

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

PT Pos Indonesia merupakan salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang pelayanannya tersebar di Indonesia dan saat ini bukan hanya perusahaan yang bekerja pada bidang jasa yaitu kurir, karena pada saat ini sudah banyak perusahaan pada bidang jasa kurir untuk menjadi pesaing. PT Pos Indonesia telah mengalami perubahan dengan adanya Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 1995, sebelumnya bernama Perum Pos dan Giro menjadi Persero atau PT Pos Indonesia. (<https://silapakprestasi-dpmpmsp.purwakartakab.go.id/profile/pt-pos-indonesia>).

BUMN menjadi salah satu lembaga yang menyediakan beberapa fasilitas bagi perusahaan yang dahulunya milik negara yakni PT POS Indonesia Persero. PT POS Indonesia Persero merupakan salah satu lembaga yang telah banyak diketahui oleh masyarakat sehingga letaknya berada di seluruh Indonesia hingga pelosok negeri. PT POS Indonesia bergerak pada bidang jasa dengan membantu masyarakat yang ingin mengirimkan barang maupun uang hingga surat antar wilayah terbesar di Indonesia. BUMN sendiri juga menjadi jembatan yang memberikan fasilitas kepada PT POS Indonesia Persero untuk membantu serta meningkatkan kualitas pada masyarakat. Peranan PT POS Indonesia Persero banyak yang berhasil sehingga membantu pemerintah dalam meningkatkan perekonomian masyarakat serta kemakmuran rakyat. Untuk menarik minat masyarakat, PT POS Indonesia juga terus mengembangkan kualitas pelayanan serta menganalisis kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi sebagai wujud loyalitas yang diberikan oleh PT POS Indonesia kepada masyarakat. Di era globalisasi ini, PT POS Indonesia telah banyak merubah system manajemen serta operasional sehingga lebih fleksibel mengikuti perkembangan zaman. Keberadaan PT POS Indonesia yang tersebar hingga pelosok negeri mampu memberikan proyeksi bahwa di Pulau Sumatera tepatnya di Pematang Siantar, Sumatera Utara

juga terdapat kantor PT POS Indonesia Persero sebagai bagian dari 24.000 titik layanan PT POS Indonesia Persero. Dari jumlah karyawan tersebut PT POS Indonesia memiliki kurang lebih 19.502 karyawan di seluruh Indonesia serta memiliki berbagaimacam penawaran (Ismie Mayangsari et al., n.d.).

Perkembangan teknologi yang semakin pesat membawa dampak besar terhadap berbagai sektor, termasuk dibidang industri. Industri 4.0 merupakan fenomena yang mengubah paradigma industri dengan menggabungkan teknologi digital dan fisik untuk menciptakan sistem produksi yang lebih efisien, fleksibel, dan terhubung. Meskipun memberikan peluang besar, perkembangan industri 4.0 juga membawa berbagai tantangan yang perlu diatasi.

Keuntungan perkembangan dari 4.0 yaitu dengan adanya konektivitas yang lebih besar, terutama melalui *Internet of Things* (IoT). Dengan konektivitas yang lebih luas, perusahaan dapat memantau dan mengoptimalkan sistem produksi mereka secara *real-time*, mengurangi biaya produksi, dan meningkatkan efisiensi. Selain itu, industri 4.0 juga membutuhkan sumber daya manusia yang memiliki keterampilan dan pengetahuan teknologi yang memadai.

Dampak Perkembangan Industri 4.0 dapat membawa dampak sosial dan lingkungan yang signifikan. Meskipun teknologi dapat membantu mengurangi limbah dan meningkatkan efisiensi energi, penggunaan teknologi ini juga dapat menghasilkan limbah elektronik yang berbahaya dan menghabiskan sumber daya yang tidak dapat diperbarui. Untuk mengatasi tantangan ini, perusahaan harus merencanakan dan melaksanakan strategi yang berkelanjutan dan bertanggung jawab secara sosial. Selain itu, perusahaan juga harus mempertimbangkan dampak sosial dari adopsi teknologi ini. Kemudian perusahaan juga perlu bekerja sama dengan pemerintah dan masyarakat untuk memastikan bahwa perkembangan teknologi ini dapat memberikan manfaat yang sebesar- besarnya bagi semua pihak. Hal yang tidak kalah penting untuk diingat adalah bahwa perkembangan industri 4.0 juga memerlukan kolaborasi antara perusahaan, pemerintah, dan masyarakat. (<https://ftmm.unair.ac.id/perkembangan-industri-4-0-antara-peluang-dan-tantangan/>)

Perusahaan Pos Indonesia dapat memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat dalam mengembangkan teknologi yang dapat memberikan manfaat bagi semua pihak, bukan hanya mengoptimalkan keuntungan semata. Pemerintah juga perlu berperan dalam menciptakan regulasi yang memastikan adopsi teknologi yang bertanggung jawab secara sosial dan lingkungan. Di sisi lain, masyarakat juga harus memahami dan mengikuti perkembangan teknologi untuk dapat memanfaatkannya secara bijak.

