

PENGARUH KUALITAS SISTEM APLIKASI DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA PEMANFAATAN POSPAY PT POS INDONESIA MAKASSAR

Firda Nuramaliah^{*1}, Yuswari Nur², Ali Murdhani Ngandoh³

^{1,2} Prodi Manajemen, Institut Teknologi dan Bisnis Nobel

³ Prodi Sistem dan Teknologi Informasi, ITB Nobel

Email: *1firdanobel2019@gmail.com, *2yuswari@nobel.ac.id, *3alimurdha@stienobel-indonesia.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui (1) Untuk mendeskripsikan pengaruh kualitas system Pospay terhadap kepuasan konsumen dalam menggunakan layanan Pospay PT. Pos Indonesia Makassar (2) Untuk mendeskripsikan pengaruh kualitas layanan Pospay terhadap kepuasan konsumen dalam menggunakan layanan Pospay PT. Pos Indonesia Makassar.

Sampel dalam penelitian ini adalah 100 orang pengguna aplikasi Pospay. Penelitian ini menggunakan analisis linear berganda dengan pengumpulan data menggunakan kuesioner yang disebar secara online.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) Kualitas system aplikasi Pospay berpengaruh pada kepuasan konsumen dalam menggunakan layanan Pospay PT. Pos Indonesia Makassar (2) Kualitas layanan Pospay berpengaruh pada kepuasan konsumen dalam menggunakan layanan Pospay PT. Pos Indonesia Makassar.

Kata kunci : Kualitas Sistem Aplikasi, Kualitas layanan dan Kepuasan Pengguna.

Abstract

This study aims to determine (1) To describe the effect of the quality of the Pospay system on consumer satisfaction in using PT. Pos Indonesia Makassar (2) To describe the effect of Pospay service quality on consumer satisfaction in using Pospay service PT. Pos Indonesia Makassar.

The sample in this study was 100 Pospay application users. This study used multiple linear analysis with data collection using questionnaires distributed online.

The results showed that (1) The quality of the Pospay application system affects consumer satisfaction in using PT. Pos Indonesia Makassar (2) The quality of Pospay services affects consumer satisfaction in using Pospay services PT. Pos Indonesia Makassar.

Keywords: Application System Quality, Service Quality and User Satisfaction

PENDAHULUAN

Kemajuan teknologi informasi yang pesat memberikan pengaruh terhadap perkembangan bisnis jasa logistik. Kemajuan teknologi ini memberikan pengaruh pada perubahan proses bisnis terutama proses transaksi. Salah satu kemajuan teknologi yang berpengaruh besar adalah internet. Kehadiran internet membuat bisnis logistic senantiasa melakukan inovasi agar lebih mudah dan cepat di akses dibandingkan dengan cara manual yang cenderung menggunakan waktu yang lama dan biaya yang besar.

Kemajuan teknologi ini sejalan dengan kesadaran masyarakat terhadap berbagai unsur pelayanan yang disediakan oleh perusahaan atau penyedia layanan. Saat ini, tingkat kesadaran konsumen atas pentingnya nilai kualitas pelayanan (service quality) dalam bentuk jasa ataupun barang semakin tinggi. Dalam hal ini, ditemukan bahwa pemberian kualitas jasa atau layanan tertentu akan mempengaruhi penilaian yang berbeda dari setiap konsumen.

Kualitas layanan dapat dikatakan prima jika terdapat Transparansi berupa bentuk layanan yang terbuka, mudah dan mampu digunakan oleh seluruh pihak yang

memerlukan, adanya Akuntabilitas yaitu layanan yang mampu dipertanggung jawabkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan, layanan yang Kondisional yakni sesuai dengan kondisi pemberi dan penerima jasa sesuai dengan asas efisiensi dan efektifitas, layanan juga harus Partisipatif ialah layanan yang mampu membantu peran masyarakat dalam pelaksanaan pelayanan, selain itu Kesamaan Hak tanpa adanya diskriminasi terkait aspek apapun dan Keseimbangan Hak dan Kewajiban berarti pelayanan harus memperhatikan aspek keadilan diantara pemberi dan penerima pelayanan.

