

## ABSTRAK

### **Peranan PT.Pos Indonesia Kota Padang Dalam Pelayanan Jasa Keuangan Pembayaran *Online Melalui Pospay***

**Oleh : Ravika Sari Siagian**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana peranan PT.Pos Indonesia Kota Padang dalam pelayanan jasa keuangan pembayaran *online* melalui *Pospay* serta berbagai kendala yang dihadapi dalam pembayaran *online Pospay*. Penelitian ini dilatarbelakangi masih adanya masyarakat yang belum memanfaatkan pembayaran online *Pospay* ini dengan maksimal. Masih ada masyarakat yang menggunakan pembayaran manual (konvensional) dikarenakan oleh berbagai faktor. Padahal sebenarnya tujuan utama dari pembayaran online adalah memudahkan proses transaksi dengan rentang waktu yang lebih cepat dari pembayaran manual (konvensional).

Jenis penelitian yang dipakai dalam penelitian ini adalah kualitatif dengan metode deskriptif. Informan penelitian ditentukan dengan cara *snowball sampling*. Jenis datanya adalah data primer dan data sekunder yang dikumpulkan melalui wawancara, observasi dan studi dokumentasi. Sedangkan uji keabsahan data dilakukan dengan teknik triangulasi sumber dan memperpanjang keterlibatan dilapangan. Kemudian teknik analisis data dengan langkah sebagai berikut pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Peranan pembayaran online *Pospay* selama ini sudah berjalan cukup baik. Persepsi yang dikemukakan masyarakat tentang pembayaran *online Pospay* pun menunjukkan tanggapan yang positif, meskipun masih ditemukan persepsi yang negatif pada sebagian masyarakat. Kendala yang sering dihadapi dalam penerapan pembayaran *online Pospay* tersebut adalah dari segi sarana dan prasarana yang belum lengkap, sumber daya manusia yang masih minim, dan proses *Pospay* yang masih lambat dikarenakan terbatasnya kapasitas jaringan internet untuk mengolah jumlah pelanggan yang banyak. Sehingga semua itu menuntut pihak penyedia layanan *Pospay* untuk menyediakan kekurangan-kekurangan yang akan menghambat proses pembayaran *online Pospay*.