Dalam konteks global, perkembangan industri 4.0 juga dapat memberikan peluang bagi negara-negara berkembang untuk meningkatkan daya saing mereka dalam industri global. Dengan memanfaatkan teknologi digital dan fisik, negara-negara berkembang dapat mempercepat pembangunan infrastruktur dan meningkatkan produktivitas sektor industri mereka. Dengan melakukan kolaborasi antara perusahaan, pemerintah, dan masyarakat, kita dapat mengembangkan industri 4.0 yang berkelanjutan dan memberikan manfaat bagi semua pihak.

Kesimpulannya, dapat dikatakan bahwa perkembangan industri 4.0 adalah fenomena yang tidak dapat dihindari dan harus dihadapi dengan bijak. Industri 4.0 memberikan peluang besar untuk meningkatkan efisiensi dan mengoptimalkan sistem produksi, namun juga membawa tantangan dan risiko yang harus diatasi dengan serius dan bertanggung jawab. Kolaborasi antara BUMN, pemerintah, dan masyarakat diperlukan untuk memastikan adopsi teknologi yang bertanggung jawab secara sosial dan lingkungan, memberikan manfaat bagi semua pihak, serta dapat mengoptimalkan teknologi yang ada sehingga dapat digunakan dengan baik oleh semua pihak.

Dalam hal ini PT Pos Indonesia harus mampu bersaing pada bidang pelayanan dan selalu memberikan keuntungan untuk negara. PT Pos Indonesia di Jakarta Selatan harus melakukan langkah untuk merubah perusahaan lebih aktif dalam hal teknologi. Oleh karena itu, PT Pos Indonesia Jakarta Selatan harus memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat dalam mengembangkan teknologi yang dapat memberikan manfaat bagi semua pihak.

Setelah menggunakan *system* berbasis online sehingga proses pengiriman dapat dilacak secara online di seluruh kantor pos yang tersebar di seluruh Indonesia. Dengan adanya inovasi tersebut PT Pos Indonesia diharapkan mampu bertahan dalam menghadapi persaingan, faktor yang mendorong pengembangan inovasi PT Pos Indonesia dari lingkungan internal dan eksternal. Faktor yang mendorong dari internal yaitu terkait SDM, sementara dari eksternal yaitu kebijakan pemerintah, kemajuan teknologi, dan munculnya jasa pengiriman swasta.

Dynamic governance dapat dikatakan sebagai pemerintahan yang dinamis. Artinya, pemerintah dapat menyesuaikan kebijakan yang dibuat sesuai dengan kebutuhan masyarakat juga mengikuti perkembangan zaman. Pola penyelenggaraan pemerintah dengan konsep *dynamic governance* menuntut pemerintah untuk memiliki kapabilitas seperti berfikir jauh ke depan (*thinking ahead*), berfikir kembali (*thinking again*), dan berfikir secara terbuka seperti belajar dari negara lain (*thinking across*).

Sesuai dengan teori Taufik (2005) bahwasannya faktor yang merupakan penyebab inovasi adalah perkembangan atau kemajuan teknologi, tekanan persaingan yang ketat, perubahan atau keinginan atau “selera” konsumen, dan peraturan atau kebijakan. Semua negara di dunia menyadari bahwa pendidikan diyakini memiliki kemampuan untuk menyiapkan sumber daya manusia (SDM).

Dengan adanya daya saing, PT Pos Indonesia Jakarta Selatan harus menghadapi lingkungan internal dan eksternal. Pada lingkungan internal, Pos Indonesia menghadapi kualitas dan kuantitas SDM serta sarana prasarana yang masih terbatas. Sedangkan, tantangan eksternal yang dihadapi adalah regulasi pemerintah, kemajuan teknologi, dan persaingan semakin ketat. Melihat banyaknya tantangan, PT Pos Indonesia segera memberlakukan yang berkaitan dengan eksistensi. Cara yang dapat dilakukan yaitu dengan melakukan suatu perubahan (*transformasi*) untuk membuat sebuah inovasi baru, baik inovasi produk ataupun inovasi jasa yang lebih efektif.

Dalam pandangan lain, inovasi yang dapat dilakukan PT Pos Indonesia termasuk sebagai inovasi produk atau jasa baru, dan inovasi teknologi proses

produksi berdasarkan batasan konseptual dari Damanpour (Suwarno, 2005). Damanpour menjelaskan bahwa sebuah inovasi dapat berupa produk atau jasa baru, teknologi proses produksi yang baru, sistem struktur, dan administrasi baru atau rencana baru bagi anggota organisasi.

