

**Protected by PDF Anti-Copy Free**

**(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)**

**KAJIAN DAMPAK TRANSFORMASI DIGITAL TERHADAP  
MINAT MASYARAKAT DALAM MENINGKATKAN  
KINERJA KANTOR POS  
KOTABUKITINGGAU**



**SKRIPSI**

**Diajukan Sebagai Syarat Untuk Menyelesaikan Pendidikan  
Program Sarjana (S-1)  
Pada Program Studi Manajemen**

**Oleh :  
WULANDARI HERYANIPUTRI  
NIM: 2101010007**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS ILMU EKONOMI DAN SOSIAL HUMANIORA  
UNIVERSITAS BINA INSAN  
2025**

**Protected by PDF Anti-Copy Free**

**(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)**

**HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI**

**KAJIAN DAMPAK TRANSFORMASI DIGITAL TERHADAP  
MINAT MASYARAKAT DALAM MENINGKATKAN  
KINERJA PADA KANTOR POS  
KOTA LUBUKLINGGAU**

**Oleh :**

**WULANDARI HERYANIPUTRI**

**NIM : 2101010007**

**Pembimbing I**

**Lubuklinggau, Januari 2025**

**Pembimbing II**

**Dr. Dheo Rimbano, SE., M.Si.**

**Arisky Andrinaldo, SE., M.Ak.**

**Mengesahkan,**

**Dekan Fakultas Ilmu Ekonomi dan Sosial Humaniora**

**Universitas Bina Insan**

**Dr. Dheo Rimbano, SE., M.Si.**

**Protected by PDF Anti-Copy Free**

**(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)**

**HALAMAN PERSETUJUAN TIM PENGUJI**



Pada hari Jum'at 24 Januari 2025 telah dilaksanakan Sidang Skripsi oleh Program Studi Manajemen Fakultas Ilmu Ekonomi dan Sosial Humaniora Universitas Bina Insan Lubuklinggau

Nama : Wulandari Heryaniputri  
NIM : 2101010007  
Judul : Kajian Dampak Transformasi Digital terhadap Minat Masyarakat dalam Meningkatkan Kinerja pada Kantor Pos Kota Lubuklinggau.

**Komisi Penguji**

1. Ketua : **Dr. Dheo Rimbano, SE., M.Si.** (.....)
2. Sekretaris : **Arisky Andrinaldo, SE., M.Ak.** (.....)
3. Anggota : **Rudi Azhar, SE., M.Si.** (.....)

**Mengetahui,  
Ketua Program Studi Manajemen  
Fakultas Ilmu Ekonomi dan Sosial Humaniora  
Universitas Bina Insan**

**Surajiyo, SE., M.M.**

## Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

### MOTO DAN PERSEMBAHAN



#### MOTO

- ❖ “Dan bersabarlah kamu, sesungguhnya janji Allah adalah benar” (QS. Ar-Rum:60)
- ❖ Diredahkan dimata manusia, ditinggikan dimata Tuhan, *Prove Them Wrong*.

#### Persembahan kepada :

Dengan mengucapkan Syukur Alhamdulillahirobbii alamiin, sungguh sebuah perjuangan yang cukup panjang aku lalui untuk mendapatkan gelar sarjana ini. Rasa Syukur dan Bahagia yang kurasakan ini akan di persembahkan kepada orang-orang yang ku sayangi dan berarti dalam hidupku:

- ❖ Yang paling utama Orang tuaku yang tercinta dan tersayang Bapak Dedi Heriansah dan Ibu Fitri Yani, terimakasih atas segala pengorbanan, tulus kasih, dan dukungan tiada henti hingga bisa sampai kejenjang S1.
- ❖ Saudara kandung dan seluruh keluargaku yang selalu memberikan motivasi.
- ❖ Diri sendiri yang selalu mampu menguatkan dan meyakinkan bahwa semuanya akan selesai.
- ❖ Sahabat dan teman-teman sekolah maupun kuliahku yang setia menemani hari-hariku.
- ❖ Almamater tercintaku yang selalu menemani tiap proses perkuliahanku.

## Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

### HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan ini:  
Nama Mahasiswa : Wulandari Heryaniputri  
NIM : 2101010007  
Program Studi : Manajemen

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa penelitian dan penulisan skripsi yang saya susun sebagai persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana (S1) Universitas Bina Insan, merupakan hasil kerja saya sendiri dan tidak menyuruh orang lain yang mengerjakannya. Ada bagian tertentu dalam penulisan skripsi ini yang saya kutip dari hasil karya orang lain dan telah saya tuliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah dan etika penulisan ilmiah.

Jika dikemudian hari ternyata terbukti bahwa penelitian tugas akhir ini bukan hasil kerja saya sendiri atau plagiat dalam bagian-bagian tertentu, maka saya bersedia dikenakan sanksi sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku.

Lubuklinggau, Januari 2025

Penulis,

*Materai  
10.000*

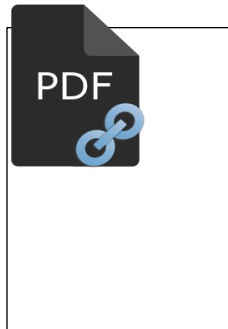
Wulandari Heryaniputri

NIM: 2101010007

# Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP



### **Biodata**

Nama : Wulandari Heryaniputri  
Tempat/Tanggal Lahir : Lubuklinggau, 12 Agustus 2003  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Agama : Islam  
Alamat : Prumnas nikan 2, RT 04, Blok i1, Kelurahan Air Kuti, Kecamatan Lubuklinggau Timur I

### **Pendidikan**

- SD : SD Negeri 35 Kota Lubuklinggau
- SMP/MTS Sederajat : SMP Negeri 2 Kota Lubuklinggau
- SMA/SMK Sederajat : MAN 1 (Model) Kota Lubuklinggau

# Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

## ABSTRACT



*This research was carried out at the Lubuklinggau City Post Office. This research aims to examine the digital transformation process using technology and its impact on people's interest as consumers in improving performance at the Lubuklinggau City Post Office. This type of research is a qualitative method with a descriptive approach used to collect data through observation, interviews and documentation. The research results show that digital transformation increases public interest and employee performance, but also creates a digital divide and training needs for employees. As well as creating quite serious obstacles in the era of digital transformation that may occur, such as technology dependence, declining health, lack of focus, and increasing data leaks.*

*Keywords: Digital transformation process, public interest, performance, digital era obstacles, Post Office.*

# Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

## ABSTRAK



Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Pos Kota Lubuklinggau. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji tentang proses transformasi digital dengan pemanfaatan teknologi dan dampaknya terhadap minat masyarakat sebagai konsumen dalam meningkatkan kinerja pada Kantor Pos Kota Lubuklinggau. Jenis penelitian ini adalah metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif digunakan untuk mengumpulkan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa transformasi digital meningkatkan minat masyarakat dan kinerja pegawai, namun juga menimbulkan kesenjangan digital dan kebutuhan pelatihan bagi pegawai. Serta menimbulkan kendala di era transformasi digital yang cukup serius yang mungkin dapat terjadi seperti ketrgantungan teknologi, kesehatan menurun, tidak fokus, dan meningkatnya kebocoran data.

**Kata kunci :** Proses transformasi digital, minat masyarakat, kinerja, kendala era digital, Kantor Pos.

## KATA PENGANTAR



Alhamdulillah puji dan Syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan Rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Kajian Interpretatif Dampak Transformasi Digital dan Minat Masyarakat dalam Meningkatkan Kinerja pada Kantor Pos Kota Lubuklinggau”. Skripsi ini tugas akhir yang diajukan untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar Sarjana (S-1) manajemen Universitas Bina Insan Lubuklinggau.

Dengan selesainya skripsi ini, penulis sepenuhnya mengakui dan menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dukungan dari semua pihak. Dalam kesempatan ini dengan sepenuh hati yang tulus, penulis mengucapkan terima kasih yang tak terhingga dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada kedua pembimbing saya, kepada Bapak Dr. Dheo Rimbano, S.E., M.Si dan Bapak Arisky Andrialdo, SE., M. Ak yang bertindak sebagai pembimbing pertama dan kedua dalam penyusunan skripsi ini. Kecerdasan, keluasaan wawasan yang kritis, mengarahkan, dan mendorong penulis agar tidak mudah mundur, tetap senantiasa belajar dan tidak mudah patah semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis juga menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan kali ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada yang telah membantu dalam menyelesaikan ini diantaranya :

1. Kedua Orang Tua ku tercinta bapak Dedi Heriansa dan ibu Fitri Yani yang telah banyak memberikan dukungan dan bantuannya dalam penulisan Skripsi.
2. Bapak Dr. H. Sardiyo selaku Rektor Universitas Bina Insan Lubuklinggau.
3. Bapak Dr. Muhammad Akbar, S.T., M.IT selaku Wakil Rektor I Universitas Bina Insan Lubuklinggau.

## Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

4. Bapak Wakhid Nur Muklis, M.Pd. selaku Wakil Rektor II Universitas Bina Insan Lubuklinggau.
5. Bapak Dr. Dheo Rimbanon, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bina Insan Lubuklinggau sekaligus sebagai Pembimbing I.
6. Bapak Surajiyono, S.E., MM selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Bina Insan Lubuklinggau.
7. Bapak Arisky Andrialdo, S.E., M.Ak selaku Pembimbing II, yang telah banyak memberikan bimbingan dan arahan dalam penulisan skripsi ini.
8. Bapak Rudi Azhar, SE., M.Si selaku Penguji yang telah banyak memberikan bimbingan dan arahan dalam Penulisan Skripsi ini.
9. Kepala Kantor beserta seluruh pegawai Kantor Pos Cabang Kota Lubuklinggau yang telah memberikan izin dan memfasilitasi dalam pelaksanaan penyusunan Skripsi.
10. Seluruh Staf Dosen dan Karyawan Universitas Bina Insan Lubuklinggau.

Akhir kata semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua dan untuk penelitian selanjutnya.

Lubuklinggau, Januari 2025

Peneliti,

**Wulandari Heryaniputri**

# Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

## DAFTAR ISI

Halaman Judul .....	i
Halaman Pengesahan .....	ii
Halaman Persetujuan Tim Penguji .....	iii
Halaman Moto Dan Persembahan .....	iv
Halaman Pernyataan .....	v
Daftar Riwayat Hidup .....	vi
<i>Abstract</i> .....	vii
Abstrak .....	viii
Kata Pengantar .....	ix
Daftar Isi .....	xi
Daftar Tabel .....	xiii
Daftar Gambar .....	xiv
Daftar Lampiran .....	xv
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Fokus dan Sub Fokus Penelitian .....	7
1.3 Rumusan Masalah .....	7
1.4 Batasan Masalah .....	8
1.5 Tujuan Penelitian .....	9
1.6 Manfaat Penelitian .....	9
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>10</b>
2.1 Kajian Literatur Fokus dan Sub Fokus Penelitian .....	10
2.1.1 Transformasi Digital .....	10
2.1.1.1 Pengertian Transformasi Digital .....	10
2.1.1.2 Strategi Transformasi Digital .....	11
2.1.1.3 Indikator Transformasi Digital .....	14
2.1.1.4 Tantangan Transformasi Digital .....	14
2.1.1.5 Kelebihan & Kekurangan Transformasi Digital ..	16
2.1.2 Minat Masyarakat .....	18
2.1.2.1 Pengertian Minat Masyarakat .....	18
2.1.2.2 Tahapan Minat Masyarakat .....	19
2.1.2.3 Aspek Minat Masyarakat .....	21
2.1.2.4 Indikator Minat Masyarakat .....	22
2.1.2.5 Jenis-Jenis Minat Masyarakat .....	23
2.1.2.6 Faktor yang Membentuk Minat Masyarakat .....	23
2.1.2.7 Faktor yang Mempengaruhi Minat Masyarakat ..	24
2.1.2.8 Tipe Perilaku Minat Pembelian Masyarakat .....	24
2.1.3 Kinerja Kantor .....	27
2.1.3.1 Pengertian Kinerja .....	27
2.1.3.2 Prinsip-Prinsip Kinerja .....	28
2.1.3.3 Tujuan Kinerja .....	28
2.1.3.4 Elemen Kinerja .....	29

# Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

2.1.3.5 Metode Penilaian Kinerja.....	30
2.1.3.6 Bentuk dan Bentuk Kinerja .....	31
2.1.3.7 Indikator Kinerja .....	33
2.1.3.8 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja .....	34
2.2 Penelitian terdahulu yang relevan .....	34
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>41</b>
3.1 Prosedur Penelitian .....	41
3.2 Sumber Data .....	43
3.3 Metode Pengumpulan Data.....	44
3.4 Instrumen Penelitian .....	49
3.5 Metode Analisis Data.....	50
3.6 Pemeriksaan Keabsahan Data .....	52
3.7 Tempat dan Waktu Penelitian .....	58
3.7.1 Tempat Penelitian .....	58
3.7.2 Waktu Penelitian.....	58
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN .....</b>	<b>60</b>
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	60
4.1.1 Perkembangan PT Pos Indonesia.....	60
4.1.2 Visi, Misi, Tujuan dan <i>Keywords</i> Perusahaan.....	61
4.1.3 Makna Logo .....	61
4.1.4 Struktur Organisasi Kantor Pos .....	62
4.2 Hasil Penelitian .....	64
<b>BAB V PEMBAHASAN .....</b>	<b>100</b>
5.1 Pembahasan Fokus 1 Proses Transformasi Digital dengan Pemanfaatan Teknologi.....	100
5.2 Pembahasan Fokus 2 Minat Masyarakat di era Transformasi Digital .....	104
5.3 Pembahasan Fokus 3 Kualitas dan Kuantitas Kinerja Karyawan untuk melaksanakan pekerjaan di era Transformasi Digital .....	107
5.4 Pembahasan Fokus 4 Kendala-Kendala yang dihadapi di era Transformasi Digital .....	110
<b>BAB VI KESIMPULAN DAN REKOMENDASI.....</b>	<b>113</b>
6.1 Kesimpulan .....	113
6.2 Rekomendasi.....	115
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>116</b>
<b>LAMPIRAN</b>	

# Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Transaksi Kirim	Jan 2023	4
Tabel 1.2 Data Transaksi Kirim	Jan 2024	5
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	.....	34
Tabel 3.1 Borang Penelitian	.....	45
Tabel 3.2 Rencana Kegiatan Penelitian	.....	59
Tabel 4.1 Hasil Wawancara dengan Informan	.....	64
Tabel 4.2 Daftar Nama Informan	.....	93

# Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Top Brand Index Jasa Pengiriman di Indonesia 2024 .....	2
Gambar 1.2 Jenis Produk Pos Indonesia .....	3
Gambar 3.1 Langkah-Langkah .....	43
Gambar 3.2 Pembagian Informan .....	48
Gambar 4.1 Logo Pos Indonesia .....	61
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Kantor Pos Cabang Lubuklinggau .....	62
Gambar 4.3 Wawancara diruangan Operasional .....	94
Gambar 4.4 Wawancara diruangan Pengawasan Umum .....	94
Gambar 4.5 Wawancara diruangan Bisnis Korporat .....	95
Gambar 4.6 Wawancara diruangan Bisnis Ritel dan Kemitraan .....	95
Gambar 4.7 Wawancara diruangan Operasi Kurir dan Logistik .....	96
Gambar 5.1 Posaja! Jasa Pengiriman Terbaik .....	101
Gambar 5.2 Pospay Transaksi Dimana Saja dan Kapan Saja .....	102

# Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kegiatan Observasi	.....
Lampiran 2 Kegiatan Wawancara bersama salah satu pegawai	.....
Lampiran 3 Kinerja dibagian perantara	.....
Lampiran 4 Kinerja dibagian Ritel dan Jasa Keuangan	.....
Lampiran 5 Masyarakat yang menggunakan Jasa Pos	.....
Lampiran 6 Proses Wawancara Mengumpulkan Data	.....
Lampiran 7 Data Jumlah Pegawai	.....
Lampiran 8 SK Pembimbing Proposal Skripsi	.....
Lampiran 9 SK Pembimbing Sidang Skripsi	.....
Lampiran 10 Surat Keterangan Telah Melakukan Riset	.....
Lampiran 11 Lembar Perbaikan Ujian Skripsi	.....
Lampiran 12 Lembar Perbaikan Seminar Proposal Skripsi	.....
Lampiran 13 Lembar Bimbingan Skripsi	.....
Lampiran 14 Lembar Bimbingan Proposal Skripsi	.....
Lampiran 15 Lembar LoA Penerbitan Jurnal	.....
Lampiran 16 Draf Jurnal	.....
Lampiran 17 Surat Permohonan Izin Penelitian	.....
Lampiran 18 Surat Balasan Permohonan Izin Penelitian	.....
Lampiran 19 Formulir Pengajuan Judul	.....
Lampiran 20 Lembar Form Wawancara	.....

# Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

## BAB I

### DAFTAR ISI

PDF

#### 1.1 Latar Belakang Penelitian

Di era transformasi digital sekarang ini ilmu pengetahuan dan teknologi berkembang dengan pesat. Perkembangan ini memiliki dampak semakin terbuka dan tersebar nya informasi dan pengetahuan dari dan ke seluruh dunia menembus batas jarak, tempat, ruang, dan waktu. Teknologi telah mempengaruhi dan mengubah kehidupan manusia, sehingga jika sekarang ini “gagap teknologi” maka akan terlambat pula untuk memperoleh berbagai kesempatan untuk maju (Munir, 2017). Perkembangan teknologi yang semakin pesat, perusahaan harus mampu beradaptasi dengan cepat dan efektif terhadap perubahan. Transformasi teknologi inilah yang merupakan proses objektif untuk merespons perubahan yang terjadi. Individu maupun perusahaan dituntut untuk melakukan transformasi digital (Panggabean, 2018).

Teknologi digital terjadi sejak tahun 1980-an dan perkembangannya melesat pada tahun 2000-an. Hal ini ditandai dengan banyaknya kepemilikan handphone oleh masyarakat luas. Sehingga menjadikan PT. Pos Indonesia mengalami kesulitan karena penyampaian pesan tidak perlu menggunakan layanan jasa Pos, akan tetapi bisa melewati fitur *short messege service* (layanan pesan singkat), email, whatsapp, dan lain-lain dengan menggunakan telepon, internet, mesin fax, dan lain-lain menjadikan penyampaian pesan begitu sangat mudah dan lebih efisien. Oleh karena itu, PT Pos Indonesia harus memastikan peningkatan kinerja dapat dipenuhi dengan melakukan perubahan pada kualitas pelayanan dan memastikan minat masyarakat di era transformasi digital ini.

Dengan adanya kemajuan teknologi ini selaku fasilitator layanan kepada masyarakat, PT. Pos Indonesia ialah salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang berkecimpung dalam bidang jasa yang perlu memberikan mutu pelayanan yang baik, kepuasan pelanggan, kepercayaan

## Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

serta kemudahan kepada masyarakat dalam melakukan pembayaran yang efektif serta efisien baik waktu dan tenaga. Kepuasan, kepercayaan dan kualitas pelayanan tentunya berpengaruh tingkat keputusan konsumen dan menjadi salah satu kunci keberhasilan suatu industri melaksanakan inovasi (Munajah Nasution & Aslami, 2022).

PT Pos Indonesia resmi melakukan inovasi bertransformasi menjadi perusahaan digital pada tanggal 26 Agustus 2022, didukung dengan produk dan layanan yang diberikan oleh PT Pos Indonesia yang sudah menduduki digitalisasi untuk menarik minat masyarakat, karena perkembangan kemajuan teknologi sangat berpengaruh pada pola hidup masyarakat yang kini lebih menyukai menggunakan teknologi karena memudahkan dalam berbagai hal. Maka dari itu, PT Pos Indonesia berinovasi meningkatkan kinerja dengan menyediakan aplikasi Pos Aja yaitu layanan pengiriman paket secara online dan aplikasi PosPay yaitu layanan dibidang jasa keuangan digital seperti membayar tagihan listrik, telepon rumah dan pascabayar, PDAM, cicilan kendaraan, serta memungkinkan konsumen untuk mengirim uang melalui WeselPos secara real time (Puspito, 2024).



Gambar 1.1 Jenis Produk Pos Indonesia

Sumber: (Kompas.id, 2017)

## Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

PT Pos Indonesia telah banyak melakukan inovasi digitalisasi terutama di layanannya yang sekarang sudah tersedia aplikasi yang tersedia seperti layanan Jasa Keuangan (PT Pos Indonesia), konsinyasi (berupa Perangko atau Materai), pembayaran E-tickets, Pos, Adamail Pos, Fund Distribution (Western Union dan Pospay), Kargo, Logistik, dan lain-lain yang dapat membuat masyarakat untuk menggunakan jasa layanan PT Pos Indonesia dengan mudah. Namun, dengan banyaknya upaya PT Pos Indonesia yang terus berinovasi mengikuti perkembangan digital, masih banyaknya masyarakat yang lebih melakukan pemilihan menggunakan jasa layanan kompetitor PT Pos Indonesia (Puspito, 2024). Dilansir dari ajang penghargaan yang diberi terhadap brand-brand yang memiliki performa sangat baik di pasar Indonesia yaitu Top Brand Award, Pos Indonesia menduduki peringkat keempat dari lima brand yaitu JNE, JNT, TIKI dan DHL.

Brand	TBI	Rank
JNE	39.30%	TOP
J&T	23.10%	TOP
Tiki	11.10%	TOP
Pos Indonesia	8.50%	
DHL	6.90%	

Sumber: Top Brand Award ([www.topbrand-award.com](http://www.topbrand-award.com))

Gambar 1.2 Top Brand Index Jasa Pengiriman di Indonesia Tahun 2024

Sumber: (Top Brand Award, 2022)

PT Pos Indonesia tidak ingin tertinggal oleh para kompetitor dan telah melakukan transformasi digital guna meningkatkan kinerja dengan melakukan perubahan dan perkembangan inovasi pada pelayanan masyarakat luas. Karena adanya perkembangan teknologi informasi yang begitu melesat secara cepat, maka dibutuhkan sebuah hal baru dengan dibuatnya inovasi atau pembaharuan pelayanan agar selalu menarik minat masyarakat sebagai konsumen dalam menggunakan layanan PT Pos Indonesia.

## Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

Minat masyarakat sebagai konsumen merupakan masalah yang sangat kompleks, namun harus tetap menjadi perhatian pemasar. Minat konsumen untuk membeli suatu produk di media massa dapat muncul sebagai akibat adanya rangsangan (*stimulus*) yang ditawarkan oleh perusahaan. Masing-masing stimulus tersebut dirancang untuk menghasilkan Tindakan pembelian konsumen (Donni Juni Priansa, 2017). Memahami perilaku masyarakat menjadi elemen esensial yang mempengaruhi penilaian, minat, keputusan pembelian, hingga rekomendasi terhadap produk atau merek. Sikap yang tepat terhadap perilaku pembelian berkembang dari pengalaman langsung konsumen menggunakan produk atau informasi yang diperoleh dari media massa atau orang lain (Aditya Wardhana, 2024).

PT Pos Indonesia di media massa sangat mudah untuk diperoleh dan dicari karena PT Pos Indonesia terus meningkatkan kinerjanya dan sanggup bertahan mampu bertahan sehingga menghasilkan prestasi kerja dan pendapatan di era transformasi digital ini. Berkembang dalam bidang jasa keuangan maupun produk-produk layanan lainnya, peningkatan kinerja bukan hanya berpengaruh pada peningkatan hasil diperusahaan saja, namun lebih jauh dari itu yaitu mampu menjadi nilai tambah bagi para karyawan, kemampuan dan kualitas dalam bekerja juga menjadi lebih baik, terbiasa bekerja dengan konsep tujuan dan elemen manajemen kinerja (Fahmi, 2018).

Kualitas kinerja dan tujuan PT Pos Indonesia yang semakin berkembang telah mempunyai cabang hampir diseluruh kecamatan yang ada Indonesia salah satunya PT Pos Indonesia yang ada di Kota Lubuklinggau dan sekitarnya dengan jumlah transaksi yang dilakukan oleh masyarakat terbilang cukup mengalami kenaikan.

Tabel 1.1 Data Transaksi Kiriman Penjualan Korporat

Januari-September 2023

KC LUBUKLINGGAU 31600	<b>895</b>
KCP LUBUKLINGGAUTABAPINGIN 31626A	151
KCP MUARABELITI 31661	22
KCP MEGANGSAKTI 31657	2
KCP TUGUMULYO 31662	2
KCP AIRDERAS 31653B1	1

## Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

KCP MUARARUPIT 31654	1
	1074

Sumber: Kantor pos cabang utama Lubuklinggau 2023



Tabel 1.2 Data Transaksi Kiriman Penjualan Korporat  
Januari-September 2024

KC LUBUKLINGGAU 31600	<b>8.451</b>
KCP LUBUKLINGGAUTABAPINGIN 31626A	1.402
KCP MUARARUPIT 31654	600
KCP MUARABELITI 31661	198
KCP TUGUMULYO 31662	54
KCP MEGANGSAKTI 31657	51
KCP AIRDERAS 31653B1	17
KCP JAYALOKA 31665	8
KCP BINGINTELUK 31655	3
KCP SURULANGUNRAWAS 31656	3
KCP MUARAKELINGI 31663	1
	10.788

Sumber: Kantor pos cabang utama Lubuklinggau 2024

Pengguna layanan pos era transformasi digital di Kota Lubuklinggau secara keseluruhan mengalami kenaikan dari tahun sebelumnya menandakan minat masyarakat pada era transformasi digital berdampak pada kinerja Kantor Pos cabang Lubuklinggau dengan menetapkan Visi sebagai berikut “Menjadi *Postal Operator*, Penyedia Jasa Kurir, Logistik dan Keuangan Paling Kompetitif.” dan Misi sebagai berikut “Bertindak Efektif Untuk Mencapai Performance Terbaik.” Menurut Pos Indonesia (2024) untuk mewujudkan Visi dan Misi tersebut, maka dilakukan upaya sebagai berikut:

1. Memberikan produk yang relevan sesuai dengan kebutuhan pasar;
2. Memberikan jasa layanan yang prima;
3. Menjalankan proses bisnis secara efisien;
4. Membangun solusi teknologi informasi yang prima dan *human capital* yang andal;

## Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

5. Memperkuat sistem pengendalian internal, *governance*, dan manajemen risiko untuk mencapai tingkat kematangan yang memadai untuk mengamankan pencapaian Misi Perusahaan.

Dengan mengoptimalkan pencapaian Misi sebagai acuan untuk menentukan langkah-langkah dalam perkembangan zaman maka kantor pos meningkatkan kinerja mereka dan memperkuat posisi mereka di era transformasi digital (Puspito, 2024).

Ada beberapa penelitian sebelumnya dengan judul Digitalisasi PT Pos dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan PT Pos Indonesia (Lisawanto et al., 2023), menyatakan dalam rangka meningkatkan kinerja perusahaan, perlu untuk melakukan transformasi digital agar tercipta inovasi-inovasi terbaru yang pada akhirnya meningkatkan kinerja perusahaan. Kemudian penelitian sebelumnya dengan judul Pengaruh Transformasi Digital dan Bisnis Online Terhadap Pola Perilaku Masyarakat dalam Menggunakan M-Banking Syariah: Studi Kasus pada Masyarakat Martubung (Nadya Fardha Lubis & Riyan Pradesyah, 2024), menyatakan transformasi digital dan Bisnis online berpengaruh signifikan pada pola perilaku masyarakat. Selanjutnya, penelitian sebelumnya dengan judul Pengaruh Pengaruh Disrupsi Teknologi dan Transformasi Terhadap Kinerja Bisnis Perusahaan: Kasus PT.Pos Indonesia (Persero) (Muhammad Amin, 2023), menyatakan hubungan antara transformasi digital dengan kinerja hasil transformasi Perusahaan adalah signifikan dengan menunjukkan arah yang positif.