Saat ini industri jasa pelayanan khususnya logistik atau pengiriman berkembang pesat dan semakin marak di Indonesia. Salah satunya PT.Pos Indonesia yang merupakan Badan Usaha Milik Negara yang bergerak dibidang jasa pelayanan lalu lintas uang, barang dan emilki jaringan pelayana terbesar dan tersebar di seluruh pelosok tanah air. Sebagai salah satu penyedia layanan public, 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, PT. Pos meluncurkan layana Pospay, yang merupakan platform digital berbasis aplikasi dengan rekening Giropos. Sehingga pemiliknya dapat mengakses layanan ini untuk berbagai transaksi keuangan maupun layanan Pos Indonesia lainnya secara mobile.

Pospay ini sebagai evolusi dari Giropos yang sudah lama dimiliki Pos Indonesia di Grand Launching pada 13 April 2021 dengan memperkenalkan berbagai fitur terbarunya. Pospay memberikan fasilitas layanan transaksi keuangan seperti Layanan Bill Payment seperti pembayaran listrik, PDAM, cicilan mobil/motor, BPJS, pembelian pulsa, token listrik dll. Pengiriman keuangan melalui layanan Weselpos Instan. Pengelolaan keuangan melalui layanan Giropos, Penyimpanan dana di rekening Giropos, penyediaan fasilitas scan QR Code untuk pembayaran dan pembelian via merchant atau micro payment berbasis rekening Giropos.

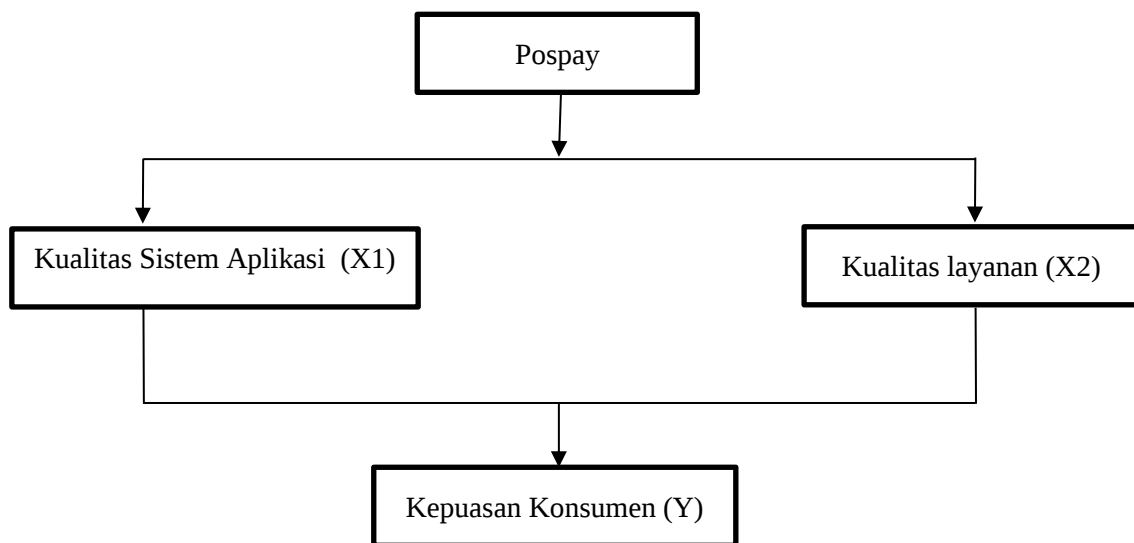
Konsumen yang hendak melakukan pembayaran atau pembelian dapat melakukannya dengan mengakses aplikasi Pospay, pertama buka aplikasi Pospay, lalu pilih menu yang dibutuhkan, pembayaran akan dilakukan dengan saldo yang tersedia pada akun Pospay milik konsumen, saldo otomatis terpotong. Penggunaan aplikasi mobile Pospay memberikan kemudahan kepada penggunaanya karena dapat diakses kapan saja dan dimana saja.