Pada saat ini PT Pos Indonesia berhasil menciptakan bentuk-bentuk inovasi baru seperti *Pos Express*, *Express Mail Service (EMS)*, *Pos Payment*, *Wesel Pos Instan*, *Wesel Pos Prima* serta *Perangko Prima*, dan mesin nomor antrian elektronik. Inovasi yang berhasil dilakukan oleh PT Pos Indonesia tersebut mengingatkan pada teori Suherli (2010) dalam jurnal Mayangsari dkk, bahwasannya keberhasilan itu salah satunya pada inovasi layanan PosPay, dimana layanan menggandeng perusahaan lainnya untuk bisa memberikan pelayanan yang efektif dan efisien.

Dalam dynamic governance PT Pos Indonesia dalam bidang jasa keuangan memberikan inovasi baru pada usahanya dengan menerapkan sistem pembayaran yang memanfaatkan teknologi yaitu *system pembayaran online (System Online Payment)*. *System pembayaran online* diterapkan dengan tujuan untuk mengembangkan suatu produk layanan yang berbasis teknologi informasi. Adanya system pembayaran online di PT Pos Indonesia menawarkan berbagai kemudahan dan kenyamanan pembayaran, diantaranya adalah lokasi yang lebih dekat, pelayanan yang lebih cepat, serta tingkat keamanan lebih terjamin.

PT Pos Indonesia mengeluarkan pospay sebagai salah satu inovasi untuk melakukan transformasi digital, kehadirannya dapat membantu untuk pembayaran melaluinon-tunai. Menurut Direktur Utama PT Pos Indonesia, pospay diluncurkan untuk kemudahan bagi pengguna jasa Pos Indonesia. Dengan aplikasi pospay dapat mengakses layanan GiroPos, transaksi keuangan, dan layanan Pos Indonesia lainnya secara mobile. Pospay mempunyai keunggulan dalam memberi layanan secara digital dan fisik. (<https://www.posindonesia.co.id/id/pages/sejarah-posind>)

Dengan hadirnya pospay dapat memudahkan masyarakat untuk menggunakannya. Tetapi, pada saat ini masih kurangnya terkait penyebaran informasi dari program aplikasi pospay. Sehingga banyak masyarakat yang tidak menggunakannya. Sehingga, PT Pos Indonesia Jakarta Selatan harus

memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat dalam mengembangkan teknologi yang lebih dinamis serta dapat memberikan manfaat bagi semua pihak.

Pospay adalah sebuah layanan pembayaran terpadu yang diluncurkan oleh Pos Indonesia. Berbagai transaksi keuangan akan berjalan dengan lebih mudah dan lancar dengan menggunakan layanan yang satu ini. Berikut adalah layanan keuangan yang bisa dilakukan melalui Pospay :

- a. Transfer uang ke berbagai rekening bank
- b. Kirim weselpos instan tanpa rekening
- c. Transfer sesama rekening Giropos
- d. Membayar berbagai tagihan
- e. Voucher seperti tagihan listrik
- f. Token listrik
- g. Tagihan air PDAM
- h. Tagihan telpon/ponsel, voucher/pulsa, dan paket data

Masyarakat perlu mengakses layanan aplikasi pospay melalui *smartphone* atau bahkan dengan mendatangi kantor pos terdekat. Pengguna aplikasi pospay adalah mereka yang membutuhkan layanan keuangan yang cepat dan praktis, sehingga bisa melakukan berbagai transaksi keuangan yang dibutuhkan setiap waktu dengan mudah.

Rekening pospay adalah rekening khusus yang diperuntukkan bagi pengguna Pospay. Semua transaksi keuangan melalui rekening pospay adalah transaksi digital yang terjadi secara *real time*, sebagaimana transaksi keuangan perbankan pada umumnya. (<https://www.posindonesia.co.id/id/pages/sejarah-posind>)

Pospay adalah kebutuhan layanan keuangan yang lebih mudah. Hal ini akan berbeda dengan layanan perbankan pada umumnya, karena rekening pospay adalah sebuah rekening praktis yang bisa diakses secara *online*, kapan saja dan di mana saja oleh pengguna Pospay itu sendiri. Beberapa keunggulan yang bisa didapatkan dari layanan Pospay :

- Mempermudah Pembayaran Tagihan

Keunggulan pertama yang bisa didapatkan dari aplikasi Pospay adalah kemudahan dalam melakukan pembayaran tagihan. Ada banyak tagihan yang bisa dibayarkan melalui layanan yang satu ini, antara lain: tagihan telepon dan layanan pasca bayar, tagihan listrik dan air, cicilan kendaraan bermotor, dan yang lainnya.

