

**PERANAN PT.POS INDONESIA KOTA PADANG
DALAM PELAYANAN JASA KEUANGAN
PEMBAYARAN *ONLINE* MELALUI *POSPAY***

SKRIPSI

*Diajukan kepada Tim Penguji Skripsi Prodi Ilmu Administrasi Negara
Sebagai Salah Satu Persyaratan Guna Memperoleh
Gelara Sarjana Administrasi Publik*



Oleh

Ravika Sari Siagian

TM/NIM. 08/02077

**PRODI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
JURUSAN ILMU SOSIAL POLITIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2012**

PENGESAHAN LULUS UJIAN SKRIPSI

Dinyatakan lulus setelah dipertahankan di depan Tim Penguji Skripsi
Jurusan Ilmu Sosial Politik Fakultas Ilmu Sosial
Universitas Negeri Padang

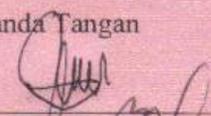
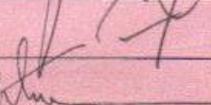
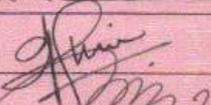
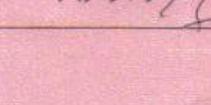
Pada hari Rabu tanggal 30 April 2012 pukul 10.00 s/d 12.00 WIB

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

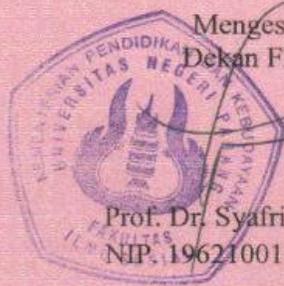
Nama : Ravika Sari Siagian
TM/NIM : 2008/02077
Program studi : Ilmu Administrasi Negara
Jurusan : Ilmu Sosial Politik
Fakultas : Ilmu Sosial

Padang, 30 April 2012

Tim Penguji:

	Nama	Tanda Tangan
Ketua	: Drs. Syamsir, M.Si	
Sekretaris	: Drs. M. Fachri Adnan, M.Si. Ph.D	
Anggota	: Dr. H. Helmi Hasan, M.Pd	
Anggota	: Drs. Dasman Lanin, M.Pd. Ph.D	
Anggota	: Afriva Khaidir, MAPA. Ph.D	

Mengesahkan:
Dekan FIS UNP



Prof. Dr. Syafri Anwar, M.Pd
NIP. 19621001 198903 1 002

ABSTRAK

Ravika Sari Siagian : TM/NIM 2008/02077 Peranan PT.Pos Indonesia Kota Padang Dalam Pelayanan Jasa Keuangan Pembayaran Online Melalui Pospay

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*.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji syukur penulis ucapkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan Rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Peranan PT.Pos Indonesia Kota Padang Dalam Pelayanan Jasa Keuangan Pembayaran *Online* Melalui *Pospay*”**. Selawat dan salam untuk Nabi Muhammad SAW yang telah membawa umat manusia dari alam jahiliyah kepada alam dengan ilmu pengetahuan yang canggih dan modern seperti sekarang ini.

Penulisan skripsi ini bertujuan untuk melengkapi sebagian persyaratan guna memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara Jurusan Ilmu Sosial Politik Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang. Selama penulisan skripsi ini penulis banyak memperoleh bantuan dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Untuk itu penulis menyampaikan rasa penghargaan dan ucapan terimakasih yang setulusnya kepada yang terhormat:

1. Bapak Prof. Dr. H. Syafri Anwar, M.Pd selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang.
2. Bapak Drs. M. Fachri Adnan, M.Si. Ph.D selaku pembimbing II dan selaku ketua jurusan yang telah memberikan bimbingan, informasi, dan arahan kepada penulis selama menyelesaikan skripsi ini hingga selesai.
3. Ibu Henni Muchtar, SH. MH selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Sosial Politik