Sejak di Launching pada April 2021 hingga akhir November 2022 tercatat lebih dari 1 juta pengguna sudah mendownload aplikasi ini di Playstore dengan rating 3,6 bintang dari 5 bintang. Terdapat juga lebih dari 25.000 ulasan tentang aplikasi Pospay baik itu berupa kepuasan pengguna, keluhan maupun saran untuk perbaikan aplikasi. Terkhusus di wilayah Makassar, berdasarkan data yang diperoleh dari PT. Pos Indonesia Kota Makassar hingga sekarang sudah ada sekitar 10.000 pengguna Pospay dengan rata-rata pengguna yang menggunakan Pospay untuk transaksi yaitu 400 orang perbulannya.

Berkaitan dengan hal tersebut, maka perlu dinilai hubungan antara kualitas system dan kualitas layana terhadap kepuasan konsumen. Dimana kepuasan konsumen adalah perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja/hasil yang dirasakan dengan harapan konsumen. Jadi tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja suatu aplikasi yang dirasakan dengan harapan konsumen.

Berdasarkan variabel yang terkait dalam penelitian ini dapat dirumuskan dan digambarkan dalam kerangka pemikiran sebagai berikut.

Gambar 1. Kerangka Pikir



HIPOTESIS PENELITIAN

Berdasarkan uraian dari kerangka pikir yang telah diuraikan di atas, hipotesis lanjutan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Diduga Kualitas Sistem Aplikasi berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen pada pemanfaatan pospay pada transaksi di gerai pos
2. Diduga Kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen pada pemanfaatan pospay pada transaksi di gerai pos

METODE PENELITIAN

Peneliti mengumpulkan data dan informasi dengan menggunakan metode sebagai berikut.

1. Penelitian Kepustakaan merupakan metode yang dilakukan dengan mendapatkan referensi dari beberapa literature sebagai dasar dan rujukan yang akan dijadikan landasan teoritis.
2. Penelitian lapangan yaitu metode dengan pengumpulan data yang diperlukan penulis dengan melakukan observasi langsung pada tempat penelitian, baik melalui penyebaran kuisioner secara online dan dokumentasi.

Metode analisis yang akan digunakan oleh peneliti yaitu regresi linear berganda, uji validitas, uji reliabilitas, koefisien determinasi, uji t, dan uji F. Menggunakan analisis ini untuk mengetahui hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen apakah masing-masing memiliki hubungan positif atau negative dan dapat memprediksi nilai dari variabel dependen apabila nilai variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan. Data yang biasa digunakan berskala interval atau rasio.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu instrumen. Instrumen sah memiliki validasi tinggi. Instrumen dikatakan sah apabila mampu mengukur apa yang diinginkan, mampu mengungkapkan data dari variabel yang diteliti

secara cepat, tinggi rendahnya instrumen menunjukkan sejauh mana data yang terkumpul tidak menyimpan dari gambaran variabel yang dimaksud.

Tabel 1. Hasil Uji validitas

No	Varibel	Item	r-Hitung	r-Tabel	Keterangan
1.	Kualitas Sistem Aplikasi Pospay (X1)	X1.1	0.710	0.1966	Valid
		X1.2	0.662	0.1966	Valid
		X1.3	0.770	0.1966	Valid
		X1.4	0.713	0.1966	Valid
		X1.5	0.737	0.1966	Valid
2.	Kualitas Layanan (X2)	X2.1	0.734	0.1966	Valid
		X2.2	0.841	0.1966	Valid
		X2.3	0.862	0.1966	Valid
		X2.4	0.851	0.1966	Valid
		X2.5	0.851	0.1966	Valid
3	Kepuasan Konsumen (Y)	Y1.1	0.717	0.1966	Valid
		Y1.2	0.794	0.1966	Valid
		Y1.3	0.725	0.1966	Valid
		Y1.4	0.894	0.1966	Valid
		Y1.5	0.758	0.1966	Valid
		Y1.6	0.360	0.1966	Valid
		Y1.7	0.645	0.1966	Valid

