasi Pospay ini isi dan tampilannya disesuaikan dengan kebutuhan pengguna. Saat ini kita tau tampilan depan pospay menunjukkan identitas PT. Pos Indonesia dengan dominasi warna oranye. Selain itu isinya sudah diklasifikasikan kedalam jenis pembayaran. Saya rasa mudah saja tinggal unduh saja kemudian dapat langsung dibuka dan digunakan: Untuk kendala dalam mendesain isi dan tampilan saya rasa tidak ada karena semua didesain oleh pihak yang memang ahli dibidangnya."(Wawancara dengan Pak Yufrizal selaku Staf PT. Pos Indonesia KCU Pekanbaru, 17 Juni 2024)

Dukungan Pemerintah adalah kontribusi fiskal dan/atau bentuk lainnya yang diberikan oleh Menteri Keuangan, menteri, kepala lembaga, kepala daerah, direksi badan usaha milik negara, direksi badan usaha milik daerah, dan/ atau Kepala Otorita Ibu Kota Nusantara sesuai kewenangan masing-masing berdasarkan ketentuan undang-undang. Pemerintahan bukan hanya aparatus sipil negara tentu saja juga segala hal yang berasal dari negara.

Kendala Transaksi Non Tunai Menggunakan Aplikasi Pos Pay

Sebagai salah satu aplikasi tentu saja kerap terjadi masalah secara ketika transaksi. Pelanggan mengeluhkan lamanya petugas pengaduan secara online memberikan tanggapan ketika terjadi masalah. Hal ini disampaikan oleh salah satu pengguna aplikasi Pospay sebagai berikut.

"Ketika terjadi gangguan jaringan atau error sistem, harusnya dapat direspon dengan cepat oleh CS atau aduan pelanggan. Pernah terjadi sebelumnya ketika transaksi pembayaran salah satu merchant dan tidak muncul pemberitahuan apakah berhasil atau tidak. Sehingga saya melakukan pengaduan namun lama sekali responnya sehingga terpaksa menunggu 1x24 jam untuk saldo kembali ke aplikasi."(Wawancara dengan Dewi selaku pengguna Aplikasi Pospay, 18 Juni 2024)

Dalam transaksi online banyak kendala yang mungkin terjadi. Jika ditemukan adanya kendala biasanya penyelesaian yang dibutuhkan salah satunya dengan berkunjung langsung ke PT. Pos Indonesia KCU Pekanbaru. Pelanggan PT. Pos Indonesia masih mengeluhkan kesulitan dalam hal pengaduan meskipun telah ada aplikasi Pospay. Dalam wawancara dengan peneliti sebagai berikut.

"Saya pernah melakukan kunjungan ke kantor PT. Pos Indonesia KCU Pekanbaru ketika melakukan pengaduan langsung terkait gagal dalam transaksi di aplikasi pospay. Saya cukup tidak sabar melihat antrian pengaduan aplikasi pospay yang sama saja seperti yang lain. Saya kira ini perlu evaluasi karena kalau seperti ini aplikasi ini tidak ada artinya."(Wawancara dengan Dewi selaku pengguna Aplikasi Pospay, 18 Juni 2024)

Fitur aplikasi merupakan semua jenis layanan yang ada di dalam sebuah objek aplikasi. Sebagai salah satu platform, aplikasi Pospay menyediakan berbagai macam fitur. Namun seperti yang diketahui bersama hingga tahun 2024 ini masih banyak yang belum tersedia seperti pembayaran pembayaran e-commerce, BPJS tenaga kerja dan iuran lainnya. Hal ini merupakan salah satu kendala karena pada saat transaksi online tentu saja harus dapat mengakomodir semua fitur. Apalgi perlu diingat juga bahwa memang saat ini gaya hidup yang menekankan

kepada pembelian melalui *e-commerce*. Hal ini disampaikan dalam wawancara terkait kendala yang dirasakan terhadap aplikasi Pospay oleh staf PT. Pos Indonesia KCU Pekanbaru yaitu :

“*Layanan keuangan ini nantinya akan diperluas dengan iuran BPJS Tenaga Kerja, Premi Prudential, Takaful, pembayaran e-commerce seperti Bukalapak, Tokopedia, Blibli.com, Elevenia, hingga Shopee.*” (Wawancara dengan Yufrizal selaku staf PT. Pos Indonesia KCU Pekanbaru tanggal 17 Juni 2024).