Berdasarkan latar belakang dan penelitian terdahulu di atas, seiring berkembangnya teknologi yang cukup pesat pada saat ini kantor pos melakukan perubahan atau transformasi digital agar tidak tertinggal di zaman sekarang. Penerapan transformasi merupakan suatu usaha dalam sebuah perusahaan dalam menarik minat masyarakat dan meningkatkan kinerja dari suatu perusahaan itu sendiri, dalam hal ini untuk menyelesaikan tugas akhir maka peneliti merasa termotivasi dan tertarik untuk melakukan penelitian mengkaji informasi. Kegiatan penelitian yang akan dilakukan oleh penelitian yang berjudul **“Kajian Dampak Perkembangan Transformasi Digital**

## Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)  
terhadap “Minat Masyarakat dalam Meningkatkan Kinerja Kantor Pos  
Kota Lubuklinggau”



### 1.2 Fokus dan Subfokus

#### 1.2.1 Fokus Penelitian

Fokus dalam penelitian ini adalah untuk mengkaji lebih mendalam berkaitan dengan transformasi digital yang dilakukan oleh Kantor Pos Kota Lubuklinggau untuk menarik minat masyarakat dan dampaknya terhadap meningkatnya kinerja pada Kantor Pos Kota Lubuklinggau.

#### 1.2.2 Subfokus Penelitian

Sub fokus dalam penelitian ini yaitu meliputi inti dari fokus penelitian sebagai berikut.


- a. Transformasi digital dengan pemanfaatan teknologi pada Kantor Pos Kota Lubuklinggau.
- b. Minat masyarakat di era transformasi digital pada Kantor Pos Kota Lubuklinggau.
- c. Kualitas dan kuantitas kinerja karyawan untuk melaksanakan pekerjaan di era transformasi digital.

### 1.3 Rumusan Masalah

- a. Berdasarkan pada penelitian Pertiwi & Nirawati (2024) transformasi digital berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan didasari karena adanya kemudahan fitur aplikasi dan mampu meningkatkan kinerja. Transformasi Digital yang dilakukan PLN Mobile memberikan dampak yang sangat positif kepada kinerja pegawai karena lebih efektif dan menghemat waktu serta tenaga dalam mengatasi keluhan pelanggan. Berdasarkan penelitian diatas maka diangkat pertanyaan sebagai berikut: **Bagaimana proses transformasi digital**

## Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)  
 dengan pemanfaatan teknologi pada Kantor Pos Kota  
 Lubuklinggau?

- b. Berdasarkan pada penelitian Fauzi et al. (2023) teknologi digital seperti media sosial, web,  dan sebagiannya menjadi pendukung untuk aktivitas bisnis yaitu bertujuan menndapatkan sebuah keuntungan dengan target perusahaan, membentengi dan memperluas jangkauan masyarakat. Teknologi digital harus sangat berpengaruh penting terhadap dorongan loyalitas seorang pelanggan. Jadi dapat di katakan digital memberikan pengaruh yang sangat signifikan terhadap minat keputusan konsumen. Berdasarkan penelitian diatas maka diangkat pertanyaan sebagai berikut: **Bagaimana minat masyarakat di era transformasi digital pada Kantor Pos Kota Lubuklinggau?**
- c. Berdasarkan pada penelitian Raysharie et al. (2024) kemajuan teknologi informasi yang sangat pesat berpengaruh signifikan terhadap kinerja organisasi. Perkembangan teknologi membuat semua organisasi harus beradaptasi dengan perubahan lingkungan bisnis. Para pelaku bisnis harus memiliki komitmen untuk menciptakan komponen-komponen sistem informasi, para pelaku bisnis juga harus mampu menguasai teknologi informasi dan mengoptimalkan fasilitas teknologi informasi karena kemajuan teknologi yang sangat pesat. Berdasarkan penelitian diatas maka diangkat pertanyaan sebagai berikut: **Bagaimana kualitas dan kuantitas kinerja Kantor Pos Kota Lubuklinggau untuk melaksanakan pekerjaan di era transformasi digital?**
- d. Berdasarkan pada penelitian Handayani & Fauzi (2023) Proses atau kegiatan akan sebuah informasi tidak akan selalu mudah akan terdapat beberapa kendala yang harus dihadapi. Berdasarkan penelitian diatas maka diangkat pertanyaan sebagai berikut: **Bagaimana kendala-kendala yang dihadapi oleh Kantor Pos Kota Lubuklinggau di era transformasi digital?**

### 1.4 Batasan Masalah

## Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

Untuk memperjelas objek penelitian ini agar lebih terarah dan tidak menyimpang dari permasalahan yang dibahas, maka dalam hal ini peneliti membatasi permasalahan pada Kajian Interpretatif dampak perkembangan transformasi digital dan minat masyarakat dalam meningkatkan kinerja pada Kantor Pos Kota Lubuklinggau tahun 2023-2024.

### 1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah penelitian, maka tujuan yang ingin dicapai dengan dilakukannya penelitian ini antara lain:

- a. Untuk mengkaji transformasi digital dengan pemanfaatan teknologi pada Kantor Pos Kota Lubuklinggau.
- b. Untuk mengkaji minat masyarakat di era transformasi digital pada Kantor Pos Kota Lubuklinggau.
- c. Untuk mengkaji kualitas dan kuantitas kinerja kantor Pos Kota Lubuklinggau untuk melaksanakan pekerjaan di era transformasi digital.
- d. Untuk mengkaji kendala-kendala yang dihadapi oleh Kantor Pos Kota Lubuklinggau di era transformasi digital.

### 1.6 Manfaat Penelitian

Apabila tujuan penelitian ini dapat dicapai dengan baik maka diharapkan penelitian dapat memberikan manfaat yang bisa dipakai nanti, yang mana manfaatnya sebagai berikut :

- a. Bagi peneliti

Manfaat yang dapat diambil oleh peneliti adalah dengan diadakan penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan mengenai Dampak Transformasi Digital terhadap Minat Masyarakat dalam Meningkatkan Kinerja pada Kantor Pos Kota Lubuklinggau.

- b. Bagi PT Pos

## Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

Penelitian ini diharapkan digunakan sebagai informasi dalam pencapaian kemajuan transformasi digital serta sebagai bahan masukan dalam mengelola kinerja bagi pihak kantor.

c. Bagi peneliti selanjutnya

Sebagai sumber acuan dan bahan informasi bagi pihak-pihak yang ingin mempelajari manajemen agar dapat menjadi bahan pertimbangan dan referensi bagi peneliti-penelitian selanjutnya.



### 3.8 Kajian Literatur Fokus dan Fokus Penelitian

#### 3.8.1 Transformasi Digital

##### 1) Pengertian Transformasi Digital

Transformasi digital merupakan sebuah proses dengan mengadopsi teknologi digital untuk mengubah proses yang ada sehingga menciptakan hal atau cara baru. Dengan kata lain, Transformasi digital merupakan perubahan suatu perusahaan atau organisasi yang melibatkan sumber daya manusia, proses, strategi, struktur, melalui adopsi teknologi untuk meningkatkan kinerja (Royyana, 2018). Transformasi digital adalah bagian proses teknologi yang berkaitan dengan perubahan penerapan teknologi digital dalam semua aspek kehidupan masyarakat (Nalar Istiqomah, 2023).

Transformasi digital sebagai proses *evolutioner* yang memanfaatkan kemampuan digital dan teknologi untuk memungkinkan model bisnis, proses operasional dan pengalaman pelanggan untuk menciptakan nilai (Banjarnahor et al., 2022). Selanjutnya transformasi digital sebagai perjalanan, bukan peristiwa, dan mengidentifikasi proyek “bukti konsep” pertama sangat penting. Hal ini yang akan menyiapkan panggung untuk inisiatif masa depan dan membantu mendapatkan dukungan dari para pemimpin dan tim. “Ini disebut transformasi karena suatu alasan dan membutuhkan waktu” (Mastarida et al., 2022).

Berdasarkan pendapat diatas dapat disimpulkan, transformasi digital merupakan proses perubahan atau memodifikasi teknologi yang sudah ada sebelumnya menjadi lebih terbaru dan canggih.

## Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

### 2) Strategi Transformasi Digital

Transformasi digital harus mengikuti langkah-langkah kunci dan strategi transformasi digital menurut Mastarida et al. (2022) sebagai berikut:



1. Menyelaraskan alasan transformasi digital dibutuhkan.

Kata "transformasi digital" memiliki pemahaman yang beragam bagi banyak orang. Seringkali pemimpin meyakini bahwa transformasi digital mengarah pada teknologi dan akan membahas implementasi setelah dilakukan transformasi digital. Hal ini merupakan pendekatan mundur dan merupakan salah satu kegagalan yang telah terjadi berulang kali. Untuk menghindari kegagalan, penting untuk memulai dengan mengidentifikasi kebutuhan dan tujuan bisnis dan membangun strategi.

Diawali dari merumuskan tujuan strategis organisasi, rencana 5 hingga 10 tahun ke depan. Hal ini akan menghasilkan transformasi digital dari posisi yang jauh berbeda dan lebih efektif. Untuk melaksanakan transformasi digital, perlu ada kasus bisnis yang menarik dan nilai bisnis yang jelas diidentifikasi. Hal ini juga memulai percakapan di tingkat *C-suite*, sesuatu yang merupakan langkah penting menuju perubahan budaya yang sejalan dengan transformasi digital yang sukses.

2. Bersiap untuk perubahan budaya

Saat inisiatif transformasi digital diluncurkan, hal itu akan memengaruhi pekerjaan yang dilakukan karyawan setiap hari. Mengidentifikasi proyek yang benar-benar meningkatkan efisiensi, efektivitas, atau produktivitas pekerja (pada tingkat apa pun merupakan bagian penting dari transformasi digital).

3. Diawali dari hal kecil namun strategis

## Protected by PDF Anti-Copy Free

### (Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

Inisiatif transformasi digital pertama sangat penting untuk membuktikan diri dan memastikan keberhasilan strategi dalam jangka panjang. Ambil langkah dan waktu yang tepat untuk mengidentifikasi cara yang berdampak untuk memulai upaya transformasi digital.

#### 4. Memetakan implementasi teknologi

Mengembangkan peta jalan yang jelas dengan teknologi untuk inisiatif awal dan masa depan adalah landasan penting bagi keberhasilan transformasi digital. Transformasi digital yang sukses tidak dimulai dengan teknologi, namun diawali dengan melakukan strategi bisnis dengan fondasi yang ditetapkan dalam tiga langkah pertama, yaitu:

1. Teknologi menjadi alat yang diperlukan atau pengungkit;
2. Membantu perusahaan mencapai hasil bisnis yang diinginkan
3. Menetapkan hasil yang diharapkan

#### 5. Mencari mitra yang mempunyai keahlian

Berusalahlah untuk memperkuat kompetensi inti perusahaan dengan mencari mitra yang melengkapi kekuatan dan memahami bisnis yang dilakukan. Menemukan mitra yang akan mempercepat hasil dan mendorong inisiatif ke depan sangat penting untuk mencapai hasil transformasi digital.

#### 6. Kumpulkan umpan balik dan perbaiki sesuai kebutuhan

Pada saat yang sama, buat lingkaran umpan balik yang kuat dengan para pemangku kepentingan untuk memastikan semua orang belajar dari pengalaman saat strategi transformasi digital terungkap. Memahami bahwa transformasi digital adalah sebuah perjalanan.

Salah satu keunggulan organisasi yang mengalami transformasi digital adalah kelincahan. Menerapkan peta jalan strategis sangat penting tetapi kemauan dan kemampuan untuk

## Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

menyesuaikan sesuai dengan hasil adalah jalan utama menuju sukses,

### 7. Skala dan transformasi digital

Keberhasilan transformasi digital untuk mendapatkan momentum dan menghasilkan kolaborasi seputar Langkah selanjutnya, serta strategi jangka panjang. Seiring kemajuan transformasi digital, cara-cara baru digital untuk mengubah fisik muncul, pertimbangkan peluang untuk menskalakan. Pada saat yang sama, buat lingkaran umpan balik yang kuat dengan para pemangku kepentingan untuk memastikan semua orang belajar dari pengalaman saat strategi transformasi digital terungkap.

Beberapa hal yang menjadi catatan penting bagi perusahaan dalam melakukan transformasi digital menurut Mastarida et al. (2022) yaitu:

1. Salah satu keunggulan organisasi yang mengalami transformasi digital adalah kelincahan. Menerapkan peta jalan strategis sangat penting tetapi kemauan dan kemampuan untuk menyesuaikan sesuai dengan hasil adalah jalan utama menuju sukses. Seiring dengan kemajuan transformasi digital, cara-cara baru bagi digital untuk mengubah energi fisik.
2. Pertimbangkan peluang untuk menskalakan secara horizontal dengan menerapkan strategi serupa ke beberapa lokasi dan secara vertikal dengan menghubungkan teknologi tambahan.
3. Transformasi terlihat berbeda di setiap organisasi, itulah yang membuat strategi transformasi digital begitu penting. Ini adalah peta jalan yang dipersonalisasi di mana perubahan paling efektif dengan organisasi Anda.
4. Salah satu kesalahpahaman tentang transformasi digital adalah tujuan setelah melakukan x atau mencapai terbaik dilakukan dengan itu dan beralih ke sesuatu yang lain. Seiring berkembangnya industri dan bisnis, transformasi digital,

## Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

menyatukan fisik dan digital, akan terus menjadi bagian penting dari strategi bisnis agar tetap kompetitif, membedakan produk dan layanan, dan mendorong efisiensi.

### 3) Indikator Transformasi Digital

Indikator transformasi digital menurut Baihaqi & Huda (2023) sebagai berikut:

#### 1. Keberadaan aktif *online*

Ciri utama dari transformasi digital adalah terjadinya perubahan saluran pemasaran dari *offline* menjadi *online* atau *hybrid*.

#### 2. Penjualan terkoordinasi

Proses penjualan dari mulai menemukan prospek, memeliharanya, dan terjadi transaksi yang awalnya dilakukan secara manual berubah menjadi berbasis digital dan jauh lebih terkoordinasi dan efisien.

#### 3. Penyederhanaan operasi

Pola kerja dan kegiatan operasional bisnis yang awalnya manual akan berubah menjadi lebih sederhana dengan berbasis digital.

#### 4. Bertahan karena *go online*

Transformasi digital tidak sebatas berubah menjadi online, akan tetapi bagaimana melalui transformasi digital membawa bisnis berkembang dan mempertahankan eksistensinya.

#### 5. Pemanfaatan teknologi digital

Pemanfaatan teknologi virtualisasi, komputasi bergerak, *cloud computing*, integrasi semua sistem yang ada di organisasi menjadi sesuatu yang baru atau bernilai baru.

### 4) Tantangan Transformasi Digital

Dalam melakukan transformasi digital, tentunya menghadapi beberapa tantangan. Tantangan besar yang dialami oleh semua

## Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

perusahaan yang hendak melakukan digitalisasi menurut Irsyadi et al. (2023) sebagai berikut:

### 1. Perubahan industri

Transisi perusahaan tradisional ke modern. Tidak semua bisnis mampu melakukan transisi dengan baik. Salah satu contohnya adalah *Blackberry*. Ponsel yang pernah meraih kejayaan di tahun 2000-an ini, langsung terjun bebas begitu aplikasi *Whatsapp* dapat diakses dengan mudah lewat ponsel android.

### 2. Perubahan tenaga kerja

Terjadi perubahan struktur tenaga kerja dan menuntut ketrampilan baru. Situasi ini membutuhkan penyesuaian dalam sebuah organisasi. Mana yang lebih hemat biaya, mem-PHK (Pengakhiran Hubungan Kerja) tenaga kerja yang tidak memiliki keterampilan baru lalu menyewa tenaga kerja yang mumpuni atau memfasilitasi tenaga kerja tersebut agar dapat menguasai keterampilan yang dibutuhkan? Perusahaan-perusahaan besar kini sudah tak sungkan membekali karyawannya dengan pelatihan-pelatihan yang dibutuhkan.

### 3. Ketergantungan teknologi

Ironisnya, meski tengah melakukan transformasi digital, tetapi kemudian menjadi sangat bergantung pada teknologi. Sehingga proses bekerja kemudian terhambat atau bahkan terhenti apabila berada di situasi seperti mati lampu atau sistem terjangkit virus atau *down*.

### 4. Keamanan dan privasi

Salah satu kecemasan beralih ke digital adalah terkait risiko keamanan dan privasi data. Oleh sebab itu, diperlukan juga sumber daya manusia dan fasilitas di bidang *IT (Information and Technology)* yang mumpuni agar bisa mengurangi risiko tersebut.

## Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

### 5. Kesenjangan digital

Hal ini berkaitan dengan terbatasnya akses ke infrastruktur digital dan kemampuan digital. Salah satu contoh mudahnya adalah proses penerimaan murid baru di sekolah negeri. Tidak jarang kasusnya adalah para orang tua yang gaptek atau gagap teknologi atau ketiadaan sinyal apabila diakses dari tempat terpencil, bahkan seringnya *server down* pada hari H.

### 5) Kelebihan dan Kekurangan Era Digital

#### a. Kelebihan era transformasi digital

Kelebihan era transformasi digital menurut Mastarida et al. (2022) sebagai berikut:

##### 1. Memiliki akses kepada sumber informasi dengan internet

Hal ini tentunya merupakan keuntungan yang bisa kita nikmati pada era digital ini karena kita memiliki akses kepada kumpulan informasi yang bermanfaat dan membantu pada kehidupan sehari-hari kita.

##### 2. Komunikasi yang mudah dan melintas jarak yang jauh

Dengan teknologi yang sudah maju komunikasi sekarang sudah bisa dikirim melalui jaringan internet sehingga dalam komunikasi sudah tidak dibatasi oleh jarak yang membuat kita mudah untuk berteman dengan teman luar negeri.

##### 3. Hidup menjadi lebih mudah

Banyak aktivitas sehari-hari yang terus berubah sehingga menjadi lebih mudah contohnya adalah dengan aplikasi Go Jek, Grab, Shoppe dan Tokopedia yang membuat kita menjadi lebih mudah dan tidak perlu keluar rumah.

## Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

4. Kualitas pendidikan menjadi lebih bagus dengan bantuan teknologi

Media pembelajaran yang dibantu dengan teknologi akan membuat siswa lebih tertarik sehingga kualitas dari suatu pendidikan akan meningkat apalagi tersedia beberapa alat bantu dari pengajaran juga seperti infokus untuk menampilkan powerpoint dan lain-lain.

5. Informasi kesehatan menjadi lebih terjangkau

Karena informasi mengenai kesehatan yang menjadi lebih mudah diakses, orang bisa lebih mudah berkonsultasi dengan dokter dan orang bisa mengatur jadwal untuk berkunjung di tempat dokter atau rumah sakit.

6. Kesehatan menjadi semakin efektif dan efisien

Dengan banyaknya aktivitas yang sebelumnya susah dan berbiaya sekarang bisa dilakukan dengan mudah seperti pendataan, laporan dan informasi dari alat yang mengecek tekanan darah. Dan lain lain menjadi tanpa biaya bahkan lebih efektif dari sebelumnya.

- b. Kekurangan era transformasi digital

Kekurangan era transformasi digital menurut Mastarida et al. (2022) sebagai berikut:

1. Informasi palsu

Perlunya menyaring informasi karena orang bebas meletakkan informasi di internet.

2. Menjadi terlalu fokus pada sosial

Dijaman di mana kita bisa melihat aktivitas orang di internet sehingga di era digital kita menjadi terlalu fokus kepada sosial sehingga tidak fokus kepada apa yang seharusnya dan menghabiskan uang hanya untuk tampil bagus.

## Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

### 3. Menjadi lebih malas

Semua hal menjadi mudah sehingga kita menjadi terlalu nyaman dengan hal itu dan bisa merusak kesehatan kita karena kurang gerak dan rebahan seharian.

### 4. Kesehatan mata yang menurun

Di era digital ini semua serba menggunakan ponsel pintar, laptop dan komputer yang layarnya itu bila dilihat secara terus menerus akan mengurangi kesehatan mata yang bisa membuat mata menjadi rabun.

## 3.8.2 Minat Masyarakat

### 1) Pengertian Minat Masyarakat

Minat masyarakat adalah kemauan hati seseorang/kelompok untuk memiliki atau menggunakan suatu objek yang mengandung sangkut dengan dirinya yang disertai perasaan senang tanpa ada paksaan dari orang lain (Abidin et al., 2022).

Minat juga dikenal sebagai keputusan pemakaian atau pembelian jasa/produk tertentu. Keputusan pembelian merupakan suatu proses pengambilan keputusan atas pembelian yang mencakup penentuan apa yang akan dibeli atau tidak melakukan pembelian dan keputusan tersebut diperoleh dari kegiatan-kegiatan sebelumnya yaitu kebutuhan dan dana yang dimiliki (Pradesyah, 2020).

Selanjutnya minat pembelian merupakan pemusatan perhatian terhadap sesuatu yang disertai dengan perasaan senang terhadap barang tersebut, kemudian minat individu tersebut menimbulkan keinginan sehingga timbul perasaan yang meyakinkan bahwa barang tersebut mempunyai manfaat sehingga individu ingin memiliki barang tersebut dengan cara membayar atau menukar dengan uang (Priansa, 2017).

Oleh karena itu, berdasarkan pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa minat masyarakat merupakan keputusan

## Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

maupun keinginan dari hati seseorang karena perasaan senang terhadap sesuatu paksaan dari orang lain.

### 2) Tahapan Minat

Tahapan minat konsumen dapat dipahami melalui model *AIDA* menurut Priansa (2017) yang diuraikan sebagai berikut:

#### 1. Perhatian (*Attention*)

Tahap ini merupakan tahap awal dalam menilai suatu produk atau jasa sesuai dengan kebutuhan calon pelanggan, selain itu calon pelanggan juga mempelajari produk atau jasa yang ditawarkan.

#### 2. Tertarik (*Interest*)

Dalam tahap ini calon pelanggan mulai tertarik untuk membeli produk atau jasa yang ditawarkan, setelah mendapatkan informasi yang lebih terperinci mengenai produk atau jasa yang ditawarkan.

#### 3. Hasrat (*Desire*)

Calon pelanggan mulai memikirkan serta berdiskusi mengenai produk atau jasa yang ditawarkan, karena hasrat dan keinginan untuk membeli mulai timbul. Tahap ini ditandai dengan munculnya minat yang kuat dari calon pelanggan untuk membeli dan mencoba produk atau jasa yang ditawarkan.

#### 4. Tindakan (*Action*)

Pada tahap ini calon pelanggan telah mempunyai kemantapan yang tinggi untuk membeli atau menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan.

Terdapat tiga tahapan dalam menumbuhkan minat beli konsumen menurut Priansa (2017) sebagai berikut:

#### 1. Rangsangan

Terjadi saat suatu keinginan mencapai daerah syaraf penerimaan indera seseorang. Misalnya: ketika seseorang

## Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

melihat atau mendengar kegiatan yang inovatif dilakukan oleh suatu perusahaan mobil.

### 2. Kesadaran

Untuk menjadi perhatian atas kesadaran seseorang maka rangsangan tersebut harus dapat menggetarkan syaraf indera dan menimbulkan respon langsung atau sensasi-sensasi pada otak. Misalnya ketika seseorang merasa tertarik untuk lebih mengetahui lebih jauh mengenai kegiatan yang dilakukan perusahaan tersebut.

### 3. Pencarian Informasi

Pencarian informasi dibagi menjadi:

- a. Informasi intern, bersumber dari ingatan konsumen untuk memilih barang atau jasa yang memuaskannya;
- b. Informasi ekstern, informasi yang berasal dari iklan, melalui kawan, ataupun dari media masa;
- c. Memastikan sifat yang khas dari setiap pilihan yang ada, pada tahap ini konsumen mengumpulkan informasi yang berhubungan dengan ciri dari setiap pilihan, setelah itu baru konsumen memutuskan barang/jasa yang akan dibelinya.

### 4. Pemilihan Alternatif

Setelah informasi yang berkaitan dengan produk yang diinginkan telah diperoleh, maka konsumen melakukan penelitian akan berbagai alternatif yang ada. Beberapa konsep dasar yang membantu konsumen dalam melakukan penelitian atas berbagai alternatif yang ada menurut Priansa (2017) yaitu:

- a. Sifat produk (warna, ukuran, kemasan) misalnya jika seseorang konsumen akan membeli baju, maka ia akan memperhatikan bahan, model, warna serta harganya;

## Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

- b. Bobot tingkat kepentingan dari produk, hal ini bergantung pada ciri produk yang berkesan dan masuk ke dalam benak konsumen.
- c. Kepercayaan merek, merupakan alat yang dipakai konsumen untuk membedakan tiap merek dengan ciri masing-masing. Kepercayaan ini adalah hasil dari pengalaman dan persepsi konsumen;
- d. Fungsi kemanfaatan produk, merupakan gambaran konsumen yang mengharapkan kepuasan atas produk yang diinginkan;
- e. Proses penilaian produk dapat dilakukan dengan menggunakan prosedur penilaian tertentu untuk membuat satu pilihan dari sekian banyak alternatif yang ada.

### 5. Tempat Pembelian

Tempat Pembelian merupakan salah satu pertimbangan di toko mana konsumen akan membeli produk atau jasa. Sebuah toko yang memiliki citra yang baik akan merangsang konsumen untuk selalu berbelanja di tempat yang sama.

### 6. Pembelian

Pembelian merupakan tahap terakhir dimana konsumen telah menentukan pilihan dan siap untuk menukarkan uangnya dengan barang/jasa tersebut. Terdapat dua faktor utama yang turut menentukan keputusan pembelian konsumen yaitu sikap orang lain dan faktor situasional yang tidak terduga.

### 3) Aspek Minat Masyarakat

Terdapat aspek-aspek yang dalam minat konsumen menurut Lingga & Syafitri (2024) sebagai berikut:

- 1) Perhatian, adanya perhatian yang besar dari konsumen terhadap suatu produk barang atau jasa.
- 2) Ketertarikan, setelah adanya perhatian maka akan timbul rasa tertarik pada konsumen.

## Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

- 3) Keinginan, berlanjut pada perasaan untuk mengingini atau memiliki suatu produk tersebut.
- 4) Keyakinan, timbul keyakinan pada diri individu terhadap produk tersebut sehingga menimbulkan keputusan proses akhir untuk memperolehnya dengan tindakan yang disebut membeli.
- 5) Keputusan, tahapan terakhir dari perilaku konsumen untuk memilih satu pilihan dari berbagai alternatif.

#### 4) Indikator Minat Masyarakat

Indikator minat masyarakat menurut Indriyani et al. (2024) sebagai berikut:

##### 1. Perasaan Senang

Perasaan senang adalah suatu perasaan menyenangkan yang ditunjukkan dengan kenikmatan, kepuasan, kenyamanan, kegembiraan atau emosi positif yang membuat kehidupan menjadi baik dalam kesejahteraan, keamanan atau pemenuhan keinginan.

##### 2. Ketertarikan

Ketertarikan adalah hal, keadaan, atau peristiwa tertarik. Ketertarikan merupakan kecenderungan dalam menilai seseorang atau suatu kelompok secara positif untuk mendekatinya dan untuk berperilaku positif padanya.