4. Bapak Drs. Suryanef, M.Si selaku Pembimbing Akademik.
5. Bapak Drs. Syamsir, M.Si selaku pembimbing I yang telah membimbing dan membantu penulis dalam penulisan skripsi ini sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
6. Bapak Drs. Helmi Hasan, M.Pd. Bapak Drs. Dasman Lanin, M.Pd, Ph.D dan Bapak Afriva Khaidir, MAPA. Ph.D selaku tim penguji.
7. Bapak dan Ibu Dosen program studi Ilmu administrasi Negara.
8. Bapak Agus Saefulloh selaku Manager Pelayanan Jasa Keuangan Pada PT. Pos Indonesia Kota Padang yang telah memberikan waktu serta data dan informasi yang dibutuhkan penulis.
9. Ibu Deswati selaku Kepala Bagian Umum Pada PT.Pos Indonesia Kota Padang yang telah memberikan waktu serta data dan informasi yang dibutuhkan penulis.
10. Bapak Irwandi selaku Menejer Sumber Daya Manusia pada PT. Pos Indonesia Kota Padang yang telah memberikan waktu serta data dan informasi yang dibutuhkan penulis.
11. Ibu Fitriyanti selaku Pegawai Loker Pembayaran *Online Pospay* pada PT. Pos Indonesia Kota Padang yang telah memberikan waktu serta data dan informasi yang dibutuhkan penulis.
12. Para Pelanggan yang telah bersedia memberikan waktu serta data dan informasi yang dibutuhkan penulis.

13. Rekan-rekan program studi Ilmu Administrasi Negara angkatan 2008, terimakasih atas segala kebaikannya terutama bagi teman-temanku tercinta IAN R 2008.

Semoga segala bimbingan, bantuan dan perhatian yang telah diberikan untuk penulis selama ini mendapat balasan yang setimpal dari Allah SWT.

Penulis menyadari bahwa penulisan ini masih jauh dari kesempurnaan baik dari segi materi maupun teknik penulisan. Untuk itu saran dan kritikan sangat diharapkan untuk kesempurnaan di masa yang akan datang. Semoga penulisan skripsi ini bermanfaat bagi kita semua.

Padang, April 2012

Penulis

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	v
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah.....	5
C. Rumusan Masalah	6
D. Batasan Masalah.....	6
E. Tujuan Penelitian.....	7
F. Manfaat Penelitian.....	7
BAB II KAJIAN KEPUSTAKAAN	
A. Kajian Teoritis	8
1. Pembayaran <i>Online (Online Payment)</i>	8
a. Konsep Pembayaran <i>Online</i> dan <i>System Online Payment Point</i> (SOPP).....	8
b. Tujuan dan Manfaat Pembayaran <i>Online</i>	11
c. Indikator Keberhasilan Pembayarn <i>Online</i>	13
2. Pelayanan Publik	18

a. Ruang Lingkup Pelayanan Publik.....	18
b. Kualitas Pelayanan Publik.....	19
c. Standar Pelayanan Publik.....	20
3. Kendala Pembayaran <i>Online</i>	21
4. Persepsi	23
a. Faktor yang Mempengaruhi Persepsi	23
b. Objek Persepsi	25
B. Kerangka Konseptual	26

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis Penelitian	27
B. Lokasi Penelitian	28
C. Informan Penelitian	28
D. Jenis, Sumber, Teknik dan Alat Pengumpulan Data	29
E. Uji Keabsahan Data.....	32
F. Teknik Analisa Data.....	32

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Temuan Umum	35
1. Sejarah Berdirinya PT.Pos Indonesia Kota Padang.....	35
2. Visi, Misi, dan Moto PT.Pos Indonesia Kota Padang.....	37
3. Struktur Organisasi.....	39
4. Deskripsi Pegawai PT.Pos Indonesia Kota Padang.....	40