Uji Realibilitas

Uji reabilitas digunakan untuk menguji suatu keandalan merupakan ukuran suatu kestabilan dan konsistensi responden dalam menjawab hal yang berkaitan dengan pertanyaan yang merupakan dimensi suatu variabel yang disusun dalam suatu bentuk kuesioner.

Teknik yang digunakan untuk pengujian reabilitas menggunakan SPSS, langkah yang ditempuh yaitu sama dengan dengan langkah pengujian validitas. Karena output dari keduanya bersamaan muncul.

Tabel 2. Uji Realibilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
X1 Kualitas Sistem Aplikasi	0,690	Reliabel
X2 Kualitas Layanan	0,871	Reliabel
Y Kepuasan Konsumen	0,877	Reliabel

Sumber : Data diolah, 2023

Berdasarkan hasil uji realibilitas yang dilakukan terhadap semua item dalam penelitian menunjukkan bahwa semua item yang penelitian dapat dikatakan reliabel karena ini yang koefisien realibilitas *Cronbach's alpha* > 0,50 dengan itu dapat dikatakan semua item pernyataan dalam kuesioner yang peneliti buat dan sebarakan reliabel sesuai dengan SPSS.

Uji Regresi Berganda

Tabel 3. Uji Regresi Linear Berganda

Coefficients ^a								
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	10.104	1.775		5.692	.000		
	APLIKASI	.237	.099	.219	2.399	.018	.558	1.791
	LAYANAN	.675	.107	.576	6.302	.000	.558	1.791

a. Dependent Variable: KEPUASAN

Sumber : data diolah, 2023

Berdasarkan tabel diatas mengenai hasil olahan data regresi dengan menggunakan SPSS maka akan disajikan persamaan regresi yaitu ;

$$Y = 10.104 + 0,237X_1 + 0,675 X_2 + e$$

Dari hasil regresi pada tabel 4.5 maka dapat disajikan penjelasan dari persamaan regresi yaitu sebagai berikut :

1. b_0 = nilai konstanta yang diperoleh adalah 10.104 artinya jika variabel Kualitas Aplikasi (X_1), Kualitas Layanan (X_2) bernilai = 0 maka variabel Kepuasan Konsumen (Y) = 10.104
2. $0,237 X_1$ = Nilai koefisien regresi variabel Kualitas Aplikasi (X_1) adalah 0,237, yang berarti bahwa kualitas aplikasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen (Y).
3. $0,675 X_2$ = Nilai koefisien regresi variabel kualitas layanan (X_2) adalah 0,675 yang berarti bahwa Kualitas Layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen (Y)

Berdasarkan hasil uji regresi linear berganda diatas, maka diketahui bahwa variabel kualitas system aplikasi memiliki pengaruh paling dominan terhadap kepuasan konsumen yang dimana diperoleh nilai sebesar 0,675.