##### 3. Perhatian

Perhatian adalah kecakapan dan kemampuan seseorang dalam memusatkan tenaga psikis yang berlangsung terus menerus sesuai dengan situasi dan keadaan tertentu, karena adanya dorongan terhadap suatu objek.

Minat konsumen dapat di identifikasikan melalui indikator-indikator menurut Said (2021) sebagai berikut:

1. Minat *transaksional*, yaitu kecenderungan untuk membeli produk.

## Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

2. Minat *referensial*, yaitu kecenderungan seseorang untuk mereferensikan produk kepada orang lain.
3. Minat *preferensial*, yaitu minat yang menggambarkan perilaku yang memiliki preferensi utama pada produk tersebut. Preferensi ini hanya dapat diganti jika terjadi sesuatu dengan produk Preferensinya.
4. Minat *eksploratif*, minat ini menggambarkan perilaku seseorang yang selalu mencari informasi mengenai produk yang diminatinya dan mencari informasi untuk mendukung sifat-sifat positif dari produk tersebut.

### 5) Jenis-Jenis Minat Masyarakat

Terdapat tiga jenis minat menurut Syah (2022) sebagai berikut:

1. Minat pribadi yaitu keinginan yang relatif stabil dan kecenderungan untuk menyelesaikan sendiri.
2. Minat situasi yaitu keinginan dengan kondisi berdasarkan lingkungan sekitar.
3. Minat dalam ciri psikologi yaitu keinginan yang timbul adanya suatu aktivitas atau topik yang bernilai tinggi dan ingin mengetahui lebih mengenai hal tersebut.

### 6) Faktor yang Membentuk Minat Masyarakat

Ada beberapa faktor yang membentuk minat konsumen menurut Yoebrilianti (2018) sebagai berikut:

1. Sikap orang lain, maksudnya sejauh mana sikap orang lain itu dapat mengurangi alternatif yang disukai seseorang akan bergantung pada dua hal yaitu, intensitas sifat negatif orang lain terhadap alternatif yang disukai konsumen dan motivasi konsumen untuk menuruti keinginan orang lain.
2. Faktor situasi yang terantisipasi, faktor ini nantinya akan dapat mengubah pendirian konsumen dalam melakukan pembelian. Hal tersebut tergantung dari pemikiran konsumen sendiri,

## Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

apakah dia percaya diri dalam memutuskan akan membeli suatu barang atau tidak.

### 7) Faktor yang Mempengaruhi Minat Masyarakat

Faktor-faktor yang mempengaruhi minat konsumen berhubungan dengan perasaan emosi, bila seseorang merasa senang dan puas dalam memberi barang atau jasa maka hal itu akan memperkuat minat membeli, kegagalan biasanya menghilangkan minat. Tidak ada pembelian yang terjadi jika konsumen tidak pernah menyadari kebutuhan dan keinginannya (Priansa, 2017).

Faktor-faktor yang mempengaruhi minat konsumen menurut Priansa (2017) diantaranya sebagai berikut:

#### 1. Lingkungan

Lingkungan di sekitar dapat mempengaruhi minat pembelian konsumen dalam pemilihan suatu produk tertentu.

#### 2. Stimulus Pemasaran

Stimulus pemasaran berupaya menstimulus konsumen sehingga dapat menarik minat pembelian konsumen.

### 8) Tipe Perilaku Minat Pembelian Masyarakat

Tipe--tipe perilaku konsumen menurut Priansa (2017) sebagai berikut:

#### 1. Perilaku Pembelian yang Rumit (*Complex Buying Behavior*)

Terdapat keterlibatan mendalam dari konsumen dalam memilih produk yang akan dibeli dan adanya perbedaan pandangan yang signifikan terhadap merek yang satu dengan merek yang lain. Konsumen menerapkan perilaku pembelian yang rumit ketika mereka benar-benar terlibat dalam pembelian dan mempunyai pandangan yang berbeda antara merek yang satu dengan yang lainnya sesuai dengan Tingkat pemahaman.

## Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

Keterlibatan konsumen mencerminkan bahwa produk yang akan dibeli merupakan produk yang mahal, berisiko, jarang dibeli, dan sangat menonjolkan ekspresi diri atau prestise konsumen. Dalam hal ini, maka konsumen harus banyak belajar mengenai kategori produk tersebut. Misalnya, konsumen yang akan membeli mobil, dimana dalam hal ini mereka akan menyediakan waktu untuk mempelajari hal-hal yang terkait dengan produk yang akan dibelinya, membandingkan spesifikasi dan kelebihan-kelebihan antara merek yang satu dengan merek yang lainnya.

### 2. Perilaku Pembelian Pengurangan Ketidakcocokan (*Dissonance Reducing Buying Behavior*)

Merupakan model perilaku pembelian dalam situasi bercirikan keterlibatan konsumen yang tinggi tetapi sedikit perbedaan yang di rasakannya diantara merek-merek yang tersedia di pasar. Perilaku membeli yang mengurangi ketidakcocokan terjadi ketika konsumen terlibat dalam pembelian produk mahal, jarang, atau berisiko, tetapi hanya melihat sedikit perbedaan diantara merek-merek yang ada.

Misalnya, konsumen ketika membeli karpet mungkin menghadapi keputusan dengan keterlibatan tinggi karena harga karpet mahal dan karpet mencerminkan ekspresi diri konsumen. Namun konsumen mungkin mempertimbangkan hampir semua merek karpet yang berada pada rentang harga tertentu saja. Dalam kasus ini, karena perbedaan merek dianggap tidak besar, maka konsumen mungkin berkeliling melihat-lihat karpet yang tersedia, tetapi akan dengan cepat membeli. Konsumen mungkin merespon harga yang baik atau kenyamanan berbelanja.

Setelah pembelian, konsumen mungkin mengalami ketidakcocokan pasca pembelian atau merasa tidak nyaman

## Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

setelah membeli, ketika mereka menemukan kelemahan-kelemahan dari merek karpet yang mereka beli atau pun karena hal-hal bagus mengenai merek karpet yang tidak untuk melawan ketidakcocokan tersebut, komunikasi purna jual perusahaan harus memberikan bukti-bukti dan dukungan yang dapat membantu konsumen menyenangi pilihan merek mereka.

### 3. Perilaku Pembelian karena Kebiasaan (*Habitual Buying Behavior*)

Merupakan model perilaku pembelian dalam situasi yang bercirikan keterlibatan konsumen yang rendah dan sedikit perbedaan yang dirasakan diantara merek-merek yang ada. Perilaku membeli karena kebiasaan terjadi dalam kondisi keterlibatan konsumen yang rendah dan kecilnya perbedaan antara merek.

Misalnya ketika membeli garam untuk memasak. Konsumen akan sedikit sekali keterlibatannya, karena konsumen tidak akan terlalu pusing memikirkan mereknya. Jika pada kenyataannya mereka masih mengkonsumsi barang yang sama, hal ini lebih merupakan perilaku pembelian karena kebiasaan, sebagai wujud loyalitas konsumen terhadap merek tertentu.

### 4. Perilaku Pembelian yang Mencari Variasi (*Variety Seeking Buying Behavior*)

Merupakan model perilaku pembelian konsumen dalam situasi yang bercirikan rendahnya keterlibatan konsumen tetapi perbedaan diantara merek dianggap besar. Konsumen menerapkan perilaku membeli yang mencari variasi dalam situasi yang bercirikan rendahnya keterlibatan konsumen, namun perbedaan merek dianggap cukup berarti. Dalam kasus semacam ini, konsumen seringkali mengganti merek.

## Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

Misalnya ketika akan membeli sepotong roti. Konsumen mungkin membeli beberapa keyakinan memilih merek roti tanpa banyak biaya, lalu mengevaluasi merek roti tersebut setelah memakainya. Tetapi untuk waktu pembelian berikutnya, konsumen mungkin akan mengambil merek lain, dengan beberapa alasan: agar tidak bosan, atau sekedar ingin mencoba sesuatu yang berbeda. Dalam hal ini penggantian merek terjadi untuk tujuan mendapatkan variasi bukan untuk mendapatkan kepuasan.

### 2.1.3 Kinerja Kantor

#### 1) Pengertian Kinerja

kinerja merupakan kualitas dan kuantitas dari suatu hasil kerja (*output*) individu maupun kelompok dalam suatu aktivitas tertentu yang diakibatkan oleh kemampuan alami atau kemampuan yang diperoleh dari proses belajar serta keinginan untuk berprestasi (Wenda et al., 2022).

Kinerja adalah hasil dari suatu proses yang mengacu dan diukur selama periode waktu tertentu berdasarkan ketentuan atau kesepakatan yang telah ditetapkan sebelumnya (Rahmawati et al., 2022). kinerja adalah cerminan hasil yang dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam melaksanakan pekerjaan selama periode tertentu (Rusdy et al., 2021).

Kemudian, kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan/program/kebijaksanaan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi dan visi organisasi yang tertuang dalam perumusan skema strategis (*strategic planning*) suatu organisasi (Fahmi, 2018). Selanjutnya, kinerja organisasi adalah sebagai efektivitas organisasi secara menyeluruh untuk memenuhi kebutuhan yang ditetapkan dari setiap kelompok yang berkenaan dengan usaha-usaha yang sistematis dan meningkatkan

## Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

kemampuan organisasi secara terus menerus mencapai kebutuhannya secara efektif (Fahmi, 2018).

Oleh karena itu, berdasarkan beberapa pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa kinerja adalah hasil Tingkat pencapaian kegiatan atau program suatu organisasi atau Perusahaan dalam jangka waktu tertentu untuk mencapai tujuan bersama.

### 2) Prinsip-prinsip Kinerja

Secara umum dinyatakan empat aspek dasar dari kinerja menurut Rusdy et al. (2021) sebagai berikut:

- a. Kualitas yang dihasilkan, menerangkan tentang jumlah kesalahan, waktu, dan ketepatan dalam melakukan tugas.
- b. Kuantitas yang dihasilkan, berkenaan dengan berapa jumlah produk yang dihasilkan atau jasa yang dapat dihasilkan.
- c. Waktu kerja, menerangkan akan berapa jumlah absen, keterlambatan, serta masa kerja yang telah dijalani individu pegawai tersebut.
- d. Kerjasama, menerangkan akan bagaimana individu membantu atau menghambat usaha dari teman sekerjanya.

### 3) Tujuan Kinerja

Ada beberapa tujuan spesifik manajemen kinerja menurut Fahmi (2018) sebagai berikut:

- 1) Mencapai peningkatan yang dapat diraih dalam kinerja organisasi;
- 2) Bertindak sebagai pendorong perubahan dalam mengembangkan suatu budaya yang berorientasi pada kinerja;
- 3) Meningkatkan motivasi dan komitmen karyawan;
- 4) Memungkinkan individu mengembangkan kemampuan mereka, meningkatkan. Kepuasan kerja mereka dan mencapai potensi penuh mereka bagi keuntungan mereka sendiri dan organisasi secara keseluruhan;

## Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

- 5) Mengembangkan hubungan yang konstruktif dan terbuka antara individu dan manajer dalam suatu proses dialog yang dihubungkan dengan pekerjaan yang sedang dilaksanakan sepanjang tahun.
- 6) Memberikan suatu kerangka kerja bagi kesepakatan sasaran sebagaimana diekspresikan dalam target dan standar kinerja sehingga pengertian bersama tentang sasaran dan peran yang harus dimainkan manajer dan individu dalam mencapai sasaran tersebut meningkat;
- 7) Memusatkan perhatian pada atribut dan kompetensi yang diperlukan agar bisa dilaksanakan secara efektif dan apa yang seharusnya dilakukan untuk mengembangkan atribut dan kompetensi tersebut,
- 8) Memberikan ukuran yang akurat dan objektif dalam kaitannya dengan target dan standar yang disepakati sehingga individu menerima umpan balik dari manajer tentang seberapa baik yang mereka lakukan;
- 9) Asas dasar penilaian ini, memungkinkan individu bersama manajer menyepakati rencana peningkatan dan metode pengimple-mentasian dan secara bersama mengkaji training dan pengena-bangan serta menyepakati bagaimana kebutuhan itu dipenuhi;
- 10) Memberi kesempatan individu untuk mengungkapkan aspirasi dan perhatian mereka tentang pekerjaan mereka;
- 11) Menunjukkan pada setiap orang bahwa organisasi menilai mereka sebagai individu;
- 12) Membantu memberikan wewenang kepada orang memberi orang lebih banyak ruang lingkup untuk bertanggung jawab atas pekerjaan dan melaksanakan kontrol atas pekerjaan itu;
- 13) Membantu mempertahankan orang-orang yang mempunyai kualitas yang tinggi;

## Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

14) Mendukung misi jauh manajemen kualitas total.

### 4) Elemen Kinerja

Kinerja merujuk pada beberapa elemen-elemen menurut Fahmi (2018) sebagai berikut:

- a. Hasil kerja dicapai secara individual atau secara institusi, yang berarti kinerja tersebut adalah hasil akhir yang diperoleh secara sendiri-sendiri atau kelompok.
- b. Dalam melaksanakan tugas, orang atau lembaga diberikan wewenang dan tanggung jawab, yang berarti orang atau lembaga diberikan hak dan kekuasaan untuk ditindaklanjuti, sehingga pekerjaannya dapat dilakukan dengan baik.
- c. Pekerjaan haruslah dilakukan secara legal, yang berarti dalam melaksanakan tugas individu atau lembaga tentu saja harus mengikuti aturan yang telah ditetapkan.
- d. Pekerjaan tidaklah bertentangan dengan moral atau etika, artinya selain mengikuti aturan yang telah ditetapkan, tentu saja -pekerjaan tersebut haruslah sesuai moral dan etika yang berlaku umum.

### 5) Metode Penilaian Kinerja

Secara umum ada 4 (empat) metode penilaian kinerja yang biasa dipakai menurut Fahmi (2018) sebagai berikut:

- a. Metode penilaian kategori

Metode yang paling sederhana dalam penilaian kinerja adalah metode penilaian kategori, yang meminta manajer memberi nilai untuk tingkat-tingkat kinerja karyawan dalam formulir khusus yang dibagi dalam kategori- kategori kinerja. Penilaian kinerja dengan metode ini menggunakan skala penilaian secara grafik dan selanjutnya diikuti *checklist*, tujuan *checklist* adalah agar penilaian menjadi lebih akurat dan terukur. Sedangkan penilaian grafik memberi kemudahan

## Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

- dalam melihat yang mana dari grafik tersebut memiliki tingkat pergerakan tertinggi, sedang dan terendah.
- b. Metode perbandingan
- Metode perbandingan ini menuntut para manajer untuk secara langsung membandingkan kinerja karyawan mereka satu sama lain. Metode perbandingan ini bertujuan melihat perbandingan dari satu karyawan dengan karyawan lainnya.
- c. Metode naratif
- Metode ini para manajer bagian SDM diharuskan untuk membuat dan memberikan berbagai bentuk informasi bersifat tertulis tentang kondisi dan situasi dari berbagai kejadian dan tindakan yang dilakukan oleh para karyawan.
- d. Metode tujuan/prilaku
- Pada metode penilaian perilaku ini melihat pada berbagai bentuk perilaku yang terjadi dan terlihat di setiap diri karyawan, seperti bagaimana ia melayani konsumen, bagaimana reaksi emosionalnya dalam menghadapi berbagai bentuk permasalahan yang timbul, bagaimana perilakunya jika berhadapan dengan pimpinan, bagaimana perilakunya sesama teman sekerja, dan berbagai bentuk perilaku lainnya.

### 6) Bentuk-Bentuk Kinerja

Beberapa bentuk-bentuk dalam kinerja menurut Fahmi (2018) sebagai berikut:

- a. Masih kurangnya pemahaman pihak manajemen Perusahaan dalam mengenal secara lebih komprehensif tentang manajemen kinerja. Di mana selama ini para manajer perusahaan dalam memahami manajemen kinerja masih sebatas memahami konsep dan belum mengerti bagaimana menerapkannya di lapangan. Adapun para manajer yang telah memahami dan mampu menerapkan tentang manajemen kinerja secara baik

## Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

dan benar baru sedikit, yaitu terutama mereka yang telah memiliki tingkat pendidikan yang tinggi dan juga telah berpengalaman di bidangnya secara lama ditambah dengan seringnya mengikuti pelatihan (*training*) dalam konteks manajemen kinerja.

- b. Sarana dan prasarana yang terdapat di organisasi tersebut baik organisasi yang bersifat *profit oriented* dan *non profit oriented* belum mendukung ke arah penegakan konsep manajemen kinerja yang baik. Seperti perangkat komputer dengan koneksi jaringan belum selalu online dengan cepat yaitu terutama dalam mengakses sumber data dan berbagai informasi lainnya sehingga kualitas kinerja juga terjadi penurunan, kondisi bangunan masih jauh atau belum memenuhi standar kualitas yang digariskan dalam ketentuan dan prosedur baku sehingga ini mempengaruhi tingkat kenyamanan dan keamanan di tempat kerja.
- c. Research, pelatihan, jurnal, dan buku teks yang mendukung pemahaman serta percepatan berbagai pihak dalam memahami dan menafsirkan tentang manajemen kinerja belum tersedia dengan lengkap, bahkan dianggap masih kurang.
- d. Keberadaan berbagai buku referensi baik yang ditulis oleh penulis asing dan domestik masih lebih bersifat umum dan belum bersifat kasuistik atau khusus. Kondisi ini menyebabkan para manajer dalam menerapkan konsep manajemen kinerja masih harus bekerja ekstra untuk menerjemahkannya atau menyesuaikannya dengan kondisi tepat di mana ini bekerja. Belum lagi masih sering ditemuinya pertentangan antara teori dan praktek di lapangan. Seperti perusahaan harus secepatnya mengejar *profit* atau tagihan jatuh tempo pembayaran cicilan kredit, dan berbagai kondisi lainnya sehingga mengharuskan pihak manajemen perusahaan untuk lebih berfokus pada

## Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

penyelesaian masalah dan mengesampingkan persoalan lainnya.

- e. Dukungan pemerintah seperti pemerintah dan lembaga terkait lainnya yang begitu maksimal dalam fungsinya sebagai kontrol sosial. Ini kadang kala bisa dimaklumi karena mereka juga masih memiliki kekurangan perangkat dalam usaha mewujudkan suatu tatanan organisasi dengan basis manajemen kinerja yang profesional.

### 7) Indikator Kinerja

Dimensi merupakan himpunan dari partikular-partikular yang disebut indikator kinerja. Berikut dimensi dan indikator kinerja menurut Safitri & Kasmari (2022) dapat diukur yaitu:

#### 1. Kualitas Kerja

Kualitas kerja adalah seberapa baik seseorang karyawan mengerjakan apa yang seharusnya dikerjakan. Dimensi kualitas kerja diukur dengan menggunakan tiga indikator, yaitu:

- a. Kerapihan.
- b. Ketelitian.
- c. Hasil kerja.

#### 2. Kuantitas Kerja

Kuantitas kerja adalah seberapa lama seseorang karyawan dalam satu harinya. Kuantitas kerja ini dapat dilihat dari kecepatan kerja setiap karyawan itu masing-masing. Dimensi kuantitas kerja diukur dengan dua indikator yaitu:

- a. Kecepatan.
- b. Kemampuan.

#### 3. Tanggung jawab

Tanggung jawab terhadap pekerjaan adalah kesadaran akan kewajiban karyawan untuk melaksanakan pekerjaan yang

## Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

diberikan perusahaan. Dimensi tanggung jawab diukur dengan menggunakan indikator, yaitu:

- a. Hasil kerja
- b. Mengambil inisiatif.

### 4. Kerjasama

Kesediaan karyawan untuk berpartisipasi dengan karyawan atau pegawai lain secara vertikal dan horizontal baik didalam maupun diluar pekerjaan sehingga hasil pekerjaan semakin baik. Dimensi kerja sama diukur dengan menggunakan dua indikator yaitu :

- a. Jalinan kerjasama.
- b. Kekompakan.

### 5. Inisiatif

Inisiatif dari dalam diri anggota perusahaan untuk melakukan pekerjaan serta mengatasi masalah dalam pekerjaan tanpa menunggu perintah dari atasan atau menunjukkan tanggung jawab dalam pekerjaan yang sudah menjadi kewajiban karyawan maupun pegawai. Dimensi inisiatif diukur dengan menggunakan satu indikator yaitu kemampuan mengatasi masalah tanpa menunggu perintah atasan.

Maka dapat disimpulkan indikator kinerja karyawan dapat diukur dimulai dari dimensi kualitas kerja, kuantitas kerja, tanggung jawab, kerjasama, dan inisiatif yang dilakukan oleh karyawan itu sendiri.

## 8) Faktor yang Mempengaruhi Kinerja

Terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan menurut Rahmawati et al. (2022) sebagai berikut:

- a. Kegiatan pemberian keterampilan.
- b. Pengembangan pengetahuan.

## Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

- c. Penguatan kemampuan atau potensi yang mendukung agar dapat terciptanya kemandirian dan keberdayaan pada masyarakat dari segi ekonomi, sosial, dan budaya.



### 2.2 Penelitian Terdahulu Yang Relevan

Peneliti menggunakan beberapa jurnal terdahulu sebagai referensi sekaligus dalam menjalankan penelitian.

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu yang Relevan

No	Penulis	Judul	Metode	Hasil Penelitian
1.	(Pertwi & Nirawati, 2024)	Analisis Penerapan Aplikasi Transformasi Digital PLN Mobile Guna Meningkatkan Kinerja Karyawan dan Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan di PT PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Surabaya Barat	Kualitatif	Aplikasi Transformasi Digital yang dilakukan PLN Mobile memberikan dampak yang sangat positif kepada kinerja pegawai karena lebih efektif dan menghemat waktu serta tenaga dalam mengatasi keluhan pelanggan, juga bermanfaat yaitu memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan sangat baik.
2.	(Maisiyah, 2022)	Peran Digital Marketing dan Digital Fundraising dalam Peningkatan Minat Masyarakat Membayar Zakat, Infak, dan Sedekah di Baznas	Kualitatif	Strategi digital marketing dan digital fundraising yang lebih inovatif dan selalu dikembangkan pencarian strategi yang lebih, menarik minat masyarakat untuk membayarkan zakat melalui BAZNAS

## Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

No	Penulis	Judul	Metode	Hasil Penelitian
		Kabupa Sumene		Sumenep.
3.	(Anisah Salsabila Nasution et al., 2022)	Pening Kinerj Industri Makanan dan Minuman Melalui Transformasi Digital di Indonesia	Kualitatif	dimasa sekarang ini industri tidak lagi hanya didapatkan melalui gerai-gerai tradisional tetapi majunya teknologi mampu membawa dan meningkatkan kinerja industry tranformasi digital di Indonesia.
4.	(Achmad Fauzi et al., 2023)	Analisis Pengaruh Penggunaan Sistem Pembayaran Digital dan Digital Marketing Terhadap Keputusan Pembelian	Kualitatif	Dimasa perkembangan teknologi ini mempengaruhi Keputusan pelanggan karena selain mempermudah konsumen tetapi juga mempermudah seorang pedagang atau pengusaha, Jadi dapat di katakan pengaruh digitalisasi memberikan pergerakan yang sangat signifikan terhadap minat keputusan pembelian.
5.	(Lingga & Syafitri, 2024)	Dampak Digital Marketing Terhadap Minat Beli Konsumen di Toko Karyatama Lubuklinggau	Kualitatif	Digitalisasi yang dilakukan suatu perusahaan dengan inovasi menyediakan marketplace berupa website atau aplikasi, memiliki dampak yang signifikan terhadap minat beli


## Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

No	Penulis	Judul	Metode	Hasil Penelitian
6.	(Raysharie et al., 2024)	Dampak Transformasi Digital terhadap Kemajuan Teknologi terhadap Kinerja Organisasi	Kualitatif	konsumen. Kemajuan teknologi berupa Transformasi digital berpengaruh terhadap kinerja organisasi. Semakin majunya teknologi yang digunakan organisasi akan berpengaruh terhadap produktivitas organisasi sehingga dapat meningkatkan kinerja organisasi.
7.	(Az-Zahra & Sukmalen gkawati, 2022)	Kajian dampak transformasi desain Nokia 3310 terhadap minat pasar Nokia di Indonesia	Kualitatif	Perancangan suatu produk dengan melihat faktor-faktor yang berpengaruh, seperti perkembangan zaman di era transformasi digital, tren, dan kebutuhan masyarakat akan dapat mengembalikan perhatian konsumen terhadap produk tersebut.
8.	(Norliani et al., 2024)	Transformasi Digital Atmosphere dan Loyalitas Konsumen: Bukti dari Kota Santri	Kualitatif	diperlukan peningkatan dan selalu update digital asmosphere secara berkelanjutan akan memberikan kenyamanan bagi konsumen sehingga mampu meningkatkan loyalitas konsumen termasuk generasi muda.
9.	(Dewi et	Implementasi	Kualitatif	transformasi digital


## Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

No	Penulis	Judul	Metode	Hasil Penelitian
	al., 2024)	UI/UX Transf Digita Pening Pelanggan “Heaven Earth”		yang memikat telah membawa banyak perubahan signifikan. Langkah ini tidak hanya memudahkan akses bagi konsumen kapan saja dan di mana saja, tetapi juga mampu menciptakan antarmuka yang intuitif dan menyenangkan bagi pengguna. Dengan demikian, berhasil menghadirkan solusi inovatif yang memenuhi kebutuhan masyarakat serta mendukung pertumbuhan bisnis secara berkelanjutan.
10.	(Musyarro fah & Susyanti, 2024)	Dampak Era Digital terhadap Minat Baca Remaja	Kualitatif	Era digital dapat menjadi dampak positif bagi remaja karena kemudahan dari smartphone.
11.	(Susanto et al., 2024)	Pengembangan Strategi Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Transformasi Digital Untuk Meningkatkan Kinerja Perusahaan	Kualitatif	Strategi pengembangan peningkatan pengalaman karyawan digital, memberikan kesempatan karyawan untuk menyalurkan ide, merangkul digitalisasi. Dampak dari transformasi digital terhadap kinerja perusahaan

## Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

No	Penulis	Judul	Metode	Hasil Penelitian
				meliputi peningkatan produktivitas, customer experience, kemampuan bersaing, inovasi, dan transparansi bisnis.
12.		Pentingnya Hubungan Bisnis dan Kualitas Layanan Dalam Meningkatkan Kinerja Perusahaan di Era Digital	Kualitatif	Meningkatkan kinerja Perusahaan dengan memberikan layanan berkualitas tinggi dan membina hubungan yang kuat kepada pelanggan di era digital dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan.
13.	(Gujrati et al., 2023)	<i>Digital Transformation Has Changed Consumer Behvoieur From Traditional Market To Digital Market</i>	<i>Kualitatif</i>	<i>Digitalization is giving satisfaction and happiness to the customer and they enjoy shopping through online therefore digital marketing is a great instrument to pull the customer and to create and retain happiness of customer. Digitalization has emerged that has a important effect on the buying habits of the consumers.</i>
14.	(Haudi, 2024)	<i>The Impact Of Digital Transformation On Consumer Behavior And Marketing Strategies</i>	<i>Qualitative</i>	<i>Digital transformation positively affects customer experience and innovation, and confirm its direct influence on firm performance, in</i>

## Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

No	Penulis	Judul	Metode	Hasil Penelitian
				<p><i>which businesses are transforming along with economies. Customer experience and IT innovation are crucial for a firm's competitive advantage, suggest that firms must invest in building capabilities relating to DT to boost performance.</i></p>
15.	(Radzikho vska, 2021)	<i>Digital Transformation and Its Influence On Changing The Marketing Orientation Of Business Structures and Consumer Behaviour</i>	<i>Qualitative</i>	<p><i>The world is changing so rapidly and dynamically that it cannot but affect the trade, which is increasingly becoming "online" in the e-commerce sector. Being able to shop anywhere, anytime is main reason why people of all generations choose online shopping. Therefore, in the near future, commercial success will directly depend on how exceptional the buying experience can be offered by the seller for each generation. It is necessary to adapt marketing activities taking into account the age of consumers and the best way of shopping,</i></p>

Sumber: Data diolah, 2024

**Protected by PDF Anti-Copy Free**  
(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)





### **3.1 Prosedur Penelitian**

Proses penelitian kualitatif adalah penelitian yang belum memiliki masalah, atau keinginan yang jelas, tetapi dapat langsung memasuki lapangan/objek penelitian. Setelah memasuki objek penelitian tahap awal peneliti kualitatif akan melihat segala sesuatu yang ada ditempat itu masih bersifat umum. Baru ketika pada proses penelitian tahap ke dua yang disebut sebagai tahap reduksi atau fokus, peneliti akan memilih mana data yang menarik penting, berguna, dan baru. Selanjutnya dikelompok menjadi berbagai kategori yang ditetapkan sebagai fokus penelitian. Tahap selanjutnya atau tahap ke tiga dalam penelitian kualitatif adalah tahap *selection*. Pada tahap ini peneliti menguraikan fokus menjadi lebih rinci. Kemudian peneliti melakukan analisis yang mendalam terhadap data dan informasi yang diperoleh, maka selanjutnya peneliti dapat menemukan tema dengan cara mengkonstruksikan data yang diperoleh menjadi sebuah pengetahuan, hipotesis atau ilmu yang baru (Sardiyo et al., 2022).