5. Pembayaran Online Pospay.....	41
B. Temuan Khusus	43
1. Peranan PT.Pos Indonesia Kota Padang Dalam Pelayanan Jasa Keuangan Pembayaran <i>Online</i> Melalui <i>Pospay</i>	43
2. Persepsi Masyarakat Tentang <i>Pospay</i>	47
3. Faktor Penyebab Masyarakat Lebih Menyukai Pembayaran Secara Manual daripada Pembayaran Online Melalui <i>Pospay</i>	59
4. Kendala yang Dihadapi dalam Penerapan <i>Pospay</i>	64
C. Pembahasan	69
 BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	81
B. Saran	83
DAFTAR PUSTAKA	85
 LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1. Jumlah Pegawai PT.Pos Indonesia Kota Padang.....	42
Tabel 4.2. Jumlah Pegawai PT.Pos Indonesia Kota Padang Berdasarkan Pendidikan.....	43
Tabel 4.3. Peningkatan jumlah pelanggan baru Pospay pada Pembayaran PT.PLN, PT. PDAM, dan PT.Telkom.....	46

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Kerangka Konseptual.....	26
Gambar 4.1. Struktur Organisasi Kantor Pos Kota Padang.....	39
Gambar 4.3. Daftar Tagihan-tagihan Pelanggan.....	45
Gambar 4.4. Suasana Antrian Pembayaran <i>Pospay</i>	50
Gambar 4.5. Wawancara dengan Salah Seorang Pelanggan <i>Pospay</i>	62

DAFTAR LAMPIRAN

Pedoman wawancara.....	87
Surat izin Observasi.....	89
Surat izin penelitian.....	90
Surat keterangan selesai penelitian.....	91
Surat edaran Pospay PDAM.....	92

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Setiap warga negara selalu berhubungan dengan aktivitas administrasi pemerintahan dalam rangka memperoleh pelayanan publik. Pelayanan publik merupakan hak masyarakat yang harus dipenuhi oleh pemerintah. Hak tersebut merupakan hak konstitusi yang tertuang dalam pembukaan UUD 1945 yang mengamanatkan bahwa negara wajib melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi kebutuhan dasarnya dalam rangka pelayanan umum dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Disamping itu, peningkatan pelayanan publik merupakan upaya yang harus dilakukan secara terus-menerus, berkelanjutan, dan harus dilaksanakan oleh semua aparatur pemerintah. Pegawai negeri sebagai aparatur pemerintah memiliki tugas dan tanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Widodo (dalam Prianto: 2006) menjelaskan bahwa pada dasarnya para pegawai negeri berkedudukan sebagai pelayan masyarakat. Seiring dengan itu Rasyid (dalam Prianto: 2006) mengatakan para pegawai negeri diadakan tidak untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta diharapkan mampu menciptakan kondisi yang memungkinkan agar setiap anggota masyarakat bisa mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi tujuan bersama.

Pelayanan yang diberikan oleh pemerintah akhir-akhir ini merupakan salah satu aspek yang banyak mendapat sorotan dari masyarakat. Untuk itu, kualitas

pelayanan publik merupakan salah satu masalah yang harus mendapat perhatian serius dari pemerintah.

Seiring dengan itu, saat ini kemajuan teknologi dan informasi berjalan dengan pesat yang dapat mendukung terwujudnya sistem pelayanan publik yang mudah dan cepat. Teknologi Informasi, seperti internet memungkinkan setiap orang mudah untuk mengakses informasi dan transaksi secara *online* tanpa berhadapan langsung dengan pihak penyedia layanan publik. Pemanfaatan teknologi informasi khususnya transaksi elektronik mempunyai peranan penting dalam mendukung kemakmuran dan kesejahteraan nasional. Semuanya ditujukan untuk kemudahan bagi masyarakat untuk melakukan transaksi.

Menurut Undang- Undang No. 11 tahun 2008 tentang Internet dan Transaksi Elektronik (ITE) transaksi elektronik adalah perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan komputer, jaringan komputer, atau media lainnya. Salah satu bentuk dari penerapan transaksi elektronik adalah Pembayaran secara elektronik (*e-Payment*). Dalam dunia transaksi hampir semua proses penyelenggaraan sistem pembayaran di Instansi pemerintah maupun swasta dilakukan secara elektronik, sehingga transaksi pembayaran yang dilakukan antar penyedia layanan dan penerima layanan menjadi lebih cepat dan mudah. Perkembangan sistem teknologi informasi yang canggih tersebut telah memaksa pelaksana kegiatan pemerintah dan swasta untuk mengubah strategi pelayanan dengan menempatkan teknologi sebagai unsur utama dalam proses inovasi jasa.