Analisis Koefisien Determinasi

Analisis koefisien determinasi digunakan untuk menunjukkan proporsi variabel dependent yang dijelaskan oleh variabel independen. Koefisien determinasi (R^2) mampu memberikan informasi mengenai variasi nilai variabel dependent yang dapat dijelaskan oleh model regresi yang digunakan. Apabila R^2 mendekati angka 1 berarti terdapat hubungan yang kuat. Nilai R^2 yang diperoleh dijelaskan pada tabel 4.7 berikut ini :

Tabel 4. Analisis Koefisien Determinasi

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	LAYANAN, APLIKASI ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: KEPUASAN

b. All requested variables entered.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.740 ^a	.548	.538	1.59222

a. Predictors: (Constant), LAYANAN, APLIKASI

b. Dependent Variable: KEPUASAN

Sumber :

nilai

square

Pospay

ini.

sedangkan sisanya 45,2% dipengaruhi oleh variabel-variabel lain dari penelitian ini.

liki

1 R

asi

Uji T

Tabel 5. Analisis Koefisien Determinasi

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	10.104	1.775		5.692	.000		
	APLIKASI	.237	.099	.219	2.399	.018	.558	1.791
	LAYANAN	.675	.107	.576	6.302	.000	.558	1.791

a. Dependent Variable: KEPUASAN

Sumber : Data Diolah,2023

Berdasarkan tabel 4.7 diatas berikut penjelasan hasil Uji T (Uji parsial) adalah sebagai berikut :

a. Kualitas Sistem Aplikasi

Hasil uji-t menunjukkan nilai t-hitung variabel Kualitas Sistem Aplikasi(X1) sebesar 2.399 dimana nilai tersebut lebih besar dari nilai t-tabel 1.984 dengan koefisien beta sebesar 0.237 dengan tingkat signifikansi $0.018 > 0.05$ ini berarti kualitas system aplikasi berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Dengan demikian H1 diterima.artinya variabel kualitas system aplikasi secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen

b. Kualitas Layanan

Hasil uji-t menunjukkan nilai t-hitung variabel Kualitas Layanan (X2) sebesar 6.302 dimana nilai tersebut lebih besar dari nilai t-tabel 1.984 dengan koefisien beta sebesar 0.675 dengan tingkat signifikansi $0.00 > 0.05$ ini berarti kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Dengan demikian H2 diterima.artinya variabel kualitas system layanan secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen .

Uji F (Uji Simultan)

Uji F atau uji simultan menunjukkan kualitas aplikasi tidak pengaruh terhadap Hasil uji F dinyatakan dengan nilai F-hitung dan nilai signifikansi yang merupakan hasil dari hasil pengolahan data. Hasil uji-F dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

Tabel 6. Uji F (Uji Simultan)

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	LAYANAN, APLIKASI ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: KEPUASAN

b. All requested variables entered.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.740 ^a	.548	.538	1.59222

a. Predictors: (Constant), LAYANAN, APLIKASI

b. Dependent Variable: KEPUASAN

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	297.800	2	148.900	58.734	.000 ^b
	Residual	245.910	97	2.535		
	Total	543.710	99			

a. Dependent Variable: KEPUASAN

b. Predictors: (Constant), LAYANAN, APLIKASI

Sumber : Data Diolah,2023

Berdasarkan hasil pengujian di atas dapat disimpulkan bahwa nilai F-tabel sebesar 58.734 dan nilai signifikan lebih kecil dari nilai alpha ($0,00 > 0,05$). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa system aplikasi dan kualitas layanan berpengaruh secara bersama-sama terhadap kepuasan konsumen.

PEMBAHASAN

1. Pengaruh Kualitas Sistem aplikasi terhadap kepuasan konsumen

Berdasarkan hasil pengujian dan analisis kualitas system aplikasi diatas menunjukkan bahwa pada hasil uji analisis regresi kualitas system aplikasi, nilai t- hitung lebih besar dari nilai t-tabel 1.984 dengan koefisien beta sebesar 0.237 dengan tingkat signifikansi $0.018 > 0.05$ maka dapat disimpulkan bahwa kualitas system aplikasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ruslinda A (2021) dengan judul penelitian “Pengaruh Kualitas system dan kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna system informasi akuntansi pada PT.Indomarco Prismaatama Cabang Banjarmasin” (Ruslinda Agustina, Rara Gustina, 2021)