Cara peneliti dapat melaksanakan penelitiannya, terlebih dahulu dapat mengetahui dan memahami, tentang konsep, konstruk, proposisi, teori, logika ilmiah, hipotesis, variabel, definisi operasional, perumusan masalah, bahasa ilmiah, matematika, statistika dan aksiologi (Hikmawati, 2020). Metode penelitian kualitatif sering disebut metode penelitian naturalistik karena penelitiannya dilakukan pada kondisi yang alamiah (*natural setting*); disebut juga sebagai metode etnografi, karena pada awalnya metode ini lebih banyak digunakan untuk penelitian bidang antropologi budaya; disebut sebagai metode kualitatif, karena data yang terkumpul dan analisisnya lebih bersifat kualitatif (Sudaryono, 2018).

Dengan memahami secara umum maksud dan rasional pelaksanaan penelitian kualitatif, peneliti mendesain sebuah studi. Format untuk mendesain studi ini pada dasarnya mengikuti pendekatan penelitian

## Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

tradisional tentang penyajian sebuah masalah, perumusan pertanyaan penelitian, pengumpulan data untuk menjawab pertanyaan tersebut, analisis data, dan penarikan Kesimpulan. Penelitian kualitatif menggunakan metode-metode ilmiah untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan penelitian mereka, meskipun langkah-langkah yang mereka ambil lebih fleksibel dan cair dibandingkan dalam penelitian kuantitatif. Secara umum tahap-tahap ini menurut Emzir (2021) sebagai berikut.

- Mengidentifikasi sebuah topik atau fokus. Topik-topik tersebut biasanya diidentifikasi berdasarkan pengalaman, observasi pada seting penelitian, dan bacaan tentang topik tersebut.
- Melakukan tinjauan pustaka. Peneliti melakukan tinjauan pustaka untuk mengidentifikasi informasi penting yang relevan dengan studi dan untuk menulis suatu pertanyaan penelitian (rumusan masalah).
- Mendefinisikan peran peneliti. Peneliti harus menetapkan tingkat keterlibatannya dengan partisipan. Secara umum, karena hakikat penelitian kualitatif, peneliti memiliki hubungan yang akrab dengan partisipan.
- Mengelola jalan masuk lapangan dan menjaga hubungan baik di lapangan. Suatu lapangan studi (tempat untuk melaksanakan penelitian) harus diidentifikasi. Pemilihan lapangan penelitian harus konsisten dengan topik penelitian. Setelah jalan masuk ke lapangan, hubungan baik di lapangan harus diusahakan dan dipelihara. Kepekaan, komunikasi yang tulus/jujur, dan interaksi yang tidak mengadili.
- Memilih partisipan. Ingat bahwa partisipan untuk penelitian kualitatif dipilih melalui purposeful sampling. Peneliti perlu menguji pertanyaan-pertanyaan yang sudah dibayangkannya dan menggunakannya sebagai dasar untuk memilih partisipan.
- Menulis pertanyaan-pertanyaan bayangan. Pertanyaan bayangan (*foreshadowed questions*) dirancang oleh peneliti dan didasarkan pada topik penelitian yang sudah diidentifikasi baik pada permulaan studi maupun selama studi berlangsung.

## Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

- Pengumpulan data. Peneliti selanjutnya bergerak ke arah pengumpulan data. Pengumpulan data dalam penelitian kualitatif secara umum mencakup observasi, wawancara, dan analisis dokumen. Kemudian dibandingkan dalam sumber-sumber yang disebut triangulasi.
- Analisis data. Data dalam penelitian kualitatif dianalisis melalui membaca dan mereview data (catatan observasi, transkrip wawancara) untuk mendeteksi tema-tema dan pola-pola yang muncul.
- Interpretasi dan disseminasi hasil. Peneliti merangkum dan menjelaskan tema-tema dan pola-pola (hasil) dalam bentuk naratif.



Gambar 3.1 Langkah-Langkah Penelitian

Sumber: Abdullah et al. (2022)

### 3.2 Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ada dua yaitu:

1. Data Primer,

Data primer disebut juga sebagai data asli atau data baru yang memiliki sifat up to date. Untuk mendapatkan data primer, peneliti harus mengumpulkannya secara langsung. Teknik yang dapat digunakan peneliti untuk mengumpulkan data primer antara lain observasi,

## Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

wawancara, diskusi terfokus (*focus grup discussion*FGD) maupun penyebaran kuesioner (Sembiring et al., 2022).

Adapun sumber data yang peneliti dapatkan dalam penelitian ini yaitu dengan datang ke lapangan dan mewawancarai secara langsung pegawai Kantor Pos Kota Lubuklinggau.

### 2. Data Sekunder

Data sekunder terdiri dari informasi yang sudah tersedia dan dapat diakses oleh peneliti melalui membaca, melihat, atau mendengarkan. Data ini umumnya berasal dari data primer yang telah diolah oleh peneliti sebelumnya. Data sekunder dapat berupa teks, dokumen, foto, rekaman, billboard, iklan, dan sebagainya (Sembiring et al., 2024).

### 3.3 Metode Pengumpulan Data

Peneliti menggunakan instrument penelitian sebagai alat bantu agar kegiatan penelitian berjalan secara sistematis dan terstruktur. Dalam pengumpulan data dilakukan dengan beberapa cara (Creswell, 2019) antara lain sebagai berikut:

- a. Observasi kualitatif (*qualitative observation*) adalah peneliti langsung turun ke lapangan untuk mengamati perilaku dan aktivitas individu-individu di lokasi penelitian. Dalam pengamatan ini, peneliti merekam atau mencatat dengan cara terstruktur maupun semistruktur (misalnya, dengan mengajukan sejumlah pertanyaan yang memang ingin diketahui oleh peneliti). Para peneliti kualitatif juga dapat terlibat dalam peran-peran yang beragam, mulai dari sebagai *non-partisipan* hingga partisipan utuh. Pada umumnya observasi ini bersifat *open-ended* di mana peneliti mengajukan pertanyaan-pertanyaan umum kepada partisipan yang memungkinkan partisipan bebas memberikan pandangan-pandangan mereka.
- b. Dalam wawancara kualitatif (*qualitative interview*), peneliti dapat melakukan *face-to-face interview* (wawancara berhadap-hadapan) dengan partisipan, mewawancarai mereka dengan telepon, atau terlibat dalam

## Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)  
*focus group interview* (wawancara dalam kelompok tertentu).

Wawancara-wawancara seperti ini tentu saja memerlukan pertanyaan-pertanyaan yang secara umum tidak terstruktur (*un-structured*) dan bersifat terbuka (*open-ended*) yang dirancang untuk memunculkan pandangan dan opini dari para partisipan.

Tabel 3.1 Borang Wawancara

No	Sub Fokus	Rumusan Masalah	Indikator	Pertanyaan
1	Transformasi digital dengan pemanfaatan teknologi pada Kantor Pos Kota Lubuklinggau	Bagaimana transformasi digital dengan pemanfaatan teknologi	1. Keberadaan aktif online (Baihaqi & Huda, 2023)	1. Apakah dampak teknologi terhadap kinerja pegawai? 2. Apakah transformasi digital mendukung kinerja pegawai? 3. Bagaimana pegawai mengukur keterlibatan kemampuan teknologi?
			2. Penyederhanaan operasi (Baihaqi & Huda, 2023)	1. Apa manfaat dari menerapkan strategi bisnis berbasis digital? 2. Bagaimana peran media social dalam mendukung bisnis berbasis digital? 3. Apa tantangan yang sering dihadapi kantor dalam menjalankan bisnis berbasis digital
			3. Pemanfaatan teknologi digital (Baihaqi & Huda, 2023)	1. Bagaimana teknologi digital meningkatkan kinerja kantor? 2. Apa dampak pemanfaatan teknologi digital terhadap pengalaman pegawai? 3. Bagaimana penerapan teknologi digital dapat mendukung kinerja kantor?
2.	Minat masyarakat di era transformasi digital pada Kantor Pos Kota Lubuklinggau	Bagaimana minat masyarakat di era transformasi digital	1. Perasaan senang (Indriyani et al., 2024)	1. Apakah penggunaan teknologi mempermudah masyarakat? 2. Apakah masyarakat lebih memilih untuk mengakses informasi melalui platform digital? 3. Apakah masyarakat merasa senang dengan adanya kemajuan teknologi?
			2. Ketertarikan (Indriyani et al., 2024)	1. Apa yang membuat masyarakat semakin tertarik untuk menggunakan teknologi? 2. Bagaimana perkembangan teknologi dapat menarik minat masyarakat? 3. Mengapa masyarakat sangat tertarik pada teknologi?
			3. Perhatian (Indriyani et al., 2024)	1. Bagaimana teknologi berdampak pada keputusan

## Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)



			al., 2024)	masyarakat dalam memilih produk atau layanan?
				2. Apa yang membuat masyarakat sangat memperhatikan teknologi?
				3. Bagaimana teknologi bisa mendapat perhatian dari masyarakat?
3.	Kualitas dan kuantitas kinerja karyawan untuk melaksanakan pekerjaan di era transformasi digital.	Bagaimana Kualitas dan Kuantitas kinerja di era transformasi digital	1. Kualitas kerja (Safitri & Kasmari, 2022)	1. Bagaimana agar kinerja dapat efektif dan efisien di era transformasi digital? 2. Bagaimana cara memastikan pekerjaan di era digital memenuhi standar yang diharapkan? 3. Apa langkah-langkah pegawai untuk meningkatkan kualitas kerja di era digital?
			2. Kuantitas kerja (Safitri & Kasmari, 2022)	1. Bagaimana cara pegawai mengelola waktu Ketika bekerja di era digital? 2. Apa yang dilakukan pegawai jika harus bekerja di era digital dalam waktu terbatas? 3. Bagaimana cara pegawai memastikan pekerjaan selesai tepat waktu di era digital?
			3. Tanggung Jawab (Safitri & Kasmari, 2022)	1. Bagaimana pegawai menangani situasi jika mengalami kendala di era transformasi digital? 2. Bagaimana pegawai beradaptasi dengan transformasi digital? 3. Bagaimana pegawai mengelola perubahan pekerjaan yang berbasis digital?
4.	-	Bagaimana kendala-kendala yang dihadapi di era transformasi digital	1. Ketergantungan teknologi (Irsyadi et al., 2023)	1. Bagaimana dampak ketergantungan teknologi pada produktivitas kerja? 2. Apakah dampak yang dirasakan pegawai jika mengalami ketergantungan teknologi saat bekerja? 3. Bagaimana pegawai mengelola pekerjaan agar tidak ketergantungan teknologi?
			2. Keamanan dan privasi (Irsyadi et al., 2023)	1. Bagaimana memastikan data tetap aman di era transformasi digital? 2. Bagaimana meningkatkan kesadaran pegawai terhadap ancaman keamanan dan privasi di era digital? 3. Apakah transformasi digital dapat mengurangi atau

## Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

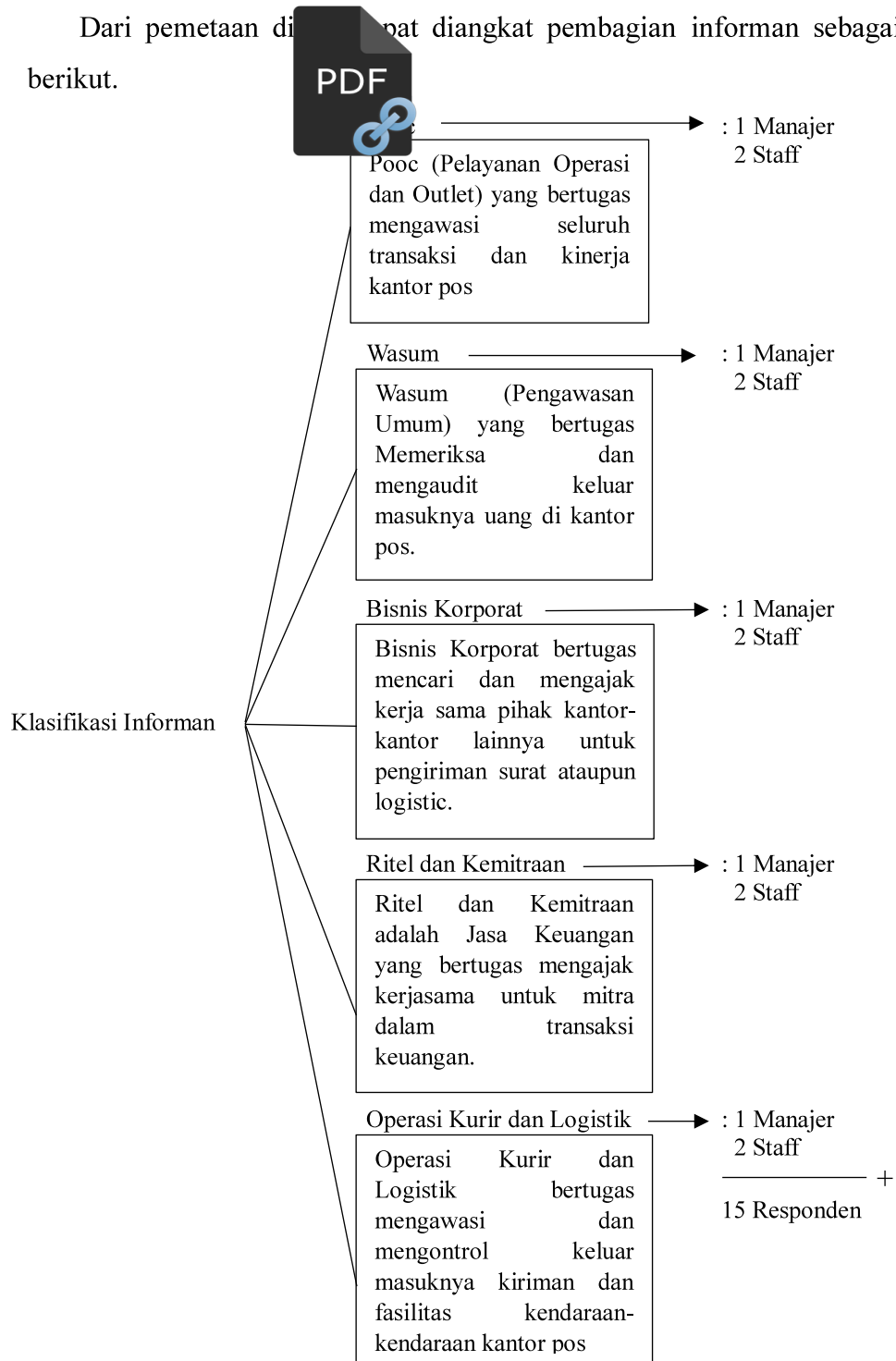


- 
- justru meningkatkan risiko privasi data?
- |   |  |
|---|--|
| 3. Kesenjangan digital (Irsyadi et al., 2023) | 1. Bagaimana kesenjangan digital berdampak pada kinerja pegawai?<br>2. Bagaimana memastikan para pegawai tidak mengalami kesenjangan digital?<br>3. Apakah strategi yang dilakukan kantor pos untuk mengatasi kesenjangan digital? |
|---|--|
- 

Sumber: Data diolah, 2024

**Protected by PDF Anti-Copy Free**  
 (Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

Dari pemetaan di atas dapat diangkat pembagian informan sebagai berikut.



Gambar 3.2 Pembagian Informan

## Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

- c. Selama proses penelitian, peneliti juga bisa mengumpulkan dokumen-dokumen kualitatif (*qualitative documents*). Dokumen ini bisa berupa dokumen publik (misal koran, makalah, laporan kantor) ataupun dokumen privat (misal koran harian, surat, e-mail).
- d. Kategori terakhir dari data kualitatif adalah materi audio dan visual kualitatif (*qualitative audio and visual materials*). Data ini bisa berupa foto, objek seni, atau segala jenis suara/bunyi.

### 3.4 Instrumen Penelitian

Dalam menyusun instrumen merupakan langkah penting dalam pola prosedur penelitian. Instrumen berfungsi sebagai alat bantu dalam mengumpulkan data yang diperlukan. Terdapat instrument penelitian menurut Sardiyono et al. (2022) sebagai berikut:

#### 1) Bentuk Instrumen Observasi

Instrumen yang digunakan dalam observasi dapat berupa pedoman pengamatan, tes, kuesioner, rekaman gambar, dan rekaman suara. Instrumen observasi yang berupa pedoman pengamatan, biasa digunakan dalam observasi sistematis dimana si pelaku observasi bekerja sesuai dengan pedoman yang telah dibuat.

#### 2) Bentuk Instrumen Wawancara

Instrumen berupa wawancara/*interview* yakni dialog yang digunakan oleh pewawancara untuk memperoleh informasi dari yang diwawancarai. *Interview* digunakan peneliti untuk menilai keadaan seseorang. Secara fisik *interview* dapat dibedakan atas *interview* terstruktur dan *interview* tidak terstruktur. *Interview* terstruktur adalah rangkaian pertanyaan, pewawancara tinggal memberikan jawaban dengan *check list* pada jawaban yang benar yang telah disediakan. *Interview* terstruktur ini kadang-kadang hasilnya dirahasiakan oleh pewawancara (Hikmawati, 2020).

#### 3) Bentuk Instrumen Dokumentasi

## Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

Bentuk instrumen dokumentasi terdiri atas dua macam yaitu pedoman dokumentasi yang memuat garis-garis besar atau kategori yang akan dicari datanya, dan dokumentasi dikembangkan untuk penelitian dengan menggunakan pendekatan analisis isi.

Peneliti menggunakan metode kualitatif, maka dalam penelitian ini, peneliti menggunakan instrument yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi terhadap informan, yang mana peneliti:

1. Telah mempersiapkan rancangan penelitian, menentukan lokasi penelitian, menjajaki dan menilai fisik lapangan, menentukan informan, menyiapkan diri dan perlengkapan penelitian untuk beradaptasi dengan suasana kehidupan subjek penelitian. Inilah yang peneliti sebut dengan tahap pra lapangan.
2. Terjun ke lapangan untuk mengumpulkan data/informasi melalui observasi (pengamatan langsung ke Lokasi penelitian), wawancara (yang berisikan pertanyaan-pertanyaan mendalam) dan dokumentasi (berupa foto, data primer, dan dokumen lainnya).

### 3.5 Metode Analisis Data

Teknik analisis data adalah suatu metode atau cara untuk mengolah sebuah data menjadi informasi sehingga karakteristik data tersebut menjadi mudah untuk dipahami dan juga bermanfaat untuk menemukan Solusi permasalahan, yang terutama adalah masalah yang tentang sebuah penelitian (Abdullah et al., 2022).

Dalam penelitian kualitatif, analisis data dilaksanakan sebelum peneliti terjun ke lapangan, selama peneliti mengadakan penelitian di lapangan, sampai dengan pelaporan hasil penelitian. Analisis data dimulai sejak peneliti menentukan fokus penelitian sampai dengan pembuatan laporan penelitian selesai. Jadi Teknik analisis data dilaksanakan sejak merencanakan penelitian sampai penelitian selesai (Sugiyono, 2020).

Dengan demikian, peneliti terlebih dahulu melakukan analisis terhadap jawaban yang diwawancarai. Apabila jawaban yang diwawancarai setelah

## Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

dianalisis terasa belum memuaskan, maka peneliti melanjutkan pertanyaan lagi, sampai tahap tertentu. Setelah peneliti melakukan pengumpulan data, maka peneliti melakukan analisis data dengan mencatat atau merekam secara teliti dan rinci. Kemudian peneliti melakukan analisis data (Sugiyono, 2020).

### 1. *Data Collection*/Pengumpulan Data

Kegiatan utama pada setiap penelitian adalah mengumpulkan data. Dalam penelitian kuantitatif pengumpulan data pada umumnya menggunakan kuesioner atau test tertutup. Data yang diperoleh adalah data kuantitatif. Data tersebut selanjutnya dianalisis dengan statistik. Dalam penelitian kualitatif pengumpulan data dengan observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi atau gabungan ketiganya (triangulasi). Pengumpulan data dilakukan sehari-hari, mungkin berbulan-bulan, sehingga data yang diperoleh akan banyak. Pada tahap awal peneliti melakukan penjelajahan secara umum terhadap situasi sosial/obyek yang diteliti, semua yang dilihat dan di dengar direkam semua. Dengan demikian peneliti akan memperoleh data yang sangat banyak dan sangat bervariasi.

### 2. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Reduksi data merupakan proses berfikir sensitive yang memerlukan kecerdasan dan keluasan serta kedalaman wawasan yang tinggi. Bagi peneliti yang masih baru, dalam melakukan reduksi data dapat mendiskusikan pada teman atau orang lain yang dipandang ahli. Melalui diskusi itu, maka wawasan peneliti akan berkembang, sehingga dapat mereduksi data-data yang memiliki nilai temuan dan pengembangan teori yang signifikan.

Proses reduksi data dilakukan penyempurnaan data, baik pengurangan terhadap data yang dianggap kurang perlu dan tidak relevan, maupun penambahan data yang dianggap masih kurang.

### 3. Penyajian Data/*Display*

Dengan mendisplay atau menyajikan data akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi selama penelitian berlangsung karena hasil

## Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

pengumpulan informasi disusun dan dikelompokkan berdasarkan kategori yang diperlukan. Setelah itu perlu adanya perencanaan kerja berdasarkan apa yang dipahami. Dalam penyajian data selain menggunakan teks naratif, data dapat berupa Bahasa nonverbal seperti bagan, grafik, denah, matriks, dan table.

#### 4. Verifikasi Data (*Conclusions drawing/verifying*)

Langkah terakhir dalam Teknik analisis data adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi data. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu obyek yang sebelumnya masih remang-remang atau gelap sehingga setelah diteliti menjadi jelas, dapat berupa hubungan kasual atau interaktif, hipotesis atau teori.

Kesimpulan yang didapat kemungkinan dapat menjawab focus penelitian yang sudah dirancang sejak awal penelitian. Ada kalanya Kesimpulan yang diperoleh tidak dapat digunakan untuk menjawab permasalahan. Hal ini sesuai dengan jenis penelitian kualitatif itu sendiri bahwa masalah yang timbul dalam penelitian kualitatif sifatnya masih sementara dan dapat berkembang setelah peneliti terjun ke lapangan.

Harapan dalam penelitian kualitatif adalah menemukan teori baru. Temuan itu dapat berupa gambaran suatu objek yang dianggap belum jelas, setelah ada penelitian gambaran yang belum jelas itu bisa dijelaskan dengan teori-teori yang telah ditemukan. Selanjutnya teori yang didapatkan diharapkan bisa menjadi pijakan pada penelitian-penelitian selanjutnya.

### 3.6 Pemeriksaan Keabsahan Data

Pada dasarnya penelitian dilaksanakan sebagai proses menggali informasi atas fenomena atau kejadian dengan mengukur suatu objek penelitian. Dimana hasil penelitian yang dihasilkan kesimpulannya tidak salah dalam menciptakan persepsi berbeda jauh dengan kenyataannya, maka dibutuhkan pengukuran yang dinyatakan *valid* (sahih) dan *reliabel* (andal) (Gede et al., 2023).

## Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

sebagian peneliti kualitatif menolak kerangka kerja validitas yang pada umumnya diterima dalam penelitian kuantitatif ilmu-ilmu social. Akibatnya, tidak masuk akal untuk menguji kebenaran atau kepalsuan tentang sebuah observasi terhadap objek eksternal (yang menjadi perhatian utama dari *validitas*). Para peneliti kualitatif mempunyai alasan yang berbeda untuk menilai kualitas penelitian kualitatif (Emzir, 2021).

Uji keabsahan data dalam penelitian kualitatif meliputi uji, *credibility* (validitas internal), *transferability* (validitas Internal), *dependability* (reliabilitas), dan *confirmability* (obyektivitas) (Sugiyono, 2020).

### 1. Uji kredibilitas (*credibility*)

Uji kredibilitas atau kepercayaan terhadap data hasil penelitian kualitatif dilakukan dengan perpanjang pengamatan, peningkatan ketekunan dalam penelitian, triangulasi, diskusi dengan teman sejawat, analisis kasus negative, dan *member check*. Uji Kredibilitas menunjukkan kepercayaan terhadap data hasil penelitian kualitatif, hal ini dapat dilakukan menurut Sudaryono (2018) dengan cara sebagai berikut.

- Perpanjangan Pengamatan

Perpanjangan pengamatan berarti peneliti kembali ke lapangan, melakukan pengamatan dan wawancara dengan sumber data yang pernah ditemui maupun sumber data yang baru. Hal ini bertujuan untuk menumbuhkan keakraban (tidak ada jarak lagi, semakin terbuka, saling mempercayai) antara peneliti dan narasumber sehingga tidak ada informasi yang disembunyikan lagi. Perpanjangan pengamatan dilakukan untuk mengecek kembali apakah data yang telah diberikan oleh sumber data selama ini merupakan data yang sudah benar atau tidak. Bila tidak benar, maka peneliti melakukan pengamatan lagi yang lebih luas dan mendalam sehingga diperoleh data yang pasti kebenarannya.

- Peningkatan Ketekunan dalam Penelitian

Meningkatkan ketekunan berarti melakukan pengamatan secara lebih cermat dan berkesinambungan, dengan cara tersebut maka

## Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

kepastian lebih dan urutan peristiwa dapat direkam secara pasti dan sistematis. Selain itu, peneliti melakukan pengecekan kembali apakah data yang ditemukan salah atau tidak. Peneliti memberikan deskripsi yang akurat dan sistematis. Sebagai bekal peneliti untuk meningkatkan ketekunan adalah dengan cara membaca berbagai referensi buku maupun hasil penelitian atau dokumentasi-dokumentasi yang terkait dengan temuan kebijakan upah minimum yang diteliti. Dengan membaca ini maka wawasan peneliti akan semakin luas dan tajam, sehingga dapat digunakan untuk memeriksa data yang ditemukan dalam menentukan kebijakan upah minimum.