Selain pelayanan pembayaran secara elektronik (*e-Payment*) juga dikenal pembayaran secara *online* (*online payment*) yang memungkinkan masyarakat

mendapatkan pelayanan yang lebih cepat dan mudah sebagaimana yang diterapkan oleh PT.Pos Indonesia Kota Padang melalui program SOPP (*system online payment point*) . Dilingkungan kantor PT. Pos Indonesia Kota Padang istilah *online payment* ini lebih umum digunakan dengan istilah Pospay atau lebih sering disebut sebagai “Pembayaran *Online*”.

Pada masa sebelumnya orang mengenal bahwa PT.Pos Indonesia hanya melayani pengiriman surat dan paket. Namun sebenarnya selain dari pada itu jenis layanan yang diberikan oleh PT.Pos Indonesia Kota Padang adalah juga jasa pengiriman surat dan paket, jasa keuangan (pengiriman uang) yang diantaranya pospay, wesel pos, giro pos, *fund distribution*, *bank channelling*, dan yang terakhir adalah logistik. Dalam hal produk layanan yang diberikan PT.Pos Indonesia Kota Padang yang akan saya jadikan sebagai penelitian saya adalah produk layanan PT.Pos Indonesia Kota Padang bagian Jasa Keuangan Pospay.

Pelayanan pembayaran Pospay memberikan kemudahan dan kecepatan sistem yang dapat dimanfaatkan oleh masyarakat seluruh daerah yang bahkan belum terjamah oleh hadirnya pembayaran elektronik melalui perantara bank atau yang biasa disebut transaksi menggunakan mesin ATM. Kemudahan dan kecepatan sistem Pospay tidak kalah cepatnya dengan jasa perbankan karena pembayaran Pospay dilakukan secara *online*. Masyarakat dapat melakukan transaksi pembayaran hanya satu tempat saja.

Pelayanan pembayaran ini dilengkapi dengan sistem dan fasilitas yang mendukung layaknya seperti sistem perbankan karena Pospay menggunakan SOPP (*system online payment point*). Namun, selain disamping memberikan

kemudahan dan kecepatan sistem dalam penerapannya sisi lain pembayaran secara *online* ini ternyata juga menimbulkan berbagai masalah yang cukup serius dan harus mendapat perhatian khusus dari pemerintah umumnya seperti halnya pembayaran secara *online* yang diterapkan pada PT.Pos Indonesia. Secara umum masalah yang dihadapi dalam penerapan *online payment* adalah *Pertama*, fasilitas internet yang kurang lengkap dan belum sempurnanya teknologi yang digunakan mengakibatkan jaringan menjadi sangat lambat, sehingga masyarakat bosan mengantri dalam melakukan pembayaran. *Kedua*, kemampuan Sumber Daya Manusia (operator pembayaran) di Unit Layanan Pembayaran secara *online* dalam menyelenggarakan sistem Pospay belum begitu menguasai pembayaran *online*. *Ketiga*, kurangnya apresiasi dari masyarakat akan kehadiran layanan Pospay menyebabkan masyarakat lebih memilih untuk melakukan pembayaran secara manual agar dapat berinteraksi secara langsung kepada penyelenggara layanan dalam membayarkan kewajibannya

Berdasarkan observasi awal produk layanan Pospay belum begitu dikenal dan belum diminati oleh masyarakat secara keseluruhan. Masyarakat kelihatannya lebih suka menggunakan layanan pembayaran manual dari pihak pemberi layanan langsung misalnya seperti membayar tagihan bulanan ke kantor PT.PLN, kantor PT. PDAM, PT. TELKOM, dan lain sebagainya tanpa melalui perantaranya seperti halnya Pospay. Hal ini juga disebabkan karena masyarakat mengkhawatirkan, jika mereka menemukan masalah dalam pembayaran dalam hal keluhan pelanggan maka pihak penyedia layanan pembayaran *online* tidak dapat menanggapi keluhan mereka (hasil wawancara pendahuluan dengan beberapa

pelanggan di kantor PT.PLN, kantor PT.PDAM, dan kantor PT.TELKOM Padang pada tanggal 14 juni 2011). Dengan demikian dapat dipastikan bahwa masyarakat harus melakukan pembayaran tagihan kepada pihak pemberi layanan secara langsung.