SIMPULAN

Transaksi Non Tunai Menggunakan Aplikasi *Pos Pay* di PT Pos Indonesia Cabang Utama Pekanbaru sudah sesuai dengan prinsip *E-Government*. Prinsip *E-Government* dilihat melalui indikator kemudahan pengguna, kepercayaan, fungsional dari interaksi lingkungan, keadaan, isi dan tampilan dan pendukung. Aplikasi *Pospay* memberikan kemudahan bagi pengguna melalui fitur yang disediakan. Kendala yang dihadapi dalam transaksi non tunai menggunakan aplikasi *Pos Pay* di PT Pos Indonesia Cabang Utama Pekanbaru adalah lamanya respon Lamanya Respon Petugas Ketika Terjadi Masalah Secara Online, Antrian dalam penyelesaian masalah secara offline, dan tidak semua fitur tersedia dalam transaksi. Kendala ini merupakan hambatan yang dirasakan pelanggan dalam menggunakan aplikasi *Pos pay*.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdussamad, H. Z., & Sik, M. S. (2021). *Metode Penelitian Kualitatif*. CV. Syakir Media Press.
- Amri, U., Adiarto, A., & As'ari, H. (2022). Kebijakan Inovasi Dalam Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) Di Kota Dumai. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 6(2), 12201-12207.
- Albanjari, F. R., Prihatin, R., & Suprianto, S. (2021). Analisa Dampak Kebijakan Pemerintah Terhadap Kinerja Keuangan Bank Umum Syariah Di Indonesia Pada Era Pandemi Corona Virus Disease-19. *Musyarakah: Journal Of Sharia Economic (MJSE)*, 1(1), 9-19.
- Bahar, A. A., & Salma, A. N. (2022). Efektivitas Komunikasi Humas Pt Pos Indonesia (Persero) Pada Pengetahuan Masyarakat Mengenai Pospay. *Eproceedings Of Management*, 9(2).
- Dewi, M. S., & Aslami, N. (2022). Analisis Strategi Marketing Terhadap Minat Konsumen Dalam Penggunaan Jasa Keuangan Pospay Pada Pt Pos Indonesia (Persero) Regional I Sumatera. *Transekonomika: Akuntansi, Bisnis Dan Keuangan*, 2(4), 81–86
- Islami, A., & Tinov, M. T. Manajemen E-Government Di Kecamatan Bukit Raya Kota Pekanbaru Tahun 2018. *Jurnal Online Mahasiswa (JOM) Bidang Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 7(1), 1-14.
- Noor, J. (2011). *Metodelogi Penelitian*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Qorika, E., Sidanti, H., & Kadi, D. C. A. (2022, October). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan, Dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Pengguna Aplikasi Pospay Pt. Pos Indonesia Cabang Magetan). In *SIMBA: Seminar Inovasi Manajemen, Bisnis, dan Akuntansi (Vol. 4)*
- Sudrajat, R. K. (2015). *Efektivitas Penyelenggaraan E-Government Pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Malang (Doctoral Dissertation, Brawijaya University)*.
- Sarmini, S., & Kharisma, C. (2023). Evaluasi Usability Pada Pengguna Aplikasi Pospay Menggunakan Metode Heuristik (Studi Kasus: Kantor Pos Purbalingga). *CogITo Smart Journal*, 9(1), 109-119
- Suryantoro, B., & Kusdyana, Y. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Politeknik Pelayaran Surabaya. *Jurnal Baruna Horizon*, 3(2), 223-229.
- Pringgadini, S. A., & Basiya, R. (2022). Pengaruh Kepercayaan, Perceived Security, Dan Risiko Terhadap Minat Penggunaan E-Payment Pospay (Studi Kasus Pengguna Pospay Kantor Pos Pati). *SEIKO: Journal Of Management & Business*, 5(1), 574-584.
- Sarmini, S., & Kharisma, C. (2023). Evaluasi Usability Pada Pengguna Aplikasi Pospay Menggunakan Metode Heuristik (Studi Kasus: Kantor Pos Purbalingga). *Cogito Smart Journal*, 9(1), 109-119.
- Salsabilla, T. A. (2022). Kualitas Layanan Aplikasi Pospay Dari PT. Pos Indonesia (Persero) Untuk Pelanggan Kota Bandung. *Nautical: Jurnal Ilmiah Multidisiplin Indonesia*, 1(7), 622-633.

Triana, W., & Aggeraini, F. (2022). Analisis Layanan Jasa Pospay Terhadap Pengendalian Intern Atas Pendapatan Pada Pt. Pos Indonesia (Persero) Cabang Kisaran. Skylandsea Profesional. Jurnal Ekonomi, Bisnis Dan Teknologi, 2(2), 194-205.