- Triangulasi

Triangulasi dalam pengujian kredibilitas ini diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan berbagai waktu. Terdapat triangulasi sumber, triangulasi teknik pengumpulan data, dan waktu. Triangulasi sumber dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber, triangulasi teknik dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda, dan triangulasi waktu dilakukan dengan cara melakukan pengecekan dengan wawancara, observasi atau interview dalam waktu atau situasi yang berbeda. Triangulasi dilakukan dengan cara mengecek hasil penelitian dari tim peneliti lain yang diberi tugas oleh peneliti untuk melakukan pengumpulan data.

- Menggunakan Bahan Referensi

Bahan referensi di sini adalah adanya pendukung untuk membuktikan data yang telah ditemukan oleh peneliti. Data hasil wawancara dengan perwakilan pemerintah dalam hal ini adalah pegawai kantor pos kota Lubuklinggau dengan rekaman wawancara. Data didukung oleh foto-foto. Alat-alat bantu perekam data dalam penelitian kualitatif (kamera, handycam, alat rekam suara)

## Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

diperlukan untuk mendukung kredibilitas data yang telah ditemukan oleh peneliti.

- Analisis Kasus Negatif

Kasus negatif adalah kasus yang tidak sesuai atau berbeda dengan hasil Penelitian. Melakukan analisis kasus negatif berarti peneliti mencari data yang berbeda atau bahkan bertentangan dengan data yang telah ditemukan. Bila tidak ada lagi data yang berbeda atau bertentangan dengan temuan, berarti data yang ditemukan sudah dapat dipercaya. Tetapi bila peneliti masih mendapatkan data-data yang bertentangan dengan data yang ditemukan, maka peneliti akan mengubah temuannya. Hal ini sangat bergantung dari seberapa besar kasus negatif yang muncul tersebut. Dengan adanya kasus negatif dalam hal ini adalah adanya temuan upah pekerja yang diberikan belum sesuai dengan keputusan gubernur, maka peneliti mencari tahu secara mendalam mengapa masih ada data yang berbeda. Ternyata kemampuan perusahaan sangat berhubungan dengan besaran upah minimum.

- Mengadakan *Member Check*

*Member check* adalah proses pengecekan data yang diperoleh peneliti kepada pemberi data. Tujuan member check adalah untuk mengetahui seberapa jauh data yang diperoleh sesuai dengan apa yang diberikan oleh pemberi data. Apabila data yang ditemukan disepakati oleh para pemberi data berarti data tersebut valid, sehingga semakin kredibel/dipercaya. Tetapi apabila data yang ditemukan peneliti dengan berbagai penafsirannya tidak disepakati oleh pemberi data maka peneliti perlu melakukan diskusi dengan pemberi data, apabila perbedaannya tajam maka peneliti harus mengubah temuannya dan menyesuaikan dengan apa yang diberikan oleh pemberi data. Jadi, tujuan member check adalah agar informasi yang diperoleh dan akan digunakan dalam penulisan laporan sesuai dengan apa yang dimaksud sumber data atau informan. Pelaksanaan

## Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

member check dilakukan peneliti setelah satu periode pengumpulan data selesai dan dilakukan secara individu maupun dengan diskusi kelompok. Dalam kelompok peneliti menyampaikan temuan kepada sekelompok data.

Dalam penelitian ini untuk uji kredibilitas (*credibility*) peneliti menggunakan triangulasi, yang mana terdapat triangulasi sumber, triangulasi teknik, dan triangulasi waktu (Sugiyono, 2020).

### 1. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber.

### 2. Triangulasi Teknik

Triangulasi teknik untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan Teknik yang berbeda. Misal data diperoleh dengan wawancara, lalu dicek dengan observasi, dokumentasi, atau kuesioner.

### 3. Triangulasi Waktu

Waktu juga sering mempengaruhi kredibilitas data. Untuk itu dalam rangka pengujian kredibilitas data dapat dilakukan dengan cara pengecekan dengan wawancara, observasi, atau teknik lain dalam waktu atau situasi yang berbeda. Bila hasil uji menghasilkan data yang berbeda, maka dilakukan secara berulang-ulang sehingga sampai ditemukan kepastian datanya.

## 2. Uji Transferabilitas (*transferability*)

Transferability merupakan validitas eksternal. Validitas eksternal menunjukkan derajat ketepatan atau diterapkannya hasil penelitian ke populasi Dimana sampel tersebut diambil. Oleh karena itu, supaya orang lain dapat memahami hasil penelitian kualitatif ada kemungkinan untuk menerapkan hasil penelitian tersebut.

Untuk menerapkan uji transferabilitas didalam penelitian ini nantinya peneliti akan memberikan uraian yang rinci, jelas, sistematis, dan dapat

## Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

dipercaya. Diuraikannya hasil penelitian secara rinci, jelas, sistematis, dan dapat dipercaya. Dengan demikian supaya penelitian ini dapat mudah dipahami oleh orang lain, hasil penelitiannya dapat diterapkan ke dalam populasi. Dimana pada penelitian diambil.

### 3. Uji Dependabilitas (*Dependability*)

Sering terjadi jika proses penelitian ke lapangan tidak dilakukan, tetapi bisa memberikan data, maka perlu diuji *dependability* nya karena tidak reliabel. Untuk itu pengujian *dependability* nantinya peneliti akan melakukan konsultasi kembali kepada pembimbing untuk mengurangi kekeliruan dalam penyajian hasil penelitian dan proses selama dilakukannya penelitian, kemudian pembimbing akan mengaudit keseluruhan proses penelitian.

### 4. Uji Konfirmabilitas (*Confirmability*)

Uji *confirmability* mirip dengan uji *dependability*. Penelitian bisa dikatakan objektif apabila hasil penelitian yang dikaitkan dengan proses penelitian telah disepakati banyak orang. Dalam uji nantinya peneliti akan menguji Kembali data yang didapat tentang transformasi digital terhadap minat Masyarakat dalam meningkatkan kinerja pada Kantor Pos Kota Lubuklinggau.

Dalam uji *confirmability* terdapat tiga bentuk yang biasa digunakan oleh peneliti kualitatif: *triangulation*, *member checking*, dan *auditing* (Emzir, 2021).

- Penelitian kualitatif melakukan triangulasi di antara sumber-sumber data yang berbeda untuk meningkatkan akurasi suatu studi. *Triangulation* adalah proses penguatan bukti dari individu-individu yang berbeda (misalnya, seorang manajer dan seorang staf), jenis data (misalnya, catatan lapangan observasi dan wawancara) dalam deskripsi dan tema-tema dalam penelitian kualitatif. Peneliti menguji setiap sumber informasi dan bukti-bukti temuan untuk mendukung sebuah tema. Hal ini menjamin bahwa studi akan menjadi akurat karena informasi berasal dari berbagai sumber informasi, individu,

## Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

atau proses. Dalam cara ini, peneliti terdorong untuk mengembangkan suatu laporan yang akurat dan kredibel.

- Peneliti juga mengkonfirmasi temuan-temuan mereka dengan partisipan dalam studi untuk memastikan apakah temuan mereka akurat. *Member Checking* adalah suatu proses di mana peneliti menanyakan pada seorang atau lebih partisipan dalam studi untuk mengecek keakuratan dari keterangan tersebut. Pengecekan ini melibatkan pengambilan temuan kembali kepada partisipan dan menanyakan kepada mereka (secara tertulis atau secara lisan) tentang akurasi dari laporan tersebut. Anda menanyakan kepada partisipan tentang banyak aspek dari studi, seperti apakah deskripsi lengkap dan realistis, apakah tema-tema akurat untuk dimasukkan, dan apakah *interpretasi fair* dan *representative*.
- Peneliti juga mungkin meminta seseorang di luar proyek untuk melakukan suatu review tentang studi dan melaporkan kembali, secara tertulis, kekuatan atau kelemahan dan proyek tersebut. Proses pelaksanaan audit eksternal ini, di mana peneliti hadir atau absen pelayanan dari seorang individu dari luar studi untuk mereview berbagai aspek penelitian. Auditor mereview proyek dan menulis atau mengomunikasikan suatu evaluasi tentang studi.

### 3.7 Tempat dan Waktu Penelitian

#### 3.7.1 Tempat Penelitian

Tempat penelitian ini dilakukan di Kantor Pos Kota Lubuklinggau Jl. Garuda No.20, Bandung Kiri, Kec. Lubuk Linggau Barat I, Kota Lubuklinggau, Sumatera Selatan 31615. Penelitian ini dilakukan untuk memperoleh data atau informasi yang lebih lengkap dengan maksud agar hasil penelitian benar-benar relevan.

#### 3.7.2 Waktu Penelitian

## Protected by PDF Anti-Copy Free

**(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)**

Waktu penelitian dilakukan berlangsung selama 7 bulan dari bulan September 2024 s.d bulan Februari 2025 dengan rincian alokasi pembayarannya yang dapat dilihat pada tabel sebagai berikut ini.



Tabel 3.2 Rencana Kegiatan Penelitian Tahun 2024/2025

No	Kegiatan	Tahun 2024 - 2025					
		Sep	Okt	Nov	Des	Jan	Feb
1.	Pengajuan Judul	■					
2.	Penelitian	■	■				
3.	Pembuatan Proposal		■				
4.	Bimbingan Proposal		■	■			
5.	Seminar Proposal Revisi Hasil Seminar			■			
6.	Proposal Penyusunan Laporan			■			
7.	Proposal				■		
8.	Pembuatan Skripsi				■		
9.	Bimbingan Skripsi				■	■	
10.	Sidang Skripsi					■	
11.	Revisi Hasil Sidang Skripsi					■	■
12.	Penyusunan Laporan Skripsi						■

Sumber: Data Diolah, 2024

**Protected by PDF Anti-Copy Free**  
(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)



#### **4.1 Gambaran Umum Penelitian**

##### **4.1.1 Perkembangan PT Pos Indonesia**

Sejarah mencatat keberadaan Pos Indonesia begitu Panjang. Dikutip dari Webside PT Pos Indonesia Kantor Pos pertama didirikan di Batavia (sekarang Jakarta) oleh Gubernur Jenderal G.W Baron van Imhoff pada tanggal 26 Agustus 1746 dengan tujuan untuk lebih menjamin keamanan surat-surat penduduk, terutama bagi mereka yang berdagang dari kantor-kantor di luar Jawa dan bagi mereka yang datang dari dan pergi ke Negeri Belanda. empat tahun kemudian didirikan Kantorpos Semarang untuk mengadakan perhubungan pos yang teratur antara kedua tempat itu dan untuk mempercepat pengirimannya. Rute perjalanan pos kala itu ialah melalui Karawang, Cirebon dan Pekalongan (PT Pos Indonesia, 2023).

Pos Indonesia telah beberapa kali mengalami perubahan status mulai dari Jawatan PTT (*Post, Telegraph dan Telephone*). Badan usaha yang dipimpin oleh seorang Kepala Jawatan ini operasinya tidak bersifat komersial dan fungsinya lebih diarahkan untuk mengadakan pelayanan publik. Perkembangan terus terjadi hingga statusnya menjadi Perusahaan Negara Pos dan Telekomunikasi (*PN Postel*) (PT Pos Indonesia, 2023).

Mengamati perkembangan zaman dimana sektor pos dan telekomunikasi berkembang sangat pesat, maka pada tahun 1965 berganti menjadi Perusahaan Negara Pos dan Giro (PN Pos dan Giro), dan pada tahun 1978 berubah menjadi Perum Pos dan Giro yang sejak ini ditegaskan sebagai badan usaha tunggal dalam menyelenggarakan dinas pos dan giropos baik untuk hubungan dalam maupun luar negeri. Selama 17 tahun berstatus Perum, maka pada Juni 1995 berubah menjadi Perseroan Terbatas dengan nama PT Pos Indonesia (Persero)

## Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

dengan salah satu cabang nya yang terletak dikota Lubuklinggau (PT Pos Indonesia, 2023)



### 4.1.2 Visi, Misi, Tujuan *Keywords* Perusahaan

Adapun Visi, Misi, Tujuan, dan *Keywords* yang terdapat pada Kantor Pos menurut Pos Indonesia (2024) sebagai berikut.

#### a. Visi

Menjadi Postal Operator, Penyedia Jasa Kurir, Logistik dan Keuangan Paling Kompetitif.

#### b. Misi

Bertindak Efektif Untuk Mencapai Performance Terbaik.

#### c. Tujuan Perusahaan

Membangun bangsa yang lebih berdaya saing dan Sejahtera.

#### d. Persyaratan Utama (*Keywords*)

Untuk mewujudkan Visi dan Misi, persyaratan utama (*keywords*) yang perlu dilakukan adalah:

1. Memberikan produk yang relevan sesuai dengan kebutuhan pasar;
2. Memberikan jasa layanan yang prima;
3. Menjalankan proses bisnis secara efisien;
4. Membangun solusi teknologi informasi yang prima dan human capital yang andal;
5. Memperkuat sistem pengendalian internal, governance, dan manajemen risiko untuk mencapai tingkat kematangan yang memadai untuk mengamankan pencapaian tujuan Perusahaan.

### 4.1.3 Makna Logo

**Protected by PDF Anti-Copy Free**  
(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)



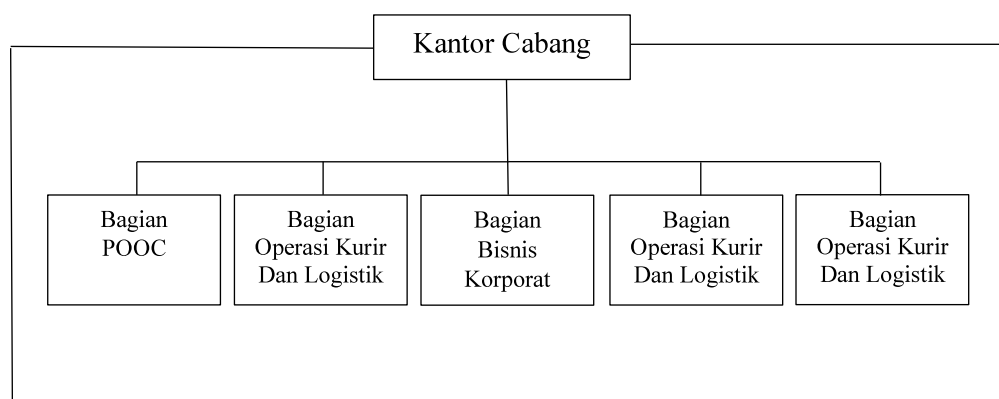
Gambar 4.1 Logo Pos Indonesia

Sumber: (Pos Indonesia, 2024)

- a. Simbol Burung Merpati dalam posisi terbang dengan pandangan lurus ke depan, lima garis sayap yang berbentuk garis-garis kecepatan, memiliki arti/makna bahwa Perusahaan dalam menjalankan usahanya mengutamakan pada kecepatan, ketepatan, dan terpercaya.
- b. Simbol Bola Dunia melambangkan peran Perusahaan sebagai penyelenggara layanan yang mampu menjadi sarana komunikasi dalam lingkup Nasional maupun Internasional.
- c. Tipe tulisan “ POS INDONESIA” dengan huruf *Futura Extra Bold* memberikan ciri khas sebagai Perusahaan kelas dunia.
- d. Warna Logo menggunakan warna korporat yaitu warna Pos *Orange* dan Abu-abu.
- e. Warna Pos *Orange* mengandung arti/makna dinamis dan cepat.
- f. Warna Abu-abu yang merupakan warna natural mengandung arti/makna modern dari sisi pendekatan bisnis.

#### 4.1.4 Struktur Organisasi Kantor Pos

Berikut merupakan Struktur Organisasi Kantor Pos Kota Lubuklinggau yang ada pada saat ini.



**Protected by PDF Anti-Copy Free**  
 (Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)



Gambar 4.2 Struktur Organisasi Kantor Pos Cabang Lubuklinggau  
 Sumber: Kantor Pos cabang utama Lubuklinggau 2024

Adapun mengenai uraian pada masing-masing bagian sebagai berikut:

a. Spv Poooc (Operasi Pelayanan)

Poooc merupakan singkatan dari Pelayanan Operasi dan Outlet yang sekarang ini sudah berubah menjadi Opyan atau disebut Operasi Pelayanan dengan tugasnya yaitu mengawasi seluruh transaksi dan kinerja kantor pos cabang dalam kota maupun di luar kota.

b. Spv Wasum (Pengawasan Umum)

Wasum merupakan singkatan dari Pengawasan Umum yang memiliki tugas mengaudit pekerjaan seluruh bagian dan mengawasi seluruh keluar masuknya uang yang ada di kantor pos.

c. Spv Bisnis Koporat

Bisnis Korporat merupakan bagian yang mencari dan mengajak kerja sama pihak kantor-kantor lainnya dibidang pengiriman surat ataupun logistik, contoh logistiknya adalah Contoh logistiknya seperti Kota Suara KPU dan Surat Ujian Nasional.

d. Spv Ritel dan Kemitraan

Bisnis Ritel dan Kemitraan merupakan bagian dibidang jasa keuangan yang mengajak Kerjasama kepada mitra-mitra dalam transaksi keuangan, contohnya bansos, FIF dan Perbankan, Asuransi, PLN, PDAM, tagihan lainnya.

e. Spv Operasi Kurir dan Logistik

## Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

Spv Operasi Kurir dan Logistik merupakan bagian yang mengawasi dan kontrol keluar masuknya kiriman dan fasilitas kendaraan-kendaraan kantor pos. Ketika bagian bisnis korporat sudah bermitra dengan kerjasama dengan kantor-kantor lain maka bagian operasional yang mengawasi keluar masuknya kiriman dari kantor Pos Kota Lubuklinggau ke kantor lain di seluruh Indonesia.

### 4.2 Hasil Penelitian


Setelah menjabarkan hal-hal yang melatarbelakangi penelitian, teori-teori yang telah mengukuhkan penelitian, dan metode penelitian yang digunakan, untuk tahap analisis yang dilakukan oleh peneliti adalah membuat daftar pertanyaan untuk wawancara, pengumpulan data, dan melakukan analisis data yang dilakukan sendiri oleh peneliti. Maka pada bab ini dipaparkan mengenai hasil dari penelitian. Hasil penelitian akan dijabarkan berdasarkan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi sebagai berikut.

Tabel 4.1 Hasil wawancara dengan informan

Indikator	Pertanyaan	Jawaban Informan
<b>Proses Transformasi Digital</b> 1. Keberadaan Aktif Online (Baihaqi & Huda, 2023)	1. Apakah dampak teknologi terhadap kinerja pegawai?	Informan 1: Mempermudah pekerjaan sehingga lebih efisien, namun menggantikan peran manusia.
		Informan 2: Memudahkan dalam menyelesaikan pekerjaan dengan dampak negative penyalahgunaan teknologi.
		Informan 3: Membantu komunikasi antar pegawai, namun memiliki ancaman privasi data..
		Informan 4: Memiliki dampak yang positif tetapi terkadang berdampak negatif.
		Informan 5: Pekerjaan semakin terstruktur dan mudah.
		Informan 6: Memudahkan pegawai dalam melakukan.
		Informan 7: Dapat mempercepat dan


## Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

Indikator	Pertanyaan	Jawaban Informan
		<p>mempermudah kinerja pegawai namun jika kases internet hilang dapat menghambat kinerja.</p> <p>Informan 8: Mempermudah pekerjaan menjadi terstruktur.</p> <p>Informan 9: Memiliki dampak yang sangat baik.</p> <p>Informan 10: Bersaing dengan competitor lebih mudah, kerja menjadi cepat, efisien, nyaman, dan mudah.</p> <p>Informan 11: Pengelolaan data semakin terstruktur dan mudah.</p> <p>Informan 12: Dengan adanya teknologi dapat mempermudah pekerjaan.</p> <p>Informan 13: Pekerjaan lebih mudah dan efektif namun bisa saja mengalami kerusakan yang dapat menghambat pekerjaan.</p> <p>Informan 14: Menambah efisiensi waktu, kmarena tidak perlu menggunakan cara manual.</p> <p>Informan 15: Memudahkan para pegawai untuk melakukan pekerjaan.</p>
	2. Bagaimana penerapan teknologi digital dapat mendukung kinerja kantor	<p>Informan 1: Mempermudah pekerjaan sehingga mendukung kinerja kantor.</p> <p>Informan 2: Perubahan pekerjaan yang awalnya manual menjadi lebih modern.</p> <p>Informan 3: Menerapkan teknologi dengan baik.</p> <p>Informan 4: Kinerja kantor menjadi sangat baik.</p> <p>Informan 5: Mengurangi waktu dan tenaga.</p> <p>Informan 6: Waktu bekerja menjadi lebih signkat.</p> <p>Informan 7: Dapat mempercepat dan hasil kinerja lebih efisien.</p> <p>Informan 8: Mengurangi waktu dan tenaga.</p> <p>Informan 9: Memudahkan cara untuk bekerja.</p> <p>Informan 10:</p>


## Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

Indikator	Pertanyaan	Jawaban Informan
		<p>Memudahkan mendapatkan informasi dan data-data penting.</p> <p>Informan 11: Mendukung system aplikasi pembayaran dalam pelayanan.</p> <p>Informan 12: Dengan menerapkan berbagai alat teknologi.</p> <p>Informan 13: Pekerjaan menjadi lebih efisien.</p> <p>Informan 14: Menyediakan inovasi seperti pendaftaran melalui web.</p> <p>Informan 15: Menyesuaikan dengan kepentingan kantor.</p>
	3. Bagaimana teknologi berdampak pada Keputusan masyarakat dalam memilih produk atau layanan?	<p>Informan 1: Masyarakat lebih mempertimbangkan kualitas dengan membandingkan produk atau layanan.</p> <p>Informan 2: Memudahkan Masyarakat untuk mengambil Keputusan.</p> <p>Informan 3: Masyarakat lebih mudah mengakses.</p> <p>Informan 4: Sangat bagus pada Keputusan Masyarakat.</p> <p>Informan 5: Masyarakat lebih memilih yang mudah dan praktis.</p> <p>Informan 6: Tidak terlalu mendukung karena tidak semua layanan atau produk sama dengan gambar.</p> <p>Informan 7: Masyarakat memilih produk atau layanan sesuai ulasan</p> <p>Informan 8: Karena lebih mudah dan praktis.</p> <p>Informan 9: Masyarakat mudah untuk bertransaksi.</p> <p>Informan 10: Masyarakat sekarang lebih melek teknologi.</p> <p>Informan 11: Dengan teknologi bukti pembayaran dapat disimpan jangka Panjang dalam system.</p> <p>Informan 12:</p>


## Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

Indikator	Pertanyaan	Jawaban Informan
		<p>Denganb teknologi Masyarakat menganggap roduk ata layanan menjadi berkualitas.</p> <p>Informan 13: Sangat berdampak</p> <p>Informan 14: Memperluas wawasan Masyarakat mengenai produk atau layanan sehingga meminimalisir kerugian.</p> <p>Informan 15: Pengguna dapat lebih mudah meminta ulasan.</p>
2. Penyederhanaan Operasi (Baihaqi & Huda, 2023)	1. Bagaimana perkembangan teknologi dapat menarik minat Masyarakat?	<p>Informan 1: Dengan menampilkan iklan yang bagus dan berkualitas.</p> <p>Informan 2: Terdapat fitur-fitur baru dan terupdate.</p> <p>Informan 3: Karena teknologi lebih simple dan mudah.</p> <p>Informan 4: Masyarakat lebih minat tentang teknologi.</p> <p>Informan 5: Teknologi memudahkan dan memfasilitasi aktivitas sehari-hari.</p> <p>Informan 6: Masyarakat lebih memilih membeli sesuatu tanpa harus keluar rumah.</p> <p>Informan 7: Dengan meningkatkan dan memperlihatkan kinerja pada Masyarakat.</p> <p>Informan 8: Teknologi memudahkan dan memfasilitasi aktivitas sehari-hari.</p> <p>Informan 9: Teknologi memudahkan aktivitas sehari-hari.</p> <p>Informan 10: Mayarakat dapat dengan mudah mengerjakan pekerjaan dan berkomunikasi.</p> <p>Informan 11: Masyarakat dapat dengan mudah mengakses segala halseperti tagihan dan melacak resi pengiriman paket.</p> <p>Informan 12: Masyarakat dapat melihat lebih banyak diluar sana.</p> <p>Informan 13: teknologi di era modern sekarang ini</p>

## Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

Indikator	Pertanyaan	Jawaban Informan
		<p>semakin dibutuhkan Masyarakat.</p> <p>Informan 14: Dengan penyebaran trend dalam skala internasional dapat menarik minat Masyarakat.</p> <p>Informan 15: Membuat berita yang terbaru dan terupdate.</p>
	2. Bagaimana agar kinerja dapat efektif dan efisien di era transformasi digital?	<p>Informan 1: Dengan menggunakan teknologi sebaik-baiknya.</p> <p>Informan 2: dengan memanfaatkan waktu sebaik-baiknya.</p> <p>Informan 3: Mengoptimalkan penggunaan teknologi digital.</p> <p>Informan 4: meminimalisir penggunaan teknologi.</p> <p>Informan 5: Memanfaatkan teknologi unruk mengoptimalkan kinerja.</p> <p>Infroman 6: Digunakan sebaik mungkin dalam hal positif.</p> <p>Informan 7: Dengan memanfaatkan teknologi sebaik-baiknya.</p> <p>Informan 8: Memanfaatkan teknologi untuk mengoptimalkan kinerja.</p> <p>Informan 9: Memanfaatkan teknologi agar kinerja menjadi optimal.</p> <p>Informan 10: Memanajemenkan waktu dalam menggunakan digital.</p> <p>Informan 11: Dengan terus belajar dan berinovasi dengan zaman agar mengikuti minat Masyarakat.</p> <p>Informan 12: Para pegawai harus memaksimalkan pada alat teknologi</p> <p>Informan 13: Harus mengatur waktu agar pekerjaan lebih efisien.</p> <p>Informan 14: Dengan mempelajari teknologi-teknologi digital terbaru.</p> <p>Informan 15: Dengan mengupdate kinerja ke versi</p>


## Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

Indikator	Pertanyaan	Jawaban Informan
	<p>3. Bagaimana pegawai menanggapi perubahan pekerjaan berbasis teknologi?</p>	<p>yang terbaru.</p> <p>Informan 1: Dengan cara pegawai menyortir suatu pekerjaan, mana yang digital dan non digital.</p> <p>Informan 2: Melakukan adaptasi.</p> <p>Informan 3: Dengan menggunakan bantuan aplikasi.</p> <p>Informan 4: Dengan pengembangan diri.</p> <p>Informan 5: Mengikuti pelatihan dan kerja sama tim.</p> <p>Informan 6: Dengan bekerja menggunakan computer.</p> <p>Informan 7: Dengan mengikuti pelatihan dan beradaptasi.</p> <p>Informan 8: Mengikuti pelatihan dan kerja sama tim.</p> <p>Informan 9: Menegikuti kegiatan pelatihan dan kerja sama.</p> <p>Informan 10: Dengan membuat data perkembangan pekerjaan sebelumnya agar dapat dievaluasi.</p> <p>Informan 11: Dengan pelatihan sesuai dengan pekerjaan.</p> <p>Informan 12: Peralihan penulisan menggunakan computer dan pembagian surat melalui E-Pos.</p> <p>Informan 13: Dengan menyesuaikan di era modern seperti sekarang ini.</p> <p>Informan 14: Dengan menyimpan data-data terlebih dahulu kemudian ditransfer ke dalam teknologi digital yang sudah tersedia.</p> <p>Informan 15: Dengan peralihan menggunakan teknologi.</p>
3. Pemanfaatan Teknologi Digital (Baihaqi & Huda, 2023)	1. Apakah transformasi digital dapat mengurangi atau justru meningkatkan risiko	<p>Informan 1: Dalam suatu teknologi meningkatkan resiko privasi data.</p> <p>Informan 2:</p>


## Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

Indikator	Pertanyaan	Jawaban Informan
	privasi data 	<p>Transformasi digital dapat mengurangi resiko privasi data.</p> <p>Informan 3: Dapat meningkatkan resiko privasi data.</p> <p>Informan 4: Dapat Meningkatkan dan mengurangi privasi data.</p> <p>Informan 5: Memiliki dampak ganda tergantung pengguna.</p> <p>Informan 6: Lebih meningkatkan resiko privasi data.</p> <p>Informan 7: Privasi data lebih terlindungan dan resiko data bocor lebih kecil.</p> <p>Informan 8: Memiliki dampak tergantung pengguna.</p> <p>Informan 9: Berdampak pada mengurangik dan meningkatkan tergantung pada pengguna.</p> <p>Informan 10: Dapat meningkatkan resiko privasi data namun jika digunakan dengan bijak dan hati-hati resiko tersebut tidak akan terjadi.</p> <p>Informan 11: Lebih meningkatkan karena lebih baik menerapkan keamanan dengan privasi masing-masing.</p> <p>Informan 12: Berkembangnya teknologi maka privasi data akan lebih aman.</p> <p>Informan 13: Menignkatkan resiko privasi data karena rawan virus.</p> <p>Informan 14: Dapat mengurangi maupun meningkatkan resiko tergantung bagaimana cara mengelolanya.</p> <p>Informan 15: Resiko privasi meningkat karena bisa diretas.</p>
	2. Apa dampak pemanfaatan teknologi digital terhadap pengalaman pegawai?	<p>Informan 1: Pegawai dapat dengan mudah menyelesaikan pekerjaannya.</p> <p>Informan 2: Tidak terlalu memiliki dampak pada pengalaman pegawai.</p> <p>Informan 3: Dapat memberi pengalaman yang</p>


## Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

Indikator	Pertanyaan	Jawaban Informan
		<p>baik.</p> <p>Informan 4: Pegawai jadi lebih mudah mencari pekerjaan.</p> <p>Informan 5: Peningkatan produktif kerja.</p> <p>Informan 6: Menjadi tau mengenai teknologi yang tidak dimengerti dan bisa memanfaatkan teknologi dengan baik.</p> <p>Informan 7: Meningkatkan akses dan pengalaman pegawai untuk memanfaatkan teknologi digital.</p> <p>Informan 8: Meningkatkan produktif kerja.</p> <p>Informan 9: Produktif kerja menjadi meningkat.</p> <p>Informan 10: Kerja menjadi cepat, mudah, dan efisien.</p> <p>Informan 11: Peningkatan produktifitas kerja pegawai.</p> <p>Informan 12: Pengalaman pegawai akan lebih banyak dan lebih paham tentang penggunaan teknologi digital.</p> <p>Informan 13: Pekerjaan pegawai menjadi lebih efektif dan efisien.</p> <p>Informan 14: Pegawai yang awalnya terpaku pada cara kuni kini lebih melek terhadap pemanfaatan teknologi.</p> <p>Informan 15: pegawai lebih tau tentang teknologi.</p>
	<p>3. Bagaimana penerapan teknologi digital dapat mendukung kinerja kantor?</p>	<p>Informan 1: Dapat mempermudah pekerjaan sehingga mendukung kinerja kantor.</p> <p>Informan 2: Pegawai memanfaatkan platform-platform digital yang ada.</p> <p>Informan 3: Pekerjaan pegawai menjadi lebih efektif dan efisien.</p> <p>Informan 4: Karena teknologi adalah hal yang baru.</p> <p>Informan 5: Pegawai dapat mengelolah data dengan perangkat lunak</p>


## Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

Indikator	Pertanyaan	Jawaban Informan
		<p>Informan 6: Pekerjaan lebih cepat selesai.</p> <p>Informan 7: Pegawai dapat menggunakan proyektor untuk presentasi atau menyampaikan ide-ide, dan data dengan mudah.</p> <p>Informan 8: Pengelolaan dapat dilakukan dengan perangkat lunak.</p> <p>Informan 9: Data dapat diolah menggunakan perangkat lunak.</p> <p>Informan 10: Dapat memudahkan mengumpulkan informasi dan data-data penting.</p> <p>Informan 11: Pegawai dapat mengolah perangkat lunak.</p> <p>Informan 12: Dengan menggunakan mesin cetak dapat mendukung dan memudahkan kinerja kantor.</p> <p>Informan 13: Kinerja menjadi lebih mudah dan praktis.</p> <p>Informan 14: Dengan membuat para pegawai dapat berkeja dengan efisien.</p> <p>Informan 15: Kinerja kantor dapat dilakukan menggunakan teknologi digital.</p>
<p style="text-align: center;"><b>Minat Masyarakat di era Transformasi Digital</b></p> <p>1. Perasaan Senang (Indriyani et al., 2024)</p>	<p>1. Apakah penggunaan teknologi mempermudah Masyarakat?</p>	<p>Informan 1: Iya dapat mempermudah Masyarakat.</p> <p>Informan 2: Iya mempermudah Masyarakat melakukan apapun.</p> <p>Informan 3: Iya karena mempermudah Masyarakat.</p> <p>Informan 4: Iya dapat mempermudah masyarakat.</p> <p>Informan 5: Iya kemudahan berbelanja.</p> <p>Informan 6: Iya mempermudah transaksi online.</p> <p>Informan 7: Iya karena semua pekerjaan akan lebih mudah dengan adanya teknologi.</p> <p>Informan 8:</p>


## Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

Indikator	Pertanyaan	Jawaban Informan
		<p>Iya kemudahan pada Masyarakat.</p> <p>Informan 9: Iya Masyarakat dapat bertransaksi dengan mudah.</p> <p>Informan 10: Iya sangat memudahkan Masyarakat.</p> <p>Informan 11: Iya dapat mempermudah aktivitas Masyarakat.</p> <p>Informan 12: Iya teknologi sangat amat memudahkan kehidupan Masyarakat.</p> <p>Informan 13: Iya sangat mempermudah Masyarakat.</p> <p>Informan 14: Iya karena masyarakat bisa melakukan pekerjaan dari rumah.</p> <p>Informan 15: Iya dapat memudahkan kehidupan Masyarakat.</p>
	<p>2. Apakah Masyarakat lebih memilih untuk mengakses informasi melalui platform digital?</p>	<p>Informan 1: Iya, karena memiliki berbagai sumber informasi.</p> <p>Informan 2: Iya, karena lebih canggih.</p> <p>Informan 3: Iya karena lebih mudah diakses.</p> <p>Informan 4: Tidak harus diplatform digital.</p> <p>Informan 5: Digital menyediakan akses yang mudah dicari.</p> <p>Informan 6: Iya karena jangkauan luas.</p> <p>Informan 7: Iya karena platform digital beragam.</p> <p>Informan 8: Iya digital menyediakan akses informasi.</p> <p>Informan 9: Iya karena mudah dicari.</p> <p>Informan 10: Iya karena lebih efektif.</p> <p>Informan 11: Iya karena informasi mudah dicari.</p> <p>Informan 12: Iya karena akses informasi melalui platform digital jauh lebih mudah dicari.</p> <p>Informan 13:</p>


## Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

Indikator	Pertanyaan	Jawaban Informan
		<p>Iya karena lebih praktis.</p> <p>Informan 14: Tergantung perspektif seseorang.</p> <p>Informan 15: Iya karena lebih efisien.</p>
	<p>3. Apakah masyarakat merasa senang dengan adanya kemajuan teknologi?</p>	<p>Informan 1: Iya karena beragam.</p> <p>Informan 2: Iya karena memudahkan pekerjaan.</p> <p>Informan 3: Iya karena lebih membantu Masyarakat.</p> <p>Informan 4: netral, ada yang setuju dan yang keberatan</p> <p>Informan 5: Iya karena banyak hiburan.</p> <p>Informan 6: Iya senang.</p> <p>Informan 7: Iya karena mudah untuk komunikasi.</p> <p>Informan 8: Iya karena mempermudah segala hal.</p> <p>Informan 9: Memudahkan untuk berkomunikasi.</p> <p>Informan 10: Iya karena msyarakat lebih mudah mengerjakan pekerjaan yang sulit.</p> <p>Informan 11: Iya karena banyak inovasi</p> <p>Informan 12: Tentu saja, karena informasi dan hal lain dapat diperoleh dengan mudah.</p> <p>Informan 13: Iya Mempermudahkan segala hal.</p> <p>Informan 14: Iya karena dapat membantu Masyarakat dalam bekerja.</p> <p>Informan 15: Iya karena teknologi dapat digunakan dalam kehidupan sehari-hari.</p>
<p>2. Ketertarikan (Indriyani et al., 2024)</p>	<p>1. Apa yang membuat masyarakat semakin tertarik untuk menggunakan teknologi?</p>	<p>Informan 1: Karena teknologi begitu luas untuk di explor</p> <p>Informan 2: Karena adanya fitur-fitur canggih</p> <p>Informan 3: Karena Masyarakat lebih terbantu pekerjaannya</p>


## Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

Indikator	Pertanyaan	Jawaban Informan
		<p>Informan 4: Karena lebih memudahkan</p> <p>Informan 5: Kemudahan transaksi dan belanja</p> <p>Informan 6: Karena memudahkan komunikasi dengan saudara/teman yang jauh</p> <p>Informan 7: karena mempermudah pekerjaan</p> <p>Informan 8: Kemudahan transaksi dan belanja</p> <p>Informan 9: Kemudahan transaksi dan belanja</p> <p>Informan 10: Karena Masyarakat terbantu mengerjakan sesuatu</p> <p>Informan 11: Kemudahan transaksi dan belanja</p> <p>Informan 12: Masyarakat dengan mudah memperoleh informasi yang di inginkan</p> <p>Informan 13: Teknologi sangat di butuhkan di Masyarakat</p> <p>Informan 14: Memudahkan dalam pekerjaan</p> <p>Informan 15: Karena semakin maju perkembangan zaman</p>
	2. Bagaimana perkembangan teknologi dapat menarik minat masyarakat?	<p>Informan 1: dengan cara menyediakan informasi baru</p> <p>Informan 2: Terdapat fitur-fitur baru dan terupdate</p> <p>Informan 3: Teknologi dirasa lebih efektif untuk Masyarakat</p> <p>Informan 4: Lebih memudahkan kegiatan sehari-hari</p> <p>Informan 5: Melalui media social</p> <p>Informan 6: Masyarakat lebih mudah membeli sesuatu yang di inginkan tanpa keluar rumah</p> <p>Informan 7: Meningkatkan dan melihatkan kinerja yang efisien sehingga dapat membuat Masyarakat tertarik dengan perkembangan teknologi</p>


## Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

Indikator	Pertanyaan	Jawaban Informan
		<p>Informan 8: Melalui media social</p> <hr/> <p>Informan 9: Melalui media social</p> <hr/> <p>Informan 10: Dengan adanya teknologi di zaman sekarang dapat mempermudah mengerjakan pekerjaan dan berkomunikasi.</p> <hr/> <p>Informan 11: Melalui media social</p> <hr/> <p>Informan 12: Dengan teknologi minat Masyarakat semakin meningkat</p> <hr/> <p>Informan 13: Karena teknologi semakin berkembang seiring dengan perkembangan zaman</p> <hr/> <p>Informan 14: Dengan adanya AI dan terus di adakannya inovasi-inovasi terbaru</p> <hr/> <p>Informan 15: Dengan cara membuat berita terbaru</p>
	3. Mengapa masyarakat sangat tertarik pada teknologi?	<p>Informan 1: Karena teknologi punya berbagai sumber informasi yang begitu luas sehingga mudah untuk di eksplor.</p> <hr/> <p>Informan 2: Karena teknologi adalah sesuatu yang baru</p> <hr/> <p>Informan 3: Karena Masyarakat lebih terbantu.</p> <hr/> <p>Informan 4: Karena lebih memudahkan kehidupan sehari-hari.</p> <hr/> <p>Informan 5: Memudahkan ke segala akses.</p> <hr/> <p>Informan 6: Karena teknologi mudah digunakan.</p> <hr/> <p>Informan 7: Karena dengan teknologi Masyarakat bisa membeli dan membaca informasi dengan mudah.</p> <hr/> <p>Informan 8: Memudahkan segala hal.</p> <hr/> <p>Informan 9: Memudahkan mengakses segala hal.</p> <hr/> <p>Informan 10: Karena sangat mudah mengerjakan sesuatu.</p> <hr/> <p>Informan 11: Mempermudah ke segala akses.</p> <hr/> <p>Informan 12:</p>


## Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

Indikator	Pertanyaan	Jawaban Informan
		<p>Karena teknologi merupakan hal yang baru bagi Masyarakat.</p> <p>Informan 13: Karena teknologi sangat diperlukan dizaman sekarang.</p> <p>Informan 14: Karena teknologi hal yang baru belum diketahui sebelumnya.</p> <p>Informan 15: Karena banyaknya kegiatan yang menggunakan teknologi.</p>
3. Perhatian (Indriyani et al., 2024)	1. Bagaimana teknologi berdampak pada keputusan masyarakat dalam memilih produk atau layanan	<p>Informan 1: Keputusan yang diambil menjadi lebih baik.</p> <p>Informan 2: Memudahkan Masyarakat untuk mengambil Keputusan.</p> <p>Informan 3: Karena teknologi mengakses dengan lebih cepat.</p> <p>Informan 4: Dari ulasan dan informasi.</p> <p>Informan 5: Dari ulasan dan iklan online.</p> <p>Informan 6: Tidak semua produk atau layanan sama dengan apa yang ada didalam foto atau gambar.</p> <p>Informan 7: Dari internet yang menyediakan berbagai hal</p> <p>Informan 8: Dari ulasan dan Iklan Online.</p> <p>Informan 9: Dari ulasan dan persepsi Masyarakat.</p> <p>Informan 10: Dengan adanya iklan dan persepsi Masyarakat dimedia social.</p> <p>Informan 11: Dari ulasan dan endorse deplatform digital.</p> <p>Informan 12: Teknologi membuat pandangan terhadap produk atau layanan menjadi berkualitas.</p> <p>Informan 13: Masyarakat terkena dampak teknologi.</p> <p>Informan 14: Memperluas wawasan Masyarakat sehingga dapat meminimalisir kerugian.</p>


## Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

Indikator	Pertanyaan	Jawaban Informan
		Informan 15: Karena banyak Masyarakat yang memberi ulasan.
	2. Bagaimana teknologi bisa menarik perhatian dari masyarakat?	Informan 1: Karena jika tidak, masyarakat akan tertinggal dengan teknologi yang terus berkembang. Informan 2: Keunggulan yang terdapat pada teknologi tersebut. Informan 3: Teknologi lebih baik untuk Masyarakat. Informan 4: Trend yang terdapat dalam teknologi tersebut. Informan 5: Karena kebutuhan sehari-hari. Informan 6: Karena peluang usaha dan lapangan pekerjaan. Informan 7: Fungsi dan kegunaan. Informan 8: Peluang segala hal. Informan 9: Sebuah kebutuhan Masyarakat. Informan 10: Jika tidak memperhatikan teknologi akan berdampak bagi Masyarakat. Informan 11: Karena kebutuhan kehidupan sehari-hari. Informan 12: Dapat berdampak buruk bagi Masyarakat. Informan 13: Karena sekarang era modern. Informan 14: Karena sekarang teknologi ada dimana-mana. Informan 15: Karena teknologi sekarang banyak digunakan.
	3. Bagaimana agar kinerja dapat efektif dan efisien di era transformasi digital?	Informan 1: Dengan membuat hal-hal yang menarik. Informan 2: Dengan meningkatkan kecanggihannya. Informan 3: Dengan mempermudah pekerjaan Masyarakat.


## Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

Indikator	Pertanyaan	Jawaban Informan
		<p>Informan 4: Dengan trend-trend terbaru.</p> <p>Informan 5: Kerjasama dengan organisasi Masyarakat.</p> <p>Informan 6: Karena kecanggihan teknologi.</p> <p>Informan 7: Melalui Promosi atau iklan.</p> <p>Informan 8: Kerja sama dengan berbagai organisasi.</p> <p>Informan 9: Melakukan kerja sama dan sosialisasi.</p> <p>Informan 10: Teknologi sangat mudah untuk diakses.</p> <p>Informan 11: Melakukan kerja sama dengan berbagai Perusahaan atau organisasi.</p> <p>Informan 12: Karena teknologi merupakan hal yang baru.</p> <p>Informan 13: Karena iklan yang menarik.</p> <p>Informan 14: Karena teknologi sudah ada diimana-mana.</p> <p>Informan 15: Dengan mengupdate teknologi mengikuti perkemabnagan zaman.</p>
<p><b>Kinerja di era Transformasi Digital</b></p> <p>1. Kualitas Kerja (Safitri &amp; Kasmari, 2022)</p>	<p>1. Bagaimana agar kinerja dapat efektif dan efisien di era transformasi digital?</p>	<p>Informan 1: Dengan menggunakan teknologi sebaik-baiknya.</p> <p>Informan 2: Dengan memanfaatkan waktu sebaik-baiknya.</p> <p>Informan 3: Dengan cara mengoptimalkan</p> <p>Informan 4: Membatasi penggunaan teknologi digital.</p> <p>Informan 5: Gunakan teknologi untuk mengoptimalkan pekerjaan.</p> <p>Informan 6: Digunakan dengan sebaik mungkin dalam hal positif.</p> <p>Informan 7: Melakukan pelatihan tentang teknologi.</p> <p>Informan 8:</p>


## Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

Indikator	Pertanyaan	Jawaban Informan
		<p>Gunakan teknologi lebih optimal.</p> <p>Informan 9: Gunakan teknologi secara optimal.</p> <p>Informan 10: Dengan manajemen waktu sebaik mungkin.</p> <p>Informan 11: Gunakan teknologi dengan optimal.</p> <p>Informan 12: Harus memaksimalkan potensi pada teknologi.</p> <p>Informan 13: Bekerja menggunakan computer.</p> <p>Informan 14: Dengan mempelajari teknologi- teknologi terbaru.</p> <p>Informan 15: Dengan cara mengupdate kinerja terbaru.</p>
	<p>2. Bagaimana cara memastikan pekerjaan di era digital memenuhi standar yang diharapkan?</p>	<p>Informan 1: Dengan cara menentukan target agar memenuhi standar.</p> <p>Informan 2: Memastikan tidak ada kecelakaan kerja.</p> <p>Informan 3: Memperhatikan kinerja lebih baik lagi.</p> <p>Informan 4: Tidak menunda pekerjaan.</p> <p>Informan 5: Tetapkan tujuan dari pekerjaana.</p> <p>Informan 6: Melakukan pekerjaan dengan teliti.</p> <p>Informan 7: Tidak ketergantungan teknologi.</p> <p>Informan 8: Tetapkan sasaran pekerjaan.</p> <p>Informan 9: Menetapkan tujuan dan sasaran.</p> <p>Informan 10: Dengan menggunakan digital sebaik mungkin.</p> <p>Informan 11: Menetapkan visi dan misi.</p> <p>Informan 12: Dengan menggunakan teknologi sesuai standar.</p> <p>Informan 13: Fasilitas yang lengkap dan memadai.</p> <p>Informan 14:</p>


## Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

Indikator	Pertanyaan	Jawaban Informan
		<p>Dengan memberikan fasilitas dan pelatihan mengenai standar yang ingin dicapai.</p> <p>Informan 15: Bekerja dengan efisien dan efektif, mengatur waktu, dan ikut perkembangan zaman.</p>
	3. Apa langkah-langkah pegawai untuk meningkatkan kualitas kerja di era digital?	<p>Informan 1: Menggunakan waktu dengan sebaik-baiknya.</p> <p>Informan 2: Memaksimalkan pengetahuan tentang digital.</p> <p>Informan 3: Menggunakan dan memperhatikan teknologi.</p> <p>Informan 4: Harus rajin bekerja.</p> <p>Informan 5: Mengembangkan kemampuan digital.</p> <p>Informan 6: Bekerja dengan baik.</p> <p>Informan 7: Harus memenuhi standar suatu Perusahaan atau organisasi.</p> <p>Informan 8: Mengembangkan kemampuan sesuai bidang kerja.</p> <p>Informan 9: Menjaga nama baik perusahaan.</p> <p>Informan 10: Dengan mengikuti pelatihan tentang digital.</p> <p>Informan 11: Mengembangkan kemampuan.</p> <p>Informan 12: Memaksimalkan pengetahuan mengenai teknologi.</p> <p>Informan 13: Datang lebih awal dalam bekerja.</p> <p>Informan 14: Dengan beradaptasi untuk pengaplikasian teknologi.</p> <p>Informan 15: Mengikuti perkembangan zaman.</p>
2. Kuantitas Kerja (Safitri & Kasmari, 2022)	1. Bagaimana cara pegawai mengelola waktu Ketika bekerja di era digital?	<p>Informan 1: Dengan cara membagi jadwal dan menggunakan teknologi sesuai prosedur.</p> <p>Informan 2: Tidak menyia-nyiakkan waktu.</p> <p>Informan 3:</p>


## Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

Indikator	Pertanyaan	Jawaban Informan
		<p>Mengatur jadwal pekerjaan dengan baik.</p> <p>Informan 4: Membagi waktu dengan baik.</p> <p>Informan 5: Melakukan evaluasi dan tetapkan waktu kerja.</p> <p>Informan 6: Harus pintar dalam membagi waktu.</p> <p>Informan 7: Dengan membagi pekerjaan yang lebih prioritas</p> <p>Informan 8: Melakukan evaluasi dan prioritaskan yang harus dikerjakan dulu.</p> <p>Informan 9: Melakukan pembagian waktu sebaik mungkin.</p> <p>Informan 10: Dengan membuat jadwal pekerjaan.</p> <p>Informan 11: Melakukan evaluasi kerja.</p> <p>Informan 12: Dengan menentukan skala prioritas.</p> <p>Informan 13: Diatur sesuai kebutuhan masing-masing.</p> <p>Informan 14: Dengan memastikan untuk tetap bersosialisasi.</p> <p>Informan 15: Harus membuat jadwal waktu yang teratur.</p>
	<p>2. Apa yang dilakukan pegawai jika harus bekerja di era digital dalam waktu terbatas?</p>	<p>Informan 1: Dengan memanfaatkan waktu sebaik-baiknya.</p> <p>Informan 2: Memanfaatkan waktu sebaik mungkin.</p> <p>Informan 3: Mengatur jadwal pekerjaan dengan baik;</p> <p>Informan 4: Harus pandai membagi waktu.</p> <p>Informan 5: Mengelolah waktu dengan baik.</p> <p>Informan 6: Jika diperlukan lembur kerja.</p> <p>Informan 7: Mengerjakan pekerjaan tepat waktu.</p> <p>Informan 8: Menentukan prioritas pekerjaan.</p>

## Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

Indikator	Pertanyaan	Jawaban Informan
		<p>Informan 9: Tidak menunda-nunda pekerjaan.</p> <p>Informan 10: Mengikuti jadwal yang ada.</p> <p>Informan 11: Pandai dalam manajemen waktu.</p> <p>Informan 12: Menentukan skala prioritas.</p> <p>Informan 13: Memaksimalkan waktu kerja dengan teknologi yang ada.</p> <p>Informan 14: Selalu berusaha mencari inovasi yang menjadi Solusi dalam menyelesaikan pekerjaan.</p> <p>Informan 15: Jangan menyalahgunakan waktu.</p>
	3. Bagaimana cara pegawai memastikan pekerjaan selesai tepat waktu di era digital?	<p>Informan 1: Dengan cara membuat target.</p> <p>Informan 2: Tidak menunda-nunda dalam mengerjakan pekerjaan.</p> <p>Informan 3: Mengatur waktu dengan baik.</p> <p>Informan 4: Mengerjakan pekerjaan tepat waktu.</p> <p>Informan 5: Membuat rencana kerja.</p> <p>Informan 6: Harus ada petunjuk bahwa sudah selesai mengerjakan pekerjaan</p> <p>Informan 7: Tidak malas dalam bekerja.</p> <p>Informan 8: Menentukan deadline pekerjaan tersebut.</p> <p>Informan 9: Membuat rencana dan menentukan deadline kerja.</p> <p>Informan 10: Menyelesaikan pekerjaan dengan waktu yang sudah ditentukan.</p> <p>Informan 11: Menyelesaikan pekerjaan dengan deadline.</p> <p>Informan 12: Dengan menggunakan timer dan catatan.</p> <p>Informan 13: Dengan membuat jadwal waktu.</p> <p>Informan 14: Tidak ketergantungan pada teknologi digital.</p>


## Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

Indikator	Pertanyaan	Jawaban Informan
3. Tanggung Jawab (Safitri & Kasmari, 2022)	1. Bagaimana pegawai menanggapi masalah di era transformasi digital?	<p>Informan 15: Membuat jadwal yang teratur.</p> <p>Informan 1: Menyelesaikan kendala tersebut Bersama-sama.</p> <p>Informan 2: Menanganinya dengan kepala dingin dan tidak panik.</p> <p>Informan 3: Menanganinya dengan bantuan teknologi.</p> <p>Informan 4: Menggunakan fasilitas yang ada.</p> <p>Informan 5: Memanfaatkan waktu untuk istirahat dan mencari Solusi.</p> <p>Informan 6: Dengan menunda pengiriman.</p> <p>Informan 7: Mencari alternatif lain.</p> <p>Informan 8: Dengan mencari Solusi Bersama.</p> <p>Informan 9: Dengan melakukan musyawarah Bersama.</p> <p>Informan 10: Mencari Solusi yang tepat.</p> <p>Informan 11: Memanfaatkan waktu untuk mencari Solusi.</p> <p>Informan 12: Mencari Solusi dengan cepat.</p> <p>Informan 13: Menunda jam kerja.</p> <p>Informan 14: Berdikusi Bersama dengan atasan.</p> <p>Informan 15: Menangani dan menyelesaikan kendala tersebut.</p>
	2. Bagaimana pegawai beradaptasi dengan transformasi digital?	<p>Informan 1: sering belajar menggunakan teknologi digital.</p> <p>Informan 2: Mempelajari dan menerima perubahan digital.</p> <p>Informan 3: Dengan menerima dan menggunakan perubahan teknologi digital dengan baik.</p> <p>Informan 4: Belajar menerima perubahan kerja yang bersifat teknologi digital.</p> <p>Informan 5:</p>


## Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

Indikator	Pertanyaan	Jawaban Informan
		<p>Melakukan pelatihan dan pengembangan.</p> <p>Informan 6: Mendalami kegunaan teknologi.</p> <p>Informan 7: Belajar menggunakan perubahan teknologi.</p> <p>Informan 8: Melakukan pengembangan diri terhadap perubahanh.</p> <p>Informan 9: Melakukan pelatihan kinerja.</p> <p>Informan 10: Dengan terus mengikuti dan mencoba perkembangan digital.</p> <p>Informan 11: Dengan melakukan pelatihan dan pengembangan.</p> <p>Informan 12: Dengan mempelajari setiap pembaharuan teknologi yang ada.</p> <p>Informan 13: Belajar dengan giat.</p> <p>Informan 14: Dengan membiasakan diri menggunakan barang-barang digital.</p> <p>Informan 15: Memulai dengan hal-hal yang mudah terlebih dahulu.</p>
	3. Bagaimana pegawai mengelola perubahan pekerjaan yang berbasis digital?	<p>Informan 1: Dengan membedakan pekerjaan digital dan non digital.</p> <p>Informan 2: Melakukan adaptasi.</p> <p>Informan 3: Mengelolah pekerjaan dengan baik.</p> <p>Informan 4: Dengan mencoba pekerjaan yang berbasis digital.</p> <p>Informan 5: Dengan perencanaan karir.</p> <p>Informan 6: Dengan membiasakan diri menggunakan computer.</p> <p>Informan 7: Dengan melakukan kolaborasi.</p> <p>Informan 8: Dengan melakukan perencanaan disetiap pekerjaan.</p> <p>Informan 9: Dengan perencana dan kolaborasi.</p> <p>Informan 10: Dengan memisahkan pekerjaan</p>

## Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

Indikator	Pertanyaan	Jawaban Informan
		<p>yang berbasis digital dengan non digital.</p> <hr/> <p>Informan 11: Dengan perencanaan karir dan kolaborasi.</p> <hr/> <p>Informan 12: Dengan memisahkan pekerjaan berbasis digital dan non digital.</p> <hr/> <p>Informan 13: Dengan melakukan netralisir waktu.</p> <hr/> <p>Informan 14: Mentransfer data-data yang ada ke dalam teknologi digital.</p> <hr/> <p>Informan 15: Mengelolah waktu dan pahami pekerjaan berbasis digital.</p>
<p><b>Kendala-Kendala di era Transformasi Digital</b></p> <p>1. Ketergantungan Teknologi (Irsyadi et al., 2023)</p>	<p>1. Bagaimana dampak ketergantungan teknologi pada produktivitas kerja?</p>	<p>Informan 1: Teknologi jelas mempermudah pekerjaan sehingga meningkatkan produktifitas kerja, namun ketergantungan dapat berdampak buruk bagi Kesehatan.</p> <hr/> <p>Informan 2: Dapat memudahkan kegiatan produktifitas kerja.</p> <hr/> <p>Informan 3: Membuat pekerjaan dlalai dan hasil pekerjaan tidak sesuai.</p> <hr/> <p>Informan 4: Menjadi malas bekerja.</p> <hr/> <p>Informan 5: Berdampak pada Kesehatan.</p> <hr/> <p>Informan 6: Dampaknya penyalahgunaan.</p> <hr/> <p>Informan 7: Menyebabkan rasa malas.</p> <hr/> <p>Informan 8: Hilangnya semangat kerja.</p> <hr/> <p>Informan 9: Berdampak pada konsentrasi yang terganggu.</p> <hr/> <p>Informan 10: Menunda-nunda pekerjaan.</p> <hr/> <p>Informan 11: Menggangu Kesehatan fisik dan konsentrasi.</p> <hr/> <p>Informan 12: Produktifitas kerja menurun.</p> <hr/> <p>Informan 13: Kinerja akan menurun.</p> <hr/> <p>Informan 14: Pekerjaan mereka akan terganggu</p>


## Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

Indikator	Pertanyaan	Jawaban Informan
		dan terhambat.
		Informan 15: Dampaknya tidak baik bagi produktifitas kerja.
	2. Apa yang dirasakan pegawai jika mengalami ketergantungan teknologi saat bekerja?	Informan 1: Kesehatan pegawai menurun.
		Informan 2: Neraca tidak bisa hidup tanpa teknologi.
		Informan 3: Tidak bisa jauh dari teknologi.
		Informan 4: Selalu bergantung pada teknologi.
		Informan 5: Hilangnya semangat kerja.
		Informan 6: Merasa kesulitan dalam bekerja.
		Informan 7: Pegawai akan merasa malas dalam berkerja.
		Informan 8: Menurunya Kesehatan fisik seorang pegawai.
		Informan 9: Semangat kerja tiba-tiba menghilang.
		Informan 10: Pegawai menjadi tidak focus.
		Informan 11: Kesehatan menurun dan hilangnya semangat kerja.
		Informan 12: Produktifitas kerja menurun.
		Informan 13:  Pekerjaan menjadi tidak efektif.
		Informan 14: Merasa setiap pekerjaan terpaku pada teknologi.
		Informan 15: Mengalami kesulitan karena ketergantungan teknologi.
	3. Bagaimana pegawai mengelola pekerjaan agar tidak ketergantungan teknologi?	Informan 1: Dengan cara menyeimbangkan setia pekerjaan yang berbasis digital dan non digital.
		Informan 2: Tidak sepenuhnya menyelesaikan pekerjaan.
		Informan 3: Harus bisa mengatur waktu.
		Informan 4: Harus bisa berpikir jernih.
		Informan 5:


## Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

Indikator	Pertanyaan	Jawaban Informan
		<p>Tentukan batas waktu penggunaan teknologi.</p> <p>Informan 6: Harus mengelola pekerjaan dengan teliti.</p> <p>Informan 7: Melakukan istirahat secukupnya.</p> <p>Informan 8: Tahu waktu dalam menggunakan teknologi digital.</p> <p>Informan 9: Harus bisa mengatur waktu.</p> <p>Informan 10: Harus menyeimbangkan pembagian waktu.</p> <p>Informan 11: Tahu Batasan dalam menggunakan teknologi digital.</p> <p>Informan 12: Pegawai harus bisa melakukan pembagian waktu.</p> <p>Informan 13: Mengurangi pekerjaan yang berbasis digital.</p> <p>Informan 14: Dengan membagi waktu antara manual dan teknologi digital.</p> <p>Informan 15: Harus bisa mengerjakan pekerjaan yang manual.</p>
2. Keamanan dan Privasi (Irsyadi et al., 2023)	1. Bagaimana memastikan data tetap aman di era transformasi digital?	<p>Informan 1: Dengan menggunakan aplikasi terpercaya.</p> <p>Informan 2: Berhati-hati dalam menyimpan data.</p> <p>Informan 3: Menyimpan data dengan benar.</p> <p>Informan 4: Menyimpan data dengan baik.</p> <p>Informan 5: Melakukan <i>backup</i> data secara teratur.</p> <p>Informan 6: Menyimpan nya dengan <i>flash disk</i>.</p> <p>Informan 7: Sering melakukan <i>backup</i> data.</p> <p>Informan 8: <i>Backup</i> data secara teratur.</p> <p>Informan 9: Melakukan <i>backup</i> data secara teratur</p> <p>Informan 10: Menggunakannya dengan bijak dan</p>

## Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

Indikator	Pertanyaan	Jawaban Informan
		<p>berhati-hati.</p> <p>Informan 11: Melakukan <i>backup</i> data.</p> <p>Informan 12: Tidak sembarang dalam memberika informasi kepada orang lain.</p> <p>Informan 13: Dengan menggunakan <i>password</i>.</p> <p>Informan 14: Dengan selalu melakukan pencadangan data-data penting.</p> <p>Informan 15: Dengan cara menguncing data.</p>
	<p>2. Bagaimana meningkatkan kesadaran pegawai terhadap ancaman keamanan dan privasi di era digital?</p>	<p>Informan 1: Memberi imbauan kepada pegawai.</p> <p>Informan 2: Meningkatkan penyuluhan tentang ancaman keamanan.</p> <p>Informan 3: Memberitahu agar berhati-hati dalam penggunaan digital.</p> <p>Informan 4: Dijaga Bersama-sama dengan baik.</p> <p>Informan 5: Melakukan workshop tentang ancaman digital.</p> <p>Informan 6: Selalu mengingatkan pegawai agar tidak ceroboh.</p> <p>Informan 7: Membuat sandi ganda.</p> <p>Informan 8: Melakukan workshop tentang ancaman digital.</p> <p>Informan 9: Melakukan workshop.</p> <p>Informan 10: Dengan membuat informasi ancaman digital kepada Masyarakat dan pegawai.</p> <p>Informan 11: Memberitahu para pegawai untuk selalu berhati-hati.</p> <p>Informan 12: Dengan memberikan contoh nyata bahwa ancama digital benar adanya.</p> <p>Informan 13: Memberi peringatan kepada pegawai terhadap privasi data.</p> <p>Informan 14: Melakukan musyawarah mengenai bahaya-bahaya bocornya keamanan data.</p>


## Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

Indikator	Pertanyaan	Jawaban Informan
		
	3. Apakah transformasi digital mengurangi atau justru meningkatkan risiko privasi data?	<p>Informan 15: Memberi himbauan kepada pegawai untuk meningkatkan keamanan data.</p> <p>Informan 1: Transformasi digital dapat meningkatkan resiko privasi data.</p> <p>Informan 2: Dapat meningkatkan risiko privasi data.</p> <p>Informan 3: Dapat meningkatkan risiko privasi data.</p> <p>Informan 4: Meningkatkan risiko privasi data.</p> <p>Informan 5: Meningkatkan risiko kebocoran data.</p> <p>Informan 6: Lebih meningkatkan risiko privasi data.</p> <p>Informan 7: Justru lebih meningkatkan risiko keamanan data.</p> <p>Informan 8: Meningkatkan risiko kebocoran data.</p> <p>Informan 9: Lebih meningkatkan risiko keamanan data.</p> <p>Informan 10: Dapat meningkatkan risiko privasi data.</p> <p>Informan 11: Meningkatkan risiko data akan bocor.</p> <p>Informan 12: Semakin berkembangnya teknologi keamanan privasi semakin baik.</p> <p>Informan 13: Meningkatkan risiko privasi data</p> <p>Informan 14: Bisa meningkatkan dan mengurangi tergantung pengguna.</p> <p>Informan 15: Dapat meningkatkan risiko data akan diretas.</p>
3. Kesenjangan Digital (Irsyadi et al., 2023)	1. Bagaimana kesenjangan digital berdampak pada kinerja pegawai?	<p>Informan 1: Dapat menurunkan kinerja pegawai.</p> <p>Informan 2: Dapat menurunkan kinerja pegawai menjadi tidak produktifitas.</p> <p>Informan 3: Bisa mengganggu kinerja pegawai.</p> <p>Informan 4:</p>


## Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

Indikator	Pertanyaan	Jawaban Informan
		<p>Kurangnya kesempatan kerja.</p> <p>Informan 5: Keterlambatan dalam bekerja.</p> <p>Informan 6: Kurangnya akses sinyal dan internet.</p> <p>Informan 7: Menghambat kinerja pegawai.</p> <p>Informan 8: Keterlambatan dalam menyelesaikan pekerjaan.</p> <p>Informan 9: Kinerja pegawai menjadi lambat.</p> <p>Informan 10: Dapat mempengaruhi kinerja pegawai.</p> <p>Informan 11: Melakukan pekerjaan dengan lambat.</p> <p>Informan 12: Dapat mempengaruhi kinerja pegawai.</p> <p>Informan 13: Akan merasa sulit bersosialisasi.</p> <p>Informan 14: Mudah merasa tersinggung.</p> <p>Informan 15: Akan merasa sulit untuk melakukan sosialisasi.</p>
	2. Bagaimana memastikan para pegawai tidak mengalami kesenjangan digital?	<p>Informan 1: Menyediakan teknologi yang memadai.</p> <p>Informan 2: Menyediakan fasilitas yang mendukung teknologi digital.</p> <p>Informan 3: Memperhatikan setiap pegawai agar tidak mengalaminya.</p> <p>Informan 4: Mengikuti pelatihan reguler.</p> <p>Informan 5: Melakukan evaluasi keterampilan kerja.</p> <p>Informan 6: Selalu mengontrol kinerja setiap hari.</p> <p>Informan 7: Memfasilitasi semua teknologi yang diperlukan.</p> <p>Informan 8: Melakukan evaluasi keterampilan kerja.</p> <p>Informan 9:</p>


## Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

Indikator	Pertanyaan	Jawaban Informan
		<p>Melakukan evaluasi disetiap pekerjaan.</p> <hr/> <p>Informan 10: Dengan memperluas pengguna teknologi digital disetiap bagian.</p> <hr/> <p>Informan 11: Melakukan evaluasi kinerja berbasis digital.</p> <hr/> <p>Informan 12: Dengan memperluas pengguna teknologi disetiap bagian.</p> <hr/> <p>Informan 13: Dengan memperluas pengguna teknologi disetiap bagian.</p> <hr/> <p>Informan 14: Dengan memfasilitasi berbasis digital disetiap bagian.</p> <hr/> <p>Informan 15: Mengikuti perkembangan zama diera modern.</p>
	3. Apakah strategi yang dilakukan kantor pos untuk mengatasi kesenjangan digital?	<p>Informan 1: Menyediakan pelayanan berbasis digital.</p> <hr/> <p>Informan 2: Melakukan pengembangan infrastruktur.</p> <hr/> <p>Informan 3: Para pegawai harus berhati-hati dalam bekerja.</p> <hr/> <p>Informan 4: Melakukan pelatihan tentang teknologi digital.</p> <hr/> <p>Informan 5: Menyediakan pelayanan digital dan kerja sama.</p> <hr/> <p>Informan 6: Lebih mengutamakan pelayanan kepada konsumen.</p> <hr/> <p>Informan 7: Melakukan kerja sama dengan kantor cabang lain.</p> <hr/> <p>Informan 8: Penyediaan pelayanan digital kepada Masyarakat.</p> <hr/> <p>Informan 9: Melakukan kerja sama dengan kantor lain.</p> <hr/> <p>Informan 10: Dengan menyebarkan teknologi digital disetiap pegawai.</p> <hr/> <p>Informan 11: Menyediakan pelayanan berbasis digital kepada masyarakat.</p>

## Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

Indikator	Pertanyaan	Jawaban Informan
		<p>Informan 12: Dengan menyebarkan teknologi digital disetiap pegawai.</p> <p>Informan 13: Melakukan pengembangan <i>platform e-commerce</i>.</p> <p>Informan 14: Memperbaharui teknologi digital yang sudah ada sebelumnya.</p> <p>Informan 15: Mengupdate kinerja sebelumnya.</p>

Sumber: Data diolah, 2025

Hasil penelitian ini diperoleh dengan teknik wawancara yang mendalam dengan narasumber sebagai bentuk pencarian data dan observasi Non Partisipan dilapangan yang kemudian peneliti analisis. Wawancara yang dilakukan oleh peneliti dilakukan pada bulan Desember 2024 dengan jumlah informan 15 orang yang mana merupakan para pegawai kantor pos kota Lubuklinggau itu sendiri, berikut ini nama-nama informan yang diwawancarai oleh peneliti.


Tabel 4.2 Daftar nama informan

No.	Nama	Jabatan
1.	Eko Puspito	Supervisor Operasi Kurir dan Logistik
2.	Lucky Yudhistira	Supervisor Bisnis Ritel dan Kemitraan
3.	Andri Tri Wahyu Utomo	Supervisor Administrasi Umum
4.	Nadya	Supervisor Pelayanan dan Outlet
5.	Alfikri	Supervisor Pengawasam Umum
6.	Dwi Rahma Fajriani	Staf
7.	Widya Prima Saputri	Staf
8.	Nyimas Vina Nagita	Staf
9.	Sheny Tania	Staf
10.	Rossi Anandayu	Staf
11.	Resti Novitasari	Staf
12.	Mediyon	Staf
13.	Randi	Staf
14.	Dede Marhidayat	Staf

## Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

15.	Rahmia Sasyawan	Staf
-----	-----------------	------

Berikut dokumentasi  at wawancara yang dilakukan peneliti bersama para pegawai kantor Pos Lubuklinggau pada Hari Senin 6 Januari 2025 yang dimulai pada Pukul 09.00 – 16.00 WIB.



Gambar 4.3 Wawancara diruang Operasional Kantor Pos Lubuklinggau

Yang dilaksanakan pada Pukul 09.30 – 10.15 WIB

Adapun identitas dari informan kunci yang dipilih dalam penelitian ini adalah pihak yang menurut peneliti dapat memenuhi kebutuhan peneliti dalam melakukan penelitian ini yang dilaksanakan pada tanggal 3 Januari 2025, Pada penelitian ini pertama-tama peneliti meminta izin untuk melakukan wawancara diruangan Operasional.

Para pegawai diruangan Operasional begitu baik dan Ramah, tidak lupa disela-sela wawancara informan selalu memberikan humor untuk menghangatkan suasana. Informan pun selalu memberikan nasihat dan mengingatkan peneliti untuk segera menyelesaikan penelitian ini.



## Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

Gambar 4.4 Wawancara diruang Pengawasan Umum Kantor Pos Lubuklinggau

Yang dilaksanakan pada Pukul 11.00 – 12.00 WIB

Proses wawancara selanjutnya peneliti lakukan diruangan Pengawasan Umum, peneliti memilih ruangan ini karena pegawai diruangan tersebut mengetahui dengan baik tentang kinerja kantor Pos. Bagian ini memiliki kinerja yang sangat dihormati dan sangat membantu perkembangan dikantor pos menjadi semakin baik, lengkap dan sempurna karena bagian Pengawasan Umum inilah yang mengaudit kinerja diseluruh bagian.



Gambar 4.5 Wawancara diruang Bisnis Korporat Kantor Pos Lubuklinggau

Yang dilaksanakan pada Pukul 13.00 – 13.45 WIB

Saat peneliti meminta waktu para pegawai diruangan Bisnis Korporate untuk mewawancarai, perlakuan para pegawai sangatlah ramah kepada peneliti dan mempersilahkan peneliti untuk melakukan proses wawancara. Informan cukup terbuka mengatakan selama bekerja di era transformasi digital ini informan mengatakan pekerjaannya semakin dimudahkan dan waktu tidak terbuang sia-sia.



## Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

Gambar 4.6 Wawancara diruang Bisnis Ritel & Kemitraan Kantor Pos

Lubuklinggau  
 Yang dilaksanakan pada Pukul 14.00 – 14.45 WIB  
 Para pegawai yang ramah dan kebetapaan ini memang membuat nyaman peneliti untuk berdiskusi. Pada saat itu peneliti meminta waktu informan untuk melakukan wawancara dan informan pun dengan senyum ramah bersedia untuk diwawancarai oleh peneliti. Pada saat wawancara, informan begitu santai dan panjang lebar menjawab berbagai pertanyaan dari peneliti.



Gambar 4.7 Wawancara diruang Operasi Kurir & Logistik Kantor Pos

Lubuklinggau

Yang dilaksanakan pada Pukul 15.00 – 16.00 WIB

Informan pendukung selanjutnya peneliti lakukan wawancara diruangan Operasi Kurir dan Logistik, peneliti bertemu dengan para pegawai diruangan tersebut sesuai kesepakatan Bersama. Pada saat peneliti bertemu dengan para pegawai diruangan tersebut, para informan sangat baik dan mempersilahkan peneliti untuk mewawancarai. Informan mengatakan bahwa transformasi digital sangat membantu pekerjaannya karena sudah menjadi suatu hal yang dibutuhkan untuk di akses demi kelancaran pekerjaan dan Informasi.

Data yang diperoleh peneliti dari lapangan kemudian dilakukan analisis melalui tahap-tahap sebagai berikut:

1. Tahap Pertama Pengumpulan Data (*Data Collection*) : Data yang dikelompokkan selanjutnya disusun dalam bentuk narasi-narasi, sehingga

## Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

berbentuk rangkaian informasi yang bermakna sesuai dengan masalah penelitian. Hasil observasi dan wawancara mendalam yang didapatkan kemudian disusun berdasarkan rumusan masalah yang sudah ditetapkan. Sehingga setiap informasi yang didapatkan akan disesuaikan dengan apa yang diinginkan dalam rumusan masalah tersebut.

2. Tahap Kedua Reduksi Data (*Data reduction*) : Kategorisasi dan mereduksi data, yaitu melakukan pengumpulan terhadap informasi penting yang terkait dengan masalah penelitian, selanjutnya data dikelompokkan sesuai topik masalah. Hasil observasi dan wawancara secara mendalam yang didapatkan, dikelompokkan sesuai dengan siapa yang menyampaikan informasi tersebut.
3. Tahap tiga Penyajian Data (*Data Display*) : Melakukan interpretasi data yaitu menginterpretasikan apa yang telah diinterpretasikan informan terhadap masalah yang diteliti. Setelah data dikumpulkan maka data tersebut disesuaikan dengan informan yang mengatakan serta rumusan masalah yang sudah disusun. Data yang sudah tersusun tersebut kemudian ditampilkan secara rapi agar mudah dipahami.
4. Tahap keempat Penarikan Kesimpulan (*Conclusion verification*) : Pengambilan kesimpulan berdasarkan susunan narasi yang telah disusun pada tahap ketiga, sehingga dapat memberi jawaban atas masalah penelitian. Setelah semuanya disusun maka melakukan pembahasan yang akan menghasilkan sebuah kesimpulan kredibilitas mengenai permasalahan yang diteliti.

Data yang peneliti kumpulkan selanjutnya di uji untuk menentukan valid atau tidaknya suatu temuan yang peneliti dapatkan dilapangan meliputi uji *credibility* (validitas internal), *transferability* (validitas Internal), *dependability* (reliabilitas), dan *confirmability* (obyektivitas). Peneliti menggunakan uji keabsahan data dengan cara:

1. Uji Kredibilitas (*Credibility*)

## Protected by PDF Anti-Copy Free

### (Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

- Perpanjang Pengamatan, peneliti Kembali ke lapangan untuk melakukan pengamatan dan wawancara dengan sumber data yang pernah ditemui maupun sumber data yang baru.
- Peningkatan Ketelitian dalam Penelitian, peneliti melakukan pengamatan secara lebih cermat dan berkesinambungan ke Kantor Pos Kota Lubuklinggau.
- Triangulasi, triangulasi sumber dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber. Triangulasi teknik dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik berbeda. Selain wawancara, peneliti melakukan observasi untuk mengetahui bagaimana kondisi dilapangan, hasil observasi kemudian di dokumentasikan. Observasi yang dilakukan di Kantor Pos Kota Lubuklinggau yang beralamat di Jl. Garuda No.20, Bandung Kiri, Kec. Lubuk Linggau Bar. I, Kota Lubuklinggau.
- Menggunakan Bahan Referensi, peneliti menggunakan bahan referensi sebagai pendukung untuk membuktikan data yang telah ditemukan.
- Analisis Kasus Negatif, peneliti mencari data yang berbeda atau bertentangan dengan data yang ditemukan. Apabila peneliti masih mendapatkandata yang bertentangan, maka peneliti akan mengubah temuannya.
- *Membercheck*, proses pengecekan data yang diperoleh peneliti kepada pemberi data. Tujuan *membercheck* adalah untuk mengetahui seberapa jauh data yang diperoleh sesuai dengan apa yang diberikan oleh pemberi data. Teknik memberchek ini dilakukan peneliti dimana setelah peneliti melakukan wawancara dengan ke lima informan yang peneliti ambil, kemudian hasil dari wawancara tersebut peneliti melakukan transkrip di lembar yang sudah peneliti buat lalu hasil transkrip wawancara tersebut diperlihatkan oleh peneliti kepada para informan tersebut apakah sesuai dengan pemaparan yang dikeluarkan oleh para informan.

## Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

### 2. Uji Transferabilitas (*Transferability*)

Peneliti memberikan informasi yang rinci, jelas, sistematis, dan dapat dipercaya yang kemudian penelitiannya dapat diterapkan ke Informan yang diambil.



### 3. Uji Dependabilitas (*Dependability*)

Peneliti melakukan konsultasi Kembali kepada pembimbing untuk mengurangi kekeliruan dalam penyajian hasil penelitian, kemudian pembimbing akan mengaudit keseluruhan proses penelitian.

### 4. Uji Konfirmabilitas (*Confirmability*)

- Peneliti melakukan triangulasi diantara sumber-sumber data yang berbeda untuk meningkatkan akurasi suatu studi.
- Peneliti mengecek temuan-temuan dengan partisipan untuk menentukan apakah temuan tersebut akurat.
- Peneliti menghadirkan seseorang individu dari luar studi untuk mereview berbagai aspek penelitian.



### **5.1 Fokus 1 Proses Transformasi Digital dengan pemanfaatan Teknologi pada Kantor Pos Kota Lubuklinggau**

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan Kantor Pos Kota Lubuklinggau telah melakukan tranformasi digital dengan meluncurkan dan menyediakan inovasi beberapa layanan yang dapat mempermudah masyarakat dalam menggunakan jasa PT Pos. Tranformasi digital dengan pemanfaatan teknologi telah menjadi sebuah keharusan bagi kantor pos. Dengan perkembangan teknologi yang semakin pesat, kantor pos tidak bisa lagi mengandalkan metode konvensional dalam menjalankan operasionalnya. Oleh karena itu, penerapan teknologi digital menjadi suatu kebutuhan yang mendesak guna meningkatkan efisiensi dan produktivitas kantor pos kota Lubuklinggau.

Salah satu manfaat utama dari tranformasi digital pada kantor pos kota Lubuklinggau adalah mempermudah proses penyelesaian pekerjaan sehingga menjadi lebih efektif dan efisien. Dengan adanya sistem otomatisasi dan integrasi data, karyawan kantor pos dapat menyelesaikan tugas-tugas mereka dengan lebih cepat dan efisien. Misalnya, penggunaan sistem manajemen informasi untuk melacak paket kiriman secara real-time dapat membantu karyawan kantor pos dalam mengelola inventaris dengan lebih baik. Hal ini tentu membuat proses pengiriman barang menjadi lebih lancar dan efektif.

Kantor pos kota Lubuklinggau juga *mengupdate* inovasi layanan diantaranya dengan meningkatkan keunggulan layanan yang sudah ada sebelumnya dan menyediakan beberapa palikasi yaitu *PosPay* (layanan keuangan digital), *PosAja* (layanan *logistik online*) *Contact Center Oranger*, *Magenpos*, *Agenpos B2B Kurir*, *Agenpos B2B Jasa Keuangan*, dan *Layanan Kargo Ritel Udara di Agenpos, Contact Center Oranger*.

## Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)



Gambar 5.1 Posaja! Jasa Pengiriman Terbaik

Sumber: (posaja.co.id, 2023)

Inovasi aplikasi Pos Aja telah dinilai cukup baik, aplikasi ini berhasil memberikan keuntungan utama berupa penghematan waktu dan tenaga bagi pelanggan dengan menyediakan fitur-fitur seperti mampu menjangkau Seindonesia dan lebih dari 200 Negara, *Real Time* sistem lacak, beroperasi 365 hari, penyimpanan alamat pengiriman yang sering digunakan, penjemputan barang, pilihan waktu dan tempat pengambilan barang, pilihan kurir sesuai jenis kelamin, serta 24 jam layanan keluhan pelanggan. Selain itu, pelanggan juga diberikan pilihan metode pembayaran yang *fleksibel* melalui *PosPay*, baik *COD* maupun *non-COD*.

Nilai baru dari inovasi ini terlihat dari penambahan layanan pengiriman, seperti *Pos Instan Plus*, *Pos Instan*, *Pos Express*, dan *Pos Kilat Khusus* yang menunjukkan upaya Pos Indonesia untuk meningkatkan kualitas layanan mereka. Namun, meskipun aplikasi memiliki kerumitan pada proses registrasi awal, terutama dalam pembuatan akun rekening *PosPay*, Kantor Pos Kota Lubuklinggau telah menyediakan solusi dengan memberikan layanan bagi calon pengguna yang kesulitan registrasi di Kantor Pos terdekat.

## Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)



Gambar 5.2 *Pospay* Transaksi Di Mana Saja dan Kapan Saja !

Sumber: (Heartline Network, 2021)

*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). Dengan keunggulan sebagai berikut:

### 1. Remitansi

Fitur pengiriman uang secara real time dengan menggunakan sistem menggunakan layanan *Weselpos* sehingga proses transaksi dapat dilakukan ke seluruh Indonesia.

### 2. *Mobile Banking*

Menyediakan layanan pembayaran serta *virtual account*.