- Pengiriman Uang dengan Cepat

Pengiriman uang melalui rekening pospay adalah menggunakan layanan yang prima, di manatransaksi ini bisa terjadi secara *real time*. Hal ini akan sangat membantu dan mempermudah pengiriman uang ke berbagai wilayah, bahkan untuk yang berada di wilayah pelosok sekalipun. Melalui aplikasi Pospay, pengiriman uang lewat wesel pos akan terjadi secara *real time*.

- Akses sangat Mudah

Pospay adalah aplikasi praktis yang bisa diakses melalui *smartphone*, kapan saja dan di mana saja pengguna membutuhkannya. Namun jika tidak memiliki *smartphone*, layanan yang satu ini juga tetap bisa diakses melalui kantor-kantor pos terdekat. Selain itu, pospay agen adalah pihak yang menyediakan layanan Pospay dan tersebar di seluruh pelosok tanah air, sehingga bisa ditemukan dengan mudah saat membutuhkan layanan yang satu ini.

- Layanan Konsultasi dan Penyelesaian Kendala yang Mudah

Saat pengguna aplikasi Pospay mengalami kendala dalam urusan transaksi atau yang lainnya, maka dengan mudah bisa mengunjungi kantor Pos terdekat. Di sana yang bersangkutan bisa berkonsultasi dengan petugas, sehingga kendala yang dihadapi dapat diselesaikan dengan mudah dan cepat.

- Nominal Transaksi yang Besar

Jika layanan *e-wallet* hanya memungkinkan transaksi yang terbatas setiap harinya, maka Pospay justru sebaliknya. Layanan yang satu ini memungkinkan pengguna untuk melakukan transaksi dengan nominal

yang besar, bahkan lebih dari Rp10 juta sekalipun. Hal ini akan sangat memudahkan, terutama bagi masyarakat yang kerap membutuhkan transaksi dalam jumlah besar.

- Bekerjasama dengan Lembaga Lainnya

Pospay adalah layanan yang dikeluarkan oleh Pos Indonesia. Tidak hanya menyediakan layanan keuangan secara umum saja, namun produk ini juga didesain dengan sedemikian rupa, termasuk kolaborasi dengan institusi milik negara lainnya. Bekerjasama dengan Korlantas Polri, Pospay juga bisa digunakan untuk melakukan pembayaran e-tilang secara *online*.

- Memudahkan Layanan Keuangan di Luar Perbankan

Berdasarkan PP No. 46 tahun 2021 tentang Pos, Telekomunikasi dan Penyiaran (Postelsia) sebagai regulasi lanjutan dari UU No. 11/2020 tentang Cipta Kerja yang mengatur tenaga pos diizinkan untuk membuka tabungan pos. Artinya, Pospay ini akan menjadi solusi bagi masyarakat yang tidak memiliki akses layanan perbankan, di mana yang bersangkutan tetap bisa melakukan berbagai transaksi keuangan dengan mudah dan cepat, bahkan secara *online*.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan dari latar belakang masalah tersebut maka dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut :

- Pos Indonesia perlu strategi untuk mewujudkan pospay yang lebih unggul dengan cara melakukan sosialisasi kepada masyarakat supaya lebih mengetahui cara menggunakan pospay, untuk mempermudah melakukan transaksi secara online, dan melengkapi fitur-fitur yang ada di pospay saat ini. Karena masih banyak masyarakat yang tidak menggunakannya,
- PT Pos Indonesia Jakarta Selatan harus memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat dalam mengembangkan teknologi yang lebih dinamis serta dapat memberikan manfaat bagi semua pihak,

1.3 Pembatasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah tersebut, perlu adanya pembatasan masalah agar dapat terarah dan lebih focus pada pokok permasalahan yang diangkat. Dalam penelitian ini, permasalahan yang diangkat yaitu Analisis *Dynamic Governance* Pada Program POSPAY Di PT Pos Indonesia Jakarta Selatan.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah maka dapat dirumuskan permasalahan pokok yang diteliti yaitu Analisis *Dynamic Governance* Pada Program POSPAY DiPT Pos Indonesia Jakarta Selatan.

1.5 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis *Dynamic Governance* Pada Program POSPAY Di PT Pos Indonesia Jakarta Selatan.

1.6 Manfaat penelitian

1.6.1 Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini di harapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran dan pengembangan pengetahuan di bidang ilmu Administrasi Publik yang berkenaan dengan analisis *dynamic governance*.

1.6.2 Manfaat Praktis

- Bagi PT Pos Indonesia, sebagai sumbangan pemikiran dan kontribusi ilmiah dalam analisis *dynamic governance*.
- Bagi Peneliti, semoga skripsi ini dapat dilanjutkan penelitiannya oleh peneliti berikutnya terutama dalam peran, fungsi, mekanisme Ilmu Administrasi Publik
- Bagi Masyarakat, penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman mengenai sistem pelayanan POSPAY yang ada di PT Pos Indonesia Jakarta Selatan.