Dari permasalahan tersebut diperlukan berbagai penyelesaian yang tanggap, karena jika dibiarkan penerapan Pospay tidak akan berjalan dengan baik. Sehingga dari argumen tersebut dibutuhkan beragam upaya yang mendukung demi terselenggaranya pelayanan publik ini.

Untuk itu maka penulis tertarik untuk mengkaji lebih dalam tentang pembayaran elektronik dalam sebuah skripsi yang berjudul “Peranan PT.Pos Indonesia Kota Padang dalam Pelayanan Jasa Keuangan Pembayaran *Online* Melalui *Pospay*”

B. Identifikasi Masalah

Dari latar belakang yang dikemukakan di atas, maka dapat diidentifikasi masalahnya sebagai berikut :

1. Kurangnya minat masyarakat atas hadirnya sistem *Pospay* menyebabkan masyarakat lebih memilih untuk melakukan pembayaran secara manual.
2. Fasilitas internet yang kurang memadai dan belum sempurnanya teknologi yang digunakan mengakibatkan jaringan internet lambat dan pelayanan pembayaran menjadi terhambat sehingga akhirnya masyarakat harus mengantri lama untuk membayarkan kewajibannya di PT.Pos Indonesia Kota Padang.

3. Kemampuan Sumber Daya Manusia di Unit Layanan Jasa Keuangan Pembayaran *Online* PT.Pos Indonesia Kota Padang untuk menerapkan sistem Pospay belum begitu menguasai pembayaran *online*, sehingga hal ini juga akan berpengaruh terhadap pelayanan kepada pelanggan.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan pemaparan yang telah dijelaskan sebelumnya, maka rumusan permasalahan dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimanakah peranan PT.Pos Indonesia Kota Padang dalam pelayanan jasa keuangan pembayaran *online* melalui Pospay?
2. Bagaimana persepsi masyarakat terhadap pembayaran *online* melalui Pospay?
3. Faktor apa saja yang menyebabkan masyarakat lebih menyukai pembayaran secara manual dari pada pembayaran *online* melalui Pospay di PT. Pos Indonesia Kota Padang?
4. Apakah kendala yang dihadapi oleh pihak PT.Pos Indonesia Kota Padang dalam penerapan *Pospay*?

D. Batasan Masalah

Dalam penelitian ini, penulis membatasi masalah pada pelayanan jasa keuangan melalui pembayaran *online* di PT.Pos Indonesia Kota Padang serta persepsi masyarakat (pelanggan), penerimaan layanan jasa pembayaran secara *online* dan manual pada 3 jenis layanan pembayaran tagihan listrik, tagihan air, dan tagihan telepon.

E. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Mendeskripsikan peranan Pospay terkait dengan mekanisme, prosedur dan teknologi yang digunakan di Unit layanan Pembayaran di PT.Pos Indonesia Kota Padang.
2. Mengidentifikasi persepsi masyarakat terhadap pembayaran *online* melalui Pospay.
3. Untuk mengidentifikasikan faktor penyebab masyarakat lebih memilih pembayaran secara manual daripada pembayaran online melalui Pospay.
4. Untuk mengetahui kendala yang dihadapi dalam pembayaran *online* melalui Pospay di Unit Layanan Pembayaran di PT.Pos Indonesia Kota Padang.

F. Manfaat Penelitian

1. Secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan bermanfaat sebagai sumbangan pemikiran dalam pengembangan Ilmu Administrasi Negara, khususnya *E-Government* dalam mengefektifkan penerapan layanan Pospay di PT.Pos Indonesia Kota Padang.

2. Secara Praktis

Untuk memberikan masukan bagi pelaksana Unit Layanan pada lembaga penyedia layanan secara umum dan pelaksana layanan pembayaran jasa keuangan melalui Pospay, sehingga pelayanan pembayaran bagi masyarakat dapat terlaksana secara optimal.