2. Pengaruh Kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen

Berdasarkan hasil pengujian dan analisis kualitas layanan di atas menunjukkan bahwa pada hasil uji analisis regresi kualitas layanan, nilai t-hitung lebih besar dari t-tabel 1.984 dengan koefisien beta sebesar 0.675 dengan tingkat signifikansi $0.00 > 0.05$. Dari sini dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sunarsi (2020) dengan judul penelitian “Pengaruh bauran pemasaran dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Giant dept store cabang bsd Tangerang”. (Sunarsi, 2020) dan juga penelitian yang dilakukan oleh Suparyanto (2015) dengan judul “Pengaruh kualitas system, kualitas layanan dan kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna aplikasi pro Denpasar” (Suparyanto dan Rosad (2015, 2020)

Menurut DeLone dan McLean bahwa, kualitas sitem aplikasi merupakan karakteristik dari informasi yang melekat mengenai system aplikasi itu sendiri yang mana kualitas sitem aplikasi merujuk pada seberapa baik kemampuan perangkat keras, perangkat lunak, kebijakan prosedur dari system aplikasi informasi yang dapat menyediakan informasi kebutuhan konsumen. (Setyawan, 2019)

Hermawan (2018) menyimpulkan bahwa kualitas layanan merupakan rangkaian bentuk istimewa dari suatu produksi atau pelayanan yang dapat memberikan kemampuan dalam memuaskan kebutuhan dan keinginan masyarakat (Armanto, 2018)

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil data yang diperoleh dari hasil analisis maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Kualitas system aplikasi berpengaruh terhadap kepuasan konsumen dalam menggunakan aplikasi Pospay di kantor Pos Indonesia Makassar
2. Kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen dalam menggunakan aplikasi Pospay di kantor Pos Indonesia Makassar

SARAN

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan dan kesimpulan, maka saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut :

1. Hendaknya PT.Pos Indonesia khususnya di Makassar meningkatkan kualitas system aplikasi pada aplikasi Pospay agar kepuasan pengguna dapat dipertahankan
2. Disarankan untuk lebih meningkatkan kualitas layanan agar pengguna pospay semakin meningkatkan kepuasan pengguna

DAFTAR PUSTAKA

- Armanto, I. D. (2018). Pengaruh Dimensi Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Indihome Triple Play. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 7(3), 1282. <https://doi.org/10.24843/ejmunud.2018.v7.i03.p06>
- Hernita, S. J., Sidik, W., & Sanjaya, V. F. (2020). Pengaruh E-Service dan Kualitas Sistem terhadap Kepuasan Pengguna Sistem E-Learning dengan Moderasi Perceived Value. *Target : Jurnal Manajemen Bisnis*, 2(2), 257–264. <https://doi.org/10.30812/target.v2i2.1001>

- Pakaya, T. S., Machmud, R., & Radji, D. L. (2023). *Pengaruh Kualitas Sistem Informasi (BSG Touch) Terhadap Kepuasan Pengguna (Studi Kasus Pada Nasabah Bank SulutGo Cabang Boroko)*. 5(3), 1169–1178.
- Prabadewi Apsari, I. A., & Putra Astika, I. B. (2020). Pengaruh Kualitas Informasi, Kualitas Sistem Informasi, dan Perceived Usefulness pada Kepuasan Pengguna SIMDA. *E-Jurnal Akuntansi*, 30(3), 611. <https://doi.org/10.24843/eja.2020.v30.i03.p05>
- Ruslinda Agustina, Rara Gustina, O. A. (2021). *Akuntansi Pada Pt Indomarco Prisma Cabang*. 14(1).
- Setyawan, S. I. (2019). Analisis Pengaruh Kualitas Aplikasi, Kualitas Layanan, Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Go-Jek. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.
- Suparyanto dan Rosad (2015. (2020). 済無No Title No Title No Title. *Suparyanto Dan Rosad (2015, 5Predictin(3)*, 248–253.