### 3. Transaksi keuangan

Fitur transaksi keuangan terutama dalam penggunaan jasa maupun layanan tertentu (BPJS, PDAM, listrik, angsuran, telepon rumah atau HP pascabayar), listrik token atau membayar dan pembelian pulsa.

### 4. *Multifinance*

Fitur transaksi yang digunakan untuk melakukan pembayaran tagihan.

## Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

### 5. Telekomunikasi

Fitur transaksi yang dapat digunakan untuk pembelian data *E-Money & E-Wallet*, dan pulsa.



### 6. QRIS

Fitur untuk pembayaran/pembelian via merchant/micro payment.

Aplikasi PosPay menyediakan banyak sekali fitur pembayaran keuangan mulai dari dari pembayaran BPJS, PDAM, listrik, angsuran, telepon rumah atau HP pascabayar, listrik token atau berbayar dan pembelian pulsa.

Kantor Pos Kota Lubuklinggau juga menawarkan layanan terbaik untuk para pelapak, pelaku UMKM serta masyarakat umum dengan memberikan layanan *pick-up* gratis. Pengirim cukup menyebutkan nama, nomor telepon, serta alamat atau lokasi penjemputan, atau menyebutkan kode *booking Pos Order Number (PON)* dan lokasi penjemputan. Kode *booking* melalui PON dapat diperoleh dengan registrasi di *Website* Pos Indonesia.

Kantor pos kota Lubuklinggau juga menyediakan aplikasi mobile yang memungkinkan pelanggan untuk melacak status pengiriman paket mereka secara langsung, kantor pos dapat memberikan layanan yang lebih baik dan responsif kepada pelanggannya. Selain itu, adopsi teknologi cloud computing juga dapat membantu kantor pos dalam menyimpan dan mengelola data dengan lebih aman dan efisien. Namun, di balik segala keuntungan yang ditawarkan oleh transformasi digital, terdapat risiko yang perlu diwaspadai, yaitu risiko keamanan privasi data.

Dengan semakin banyaknya data yang disimpan dan diproses secara digital, kantor pos kota Lubuklinggau harus memastikan bahwa data pelanggan mereka aman dari ancaman kebocoran atau penyalahgunaan. Oleh karena itu, perlindungan data dan kebijakan privasi yang ketat harus diterapkan untuk mengurangi risiko keamanan privasi data.

Untuk mengurangi risiko keamanan privasi data, kantor pos dapat mengadopsi berbagai langkah-langkah perlindungan data, seperti enkripsi

## Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

data, akses kontrol yang ketat, dan pemantauan keamanan secara terus-menerus. Selain itu, pelatihan karyawan tentang praktik keamanan *cyber* juga sangat penting untuk mencegah insiden keamanan data yang tidak diinginkan. Dengan demikian, kantor pos dapat memastikan bahwa data pelanggan mereka tetap aman dan terlindungi dari ancaman *cyber*.

Dalam kesimpulan, dengan pemanfaatan teknologi pada kantor pos kota Lubuklinggau dapat memberikan berbagai manfaat, mulai dari mempermudah penyelesaian pekerjaan hingga mendukung kinerja menjadi lebih efisien. Namun, perlu diingat bahwa risiko keamanan privasi data juga perlu diperhatikan dan diantisipasi. Dengan menerapkan langkah-langkah perlindungan data yang tepat, kantor pos dapat memastikan bahwa data pelanggan mereka tetap aman dan terlindungi. Sehingga, transformasi digital pada kantor pos dapat berjalan dengan lancar dan sukses.

Berdasarkan beberapa penelitian terdahulu yang dilakukan (Raysharie et al., 2024) dengan judul Dampak Transformasi Digital dan Kemajuan Teknologi terhadap Kinerja Organisasi menyatakan bahwa semakin majunya teknologi yang digunakan organisasi akan berpengaruh terhadap produktivitas organisasi sehingga dapat meningkatkan kinerja organisasi. Kemudian penelitian terdahulu yang dilakukan (Hadiono & Noor Santi, 2020) dengan judul Menyongsong Transformasi Digital menyatakan suatu organisasi harus mempersiapkan diri dengan baik dan penerapan transformasi digital harus sejalan dengan strategi yang dimiliki oleh organisasi. Selanjutnya penelitian terdahulu yang dilakukan (Panggabean, 2018) dengan judul Memahami dan Mengelola Transformasi Digital menyatakan menuntut perusahaan untuk dapat beradaptasi dengan cepat dan efektif, salah satunya adalah melakukan transformasi digital.

### 5.2 Fokus 2 Minat Masyarakat di era Transformasi Digital pada Kantor Pos Kota Lubuklinggau

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan minat masyarakat terhadap transformasi digital semakin meningkat seiring dengan

## Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

perkembangan teknologi yang pesat. Salah satu contoh yang menarik untuk diperhatikan adalah minat masyarakat yang meningkat terhadap layanan yang ada di kantor pos kota Lubuklinggau yang telah mengalami transformasi menjadi layanan yang lebih digital.



Kantor Pos merupakan salah satu institusi yang sudah lama ada dan memiliki peran penting dalam kehidupan masyarakat. Namun, dengan adanya transformasi digital, Kantor Pos kota Lubuklinggau telah mengalami perubahan signifikan dalam menyediakan layanan kepada masyarakat. Hal ini membuat masyarakat lebih tertarik dengan Kantor Pos karena kemudahan akses yang ditawarkan serta bantuan yang diberikan dalam kegiatan sehari-hari.

Salah satu alasan utama mengapa masyarakat lebih tertarik dengan transformasi digital pada Kantor Pos kota Lubuklinggau karena transformasi merupakan hal yang baru. Dengan adanya layanan digital, masyarakat dapat melakukan transaksi secara *online* tanpa harus datang langsung ke kantor pos. Hal ini tentu saja memudahkan masyarakat dalam melakukan berbagai aktivitas seperti pengiriman barang, pembayaran tagihan, dan lain sebagainya.

Keunggulan lain dari transformasi digital pada Kantor Pos adalah kemudahan akses. Masyarakat tidak perlu lagi antri di kantor pos untuk melakukan transaksi, melainkan dapat melakukannya melalui aplikasi atau *website* resmi Kantor Pos. Dengan begitu, waktu dan tenaga masyarakat dapat lebih efisien digunakan untuk kegiatan lain yang lebih penting. Tidak hanya itu, transformasi digital juga membantu kegiatan sehari-hari masyarakat. Contohnya, dengan adanya aplikasi layanan pengiriman barang secara *online* dan aplikasi transaksi pembayaran tagihan secara *online*.

Masyarakat dapat dengan mudah melakukan segala transaksi tanpa harus repot datang ke kantor pos. Hal ini tentu saja sangat membantu masyarakat yang sibuk dengan berbagai aktivitas sehingga tidak memiliki waktu luang untuk datang ke kantor pos. Selain itu, dengan adanya layanan pembayaran tagihan secara *online*, masyarakat juga dapat lebih mudah dan cepat melakukan pembayaran tanpa harus antri di kantor pos. Hal ini tentu saja

## Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

sangat membantu masyarakat dalam menghemat waktu dan tenaga serta mengurangi potensi terjadinya antrian di kantor pos.

Dengan demikian, minat masyarakat terhadap transformasi digital pada Kantor Pos kota Lubuklinggau semakin meningkat karena memberikan berbagai keunggulan yang tidak dimiliki oleh layanan konvensional. Kemudahan akses, kecepatan transaksi, dan bantuan dalam kegiatan sehari-hari membuat masyarakat semakin tertarik untuk menggunakan layanan digital Kantor Pos.

Kantor Pos terus mengembangkan layanan digitalnya agar dapat terus memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat. Dengan terus berinovasi dan memberikan pelayanan terbaik, Kantor Pos dapat mempertahankan minat masyarakat terhadap layanan digitalnya dan tetap relevan di era transformasi digital ini dengan rutin mengupdate promosi atau iklan.

Segala bentuk promosi atau iklan selalu di upload dan dilakukan setiap hari media sosial dengan memanfaatkan transformasi digital berupa media sosial ini cukup efektif karena menjangkau lebih banyak Masyarakat serta biaya yang dikeluarkan tidak besar. Orientasi kepada masyarakat sangatlah efektif untuk menjangkau konsumen.

Sekarang ini, minat masyarakat merupakan suatu kewajiban utama bagi setiap perusahaan terutama bagi pelaku usaha di bidang jasa layanan seperti kantor pos kota Lubuklinggau karena saat ini Masyarakat menjadi lebih selektif terhadap preferensi produk atau layanan yang akan digunakan. Strategi untuk meraih konsumen dapat dibangun dengan mengelola kualitas dan kuantitas pelayanan kantor pos yang terbaik sehingga dengan kondisi tersebut akan menimbulkan kepuasan masyarakat sebagai konsumen.

Berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan (Santoso & Purnamasari, 2023) dengan judul Tingkat Kesiapan Masyarakat Kota Semarang Terhadap Minat Teknologi Era *Metaverse* yang menyatakan Teknologi berpengaruh signifikan terhadap minat Masyarakat yang mana pada akhirnya mempengaruhi kebiasaan-kebiasaan yang sudah ada di dunia nyata. Kemudian penelitian terdahulu yang dilakukan (Nadya Fardha Lubis &

## Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

Riyan Pradesyah, 2024) dengan judul Pengaruh Transformasi Digital dan Bisnis *Online* Terhadap Pola Perilaku Masyarakat dalam Menggunakan *M-Banking* Syariah: Studi Kasus Masyarakat Martubung menyatakan transformasi digital dan bisnis *online* berpengaruh signifikan terhadap pola perilaku Masyarakat. Selanjutnya penelitian terdahulu yang dilakukan (Nasution & Hidayah, 2019) dengan judul *E-KOMPEN (ELEKTRONIK-KOMIK PENDEK)* sebagai solusi cerdas dalam meningkatkan minat baca masyarakat Indonesia di era digital menyatakan dengan adanya transformasi digital ini, akan meningkatkan minat konsumen.

### 5.3 Fokus 3 Kualitas dan Kuantitas Kinerja karyawan untuk melaksanakan pekerjaan di era transformasi digital pada Kantor Pos

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan kualitas dan kuantitas kinerja pegawai kantor pos kota Lubuklinggau merupakan faktor utama dalam menjalankan pekerjaan di era transformasi digital saat ini. Dengan pesatnya perkembangan teknologi, pegawai kantor pos dituntut untuk dapat beradaptasi dengan perubahan kerja yang berbasis digital sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

Para pegawai yang bekerja pada Kantor Pos Kota Lubuklinggau telah memenuhi standar yang ditetapkan dengan wewenang dan tanggung jawabnya sesuai dengan kemampuan pegawai yang bekerja dan pegawai merasakan kondisi pekerjaan, fasilitas kerja yang diberikan juga mendukung di era digital sekarang ini. Sehingga pegawai merasa senang dan betah dalam bekerja misalnya pegawai mengakui bahwa disetiap jabatan yang diberikan ada kelengkapan fasilitas yang diberikan sehingga mendukung kelancaran adaptasi pekerjaan yang telah berbasis digital.

Salah satu hal yang diperhatikan dalam beradaptasi dengan perubahan kerja berbasis digital yaitu pegawai meningkatkan kemampuan dalam manajemen waktu dengan baik. Dalam era digital ini, waktu menjadi salah satu aspek yang sangat berharga. Pegawai kantor pos harus mampu mengatur jadwal kerja mereka secara efisien agar dapat menyelesaikan tugas-tugas

## Protected by PDF Anti-Copy Free

**(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)**

dengan tepat waktu. Hal ini dapat dilakukan dengan cara membuat jadwal kerja yang terstruktur dan melakukan evaluasi sebelum memprioritaskan tugas-tugas yang penting.

Melakukan evaluasi kerja menjadi hal yang penting dalam meningkatkan kualitas dan kuantitas kinerja pegawai kantor pos kota Lubuklinggau. Evaluasi kerja dapat dilakukan secara berkala untuk mengetahui sejauh mana pencapaian yang telah dicapai oleh pegawai tersebut. Dengan melakukan evaluasi kerja, pegawai kantor pos kota Lubuklinggau dapat mengetahui kelebihan dan kekurangan dalam melaksanakan tugas-tugas mereka sehingga dapat melakukan perbaikan dan peningkatan kinerja.

Dalam era digital ini, banyak perubahan yang terjadi diantaranya kinerja yang meningkat pada pegawai kantor pos kota Lubuklinggau. Pegawai kantor pos harus mampu mengikuti perkembangan teknologi dan beradaptasi dengan cara kerja yang baru sesuai dengan standar yang telah ditetapkan oleh PT Pos Indonesia. Hal ini dapat dilakukan dengan cara mengikuti pelatihan dan pengembangan untuk meningkatkan kompetensi para pegawai agar kantor pos dapat mencapai tujuan dan sarannya di era transformasi digital sekarang ini.

Menetapkan tujuan dan sasaran yang jelas era digital juga merupakan hal yang tidak boleh diabaikan oleh pegawai. Dalam era digital ini, tujuan kantor Pos kota Lubuklinggau dapat berubah atau berkembang seiring dengan perkembangan teknologi. Oleh karena itu, pegawai kantor pos harus meningkatkan kualitas dan kuantitas kinerja mereka untuk mencapai tujuan era digital ini. Dengan menetapkan tujuan era digital, pegawai kantor pos kota Lubuklinggau memiliki motivasi yang tinggi untuk terus belajar dan berinovasi dalam melaksanakan tugas-tugas mereka.

Dalam kesimpulan, kualitas dan kuantitas kinerja pegawai kantor pos sangatlah penting dalam menjalankan pekerjaan di era transformasi digital saat ini. Dengan memenejemen waktus sebaik-baiknya, melakukan evaluasi kerja secara berkala, beradaptasi dengan perubahan kerja berbasis digital

## Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

sesuai standar, dan menetapkan tujuan era digital, pegawai kantor pos kota Lubuklinggau dapat meningkatkan kinerja mereka dan memberikan kontribusi yang positif. Karena itu, pegawai kantor pos kota Lubuklinggau selalu siap untuk mengembangkan diri agar siap bersaing sesuai dengan peraturan yang ada di kantor pos kota Lubuklinggau.

Pegawai juga mengakui di setiap jabatan memiliki peraturan yang jelas dalam mengerjakan pekerjaan yang sesuai dengan prosedur Kantor Pos Kota Lubuklinggau sehingga dengan hal itu dapat menunjang aktivitas atau standar hasil kerja pegawai kantor pos kota Lubuklinggau. Selain itu, apabila pegawai di Kota Lubuklinggau memiliki jabatan yang jelas maka akan memberikan kontribusi kinerjanya secara positif sehingga akan dapat mengemban tugas-tugas dan tanggung jawab yang maksimal sesuai dengan saranan dan prasarana yang ada..

Kinerja Kantor Pos Kota Lubuklinggau dikatakan bahwa sarana dan prasarana yang dimiliki sebagai input sudah mampu memenuhi kebutuhan Masyarakat. Keberadaan input disini sangat penting dengan prasarana pelayanan padanya input proses membuat proses pekerjaan menjadi cepat dan hasil outputpun terbukti meningkat setiap tahunnya. Pihak pos lebih mengutamakan prinsip-prinsip administrasi yang ada sebagai contoh penambahan pembungkusan paket dari pelanggan yang tidak sesuai dengan prosedur pos.

Setiap pelayanan dan kegiatan yang dilaksanakan dijalankan atas kebijakan pos indonesia dan prinsip administrasi. Seperti halnya pembagian tugas dengan standar operasional prosedur yang dapat dilihat dari struktur organisasi yang ada di kantor pos kota Lubuklinggau.

Dalam menjalankan tugasnya sebagai Badan Usaha Milik Negara pihak pos berjalan sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan surat keputusan dari komisaris atau direksi. Bentuk tanggung jawab PT Pos Indonesia dapat dilihat dari pihak pos yang menetapkan *Good Corporate Governance* (GCG) merupakan pedoman dewan komisaris dan direksi dalam membuat keputusan dan menjalankan tindakan dengan berlandaskan moral

## Protected by PDF Anti-Copy Free

[\(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark\)](#)

yang tinggi. Tanggung jawab tambahan kantor pos Kota Lubuklinggau adalah sebagai kantor pos pemerintah (PRK) yang menerima laporan dari kantor cabang pembantu (KCP) di lingkungannya.

Berdasarkan penelitian awal yang dilakukan (Selfianita & Chair, 2021) dengan judul Analisis Kualitas dan Kuantitas Kerja Karyawan Receptionist di Rocky Hotel Padang yang menyatakan bahwa kualitas kerja karyawan harus memenuhi aspek kesesuaian, kerapian dan kelengkapan. Kemudian dari kuantitas kinerja karyawan dilihat bagaimana karyawan menyelesaikan semua pekerjaan dengan tepat waktu. Kemudian penelitian terdahulu sebelumnya yang dilakukan (Mahmud et al., 2022) dengan judul Penguatan Kinerja Melalui Transformasi Digital, Budaya Adaptif, Transfer Pengetahuan dan Pola Kerja Pada Bea Cukai menyatakan Transformasi digital melibatkan semua divisi untuk membantu efisiensi dan efektivitas kinerja organisasi. Selanjutnya penelitian terdahulu yang dilakukan (Ananda & Aslami, 2023) dengan judul Analisis Kualitas Kerja Dan Kuantitas Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Perindustrian Perdagangan Energi Sumber Daya Mineral Provinsi Sumatera Utara menyatakan kualitas dan kuantitas kerja dilihat dari aspek ketelitian, keterampilan, kecepatan dan kemampuan agar pegawainya berkualitas.

### 5.4 Fokus 4 Kendala-Kendala yang dihadapi di era Transformasi Digital

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan Kantor Pos merupakan salah satu perusahaan yang telah lama berperan penting dalam melayani kebutuhan pengiriman surat dan paket di Indonesia. Namun, dengan adanya transformasi digital yang semakin pesat, Kantor Pos menghadapi berbagai kendala yang perlu diatasi agar tetap relevan dan efisien dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Salah satu kendala yang dihadapi oleh Kantor Pos kota Lubuklinggau di era transformasi digital adalah ketergantungan pada teknologi. Seiring dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi, Kantor Pos terus melakukan investasi dalam infrastruktur teknologi untuk meningkatkan

## Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

efisiensi dan kualitas layanan. Namun, ketergantungan yang berlebihan pada teknologi juga menjadi masalah jika tidak diimbangi dengan peningkatan keterampilan dan pengetahuan pegawai dalam mengoperasikan sistem teknologi tersebut.



Kendala lain yang dihadapi oleh Kantor Pos kota Lubuklinggau adalah kesehatan menurun akibat paparan radiasi elektromagnetik dari perangkat teknologi yang digunakan. Pegawai yang bekerja di lingkungan yang dipenuhi dengan perangkat elektronik seperti komputer, *printer*, dan *scanner* sering mengalami gangguan kesehatan seperti sakit kepala, mata lelah, dan gangguan tidur akibat paparan radiasi elektromagnetik yang berlebihan. Oleh karena itu, Kantor Pos kota Lubuklinggau terus memperhatikan faktor kesehatan karyawan dalam merancang tata letak ruang kerja dan memastikan penggunaan perangkat teknologi yang aman bagi Kesehatan agar kinerja pegawai tidak terhambat dan menjadi lebih fokus.

Kendala lain yang dihadapi oleh Kantor Pos kota Lubuklinggau di era transformasi digital adalah tidak fokus dan lambat dalam bekerja akibat distraksi dari media sosial dan aplikasi digital lainnya. Karyawan yang terlalu banyak menghabiskan waktu untuk menggunakan media sosial dan aplikasi digital selama jam kerja dapat mengalami penurunan produktivitas dan kualitas kerja. Oleh karena itu, Kantor Pos memberikan pembinaan dan pengawasan yang ketat terhadap penggunaan media sosial dan aplikasi digital di lingkungan kerja agar karyawan tetap fokus dan efisien dalam menjalankan tugasnya.

Kendala terakhir yang dihadapi oleh Kantor Pos kota Lubuklinggau di era transformasi digital adalah meningkatnya kebocoran privasi data. Dengan semakin banyaknya transaksi yang dilakukan secara *online*, Kantor Pos selalu menjaga keamanan data pribadi pelanggan agar tidak jatuh ke tangan yang tidak bertanggung jawab. Kebocoran privasi data dapat merugikan reputasi Kantor Pos kota Lubuklinggau dan menimbulkan kerugian finansial yang besar. Oleh karena itu, Kantor Pos terus meningkatkan sistem keamanan dan perlindungan data agar data pribadi pelanggan tetap aman dan terlindungi.

## Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

Dalam menghadapi kendala-kendala tersebut, Kantor Pos kota Lubuklinggau telah melakukan berbagai langkah strategis untuk meningkatkan kinerja dan efisiensi operasional di era transformasi digital sebagai berikut.



- a. Kantor Pos kota Lubuklinggau melakukan pelatihan dan pengembangan keterampilan teknologi bagi karyawan agar dapat mengoperasikan sistem teknologi dengan baik dan efisien.
- b. Kantor Pos kota Lubuklinggau memperhatikan kesehatan karyawan dengan menyediakan fasilitas dan lingkungan kerja yang aman dan nyaman.
- c. Kantor Pos kota Lubuklinggau memberikan pembinaan dan pengawasan yang ketat terhadap penggunaan media sosial dan aplikasi digital di lingkungan kerja.
- d. Kantor Pos kota Lubuklinggau meningkatkan sistem keamanan dan perlindungan data untuk mencegah kebocoran privasi data yang dapat merugikan pelanggan dan pihak kantor sendiri.

Dengan mengatasi kendala-kendala yang dihadapi di era transformasi digital, Kantor Pos akan dapat tetap relevan dan efisien dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Dengan adanya upaya yang terus menerus untuk meningkatkan kualitas layanan dan efisiensi operasional, Kantor Pos akan dapat bersaing dengan kompetitor di era digital ini.

Berdasarkan penelitian sebelumnya yang dilakukan (Handayani & Fauzi, 2023) dengan judul Kendala-Kendala Yang Dihadapi *Digital Native* Dalam Pencarian Informasi yang menyatakan bahwa kendala-kendala yakni kurangnya penguasaan terhadap literasi informasi dan kurangnya pemahaman dalam merumuskan atau menganalisis kebutuhan informasi. Kemudian penelitian terdahulu yang dilakukan (Widiasanti et al., 2023) dengan judul Implementasi Kendala Guru Di Era Perkembangan Teknologi Informasi Dalam Sistem Pembelajaran Di Sekolah menyatakan kendala yang dihadapi adalah keadaan yang menghalangi, membatasi, atau mencegah tercapainya sasaran. Selanjutnya penelitian terdahulu yang dilakukan (Maharani et al.,

## Protected by PDF Anti-Copy Free

[\(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark\)](#)

2025) dengan judul Kendala Serta Solusi Efektif Dalam Pelaksanaan Program Pendaftaran Tanah Sistem Terpadu (Pstl) Di Era Digital menyatakan kendala sebagai berikut: kurangnya sumber daya manusia, kompleksitas administrasi, dan resistensi masyarakat.



**KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**



Pada bagian akhir dari skripsi ini, peneliti akan mengemukakan beberapa kesimpulan dan saran yang didasarkan pada temuan hasil penelitian dan uraian pada bab-bab sebelumnya mengenai masalah yang diteliti, yaitu dampak transformasi digital terhadap minat Masyarakat dalam meningkatkan kinerja pada Kantor Pos Kota Lubuklinggau.

**6.1 Kesimpulan**

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif deskriptif yang bertujuan untuk mendeskripsikan Transformasi Digital pada Kantor Pos dan dampaknya terhadap minat masyarakat dan kinerja Kantor Pos serta kendala-kendala yang dihadapi di era digital ini. Data diperoleh dengan melakukan wawancara langsung kepada pihak pegawai Kantor Pos Kota Lubuklinggau. Maka berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan sebagai berikut.

1. Proses transformasi digital dengan pemanfaatan teknologi pada kantor pos kota Lubuklinggau dengan menyediakan aplikasi dan fitur-fitur yang memberikan berbagai manfaat, mempermudah penyelesaian pekerjaan hingga mendukung kinerja menjadi lebih efisien. Namun, perlu diingat bahwa risiko keamanan privasi data juga perlu diperhatikan dan diantisipasi. Dengan menerapkan langkah-langkah perlindungan data yang tepat, kantor pos dapat memastikan bahwa data pelanggan mereka tetap aman dan terlindungi. Sehingga, transformasi digital pada kantor pos dapat berjalan dengan lancar dan sukses.
2. Masyarakat di era transformasi digital sangat tertarik dengan perkembangan teknologi, maka Kantor Pos kota Lubuklinggau melakukan transformasi digital. Hal ini membantu masyarakat yang sibuk dengan berbagai aktivitas sehingga tidak perlu antri di kantor pos. Dengan adanya layanan pembayaran tagihan secara online, masyarakat juga dapat menghemat waktu dan tenaga serta mengurangi potensi kerumunan di kantor pos. Kantor Pos terus mengembangkan layanan digitalnya agar

## Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

tetap relevan di era transformasi digital dengan memanfaatkan media sosial untuk promosi yang efektif dan biaya yang tidak besar. Orientasi kepada kepuasan masyarakat menjadi kunci dalam meraih konsumen.

3. Kualitas dan kuantitas kerja pegawai kantor pos sangatlah penting dalam menjalankan pekerjaan di era transformasi digital saat ini. Dengan memenejemen waktu sebaik-baiknya, melakukan evaluasi kerja secara berkala, beradaptasi dengan perubahan kerja berbasis digital sesuai standar, dan menetapkan tujuan era digital, pegawai kantor pos kota Lubuklinggau dapat meningkatkan kinerja mereka dan memberikan kontribusi yang positif.
4. Kendala-kendala yang dihadapi oleh kantor Pos kota Lubuklinggau antara lain sebagai berikut.
  - 1) Ketergantungan pada teknologi.
  - 2) Kesehatan menurun akibat paparan radiasi elektromagnetik dari perangkat teknologi yang digunakan.
  - 3) Tidak fokus dan lambat dalam bekerja.
  - 4) Meningkatnya kebocoran privasi data pelanggan.

Dalam menghadapi kendala-kendala tersebut kantor pos kota Lubuklinggau melakukan Langkah strategis sebagai berikut.

- a. Kantor Pos kota Lubuklinggau melakukan pelatihan dan pengembangan keterampilan teknologi bagi karyawan.
- b. Kantor Pos kota Lubuklinggau memperhatikan kesehatan karyawan dengan menyediakan fasilitas dan lingkungan kerja yang aman dan nyaman.
- c. Kantor Pos kota Lubuklinggau memberikan pembinaan dan pengawasan yang ketat di lingkungan kerja.
- d. Kantor Pos kota Lubuklinggau meningkatkan sistem keamanan dan perlindungan data untuk mencegah kebocoran privasi.

## Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

### 6.2 Rekomendasi

Dalam uraian kesimpulan atas maka penulis memberikan saran-saran yang di berikan dapat membantu pihak kantor pos dalam menghadapi kendala di era transformasi digital agar dapat meningkatkan kinerja lebih maksimal untuk mempertahankan konsumen dan menarik minat masyarakat dalam menggunakan layanan kantor pos, berikut saran-saran yang dapat di berikan:

#### 1. Bagi peneliti

Manfaat yang dapat diambil oleh peneliti adalah dengan diadakan penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan mengenai Dampak Transformasi Digital terhadap Minat Masyarakat dalam Meningkatkan Kinerja pada Kantor Pos Kota Lubuklinggau.

#### 2. Bagi PT Pos

Penelitian ini diharapkan digunakan sebagai informasi dalam pencapaian kemajuan di era transformasi digital serta sebagai bahan masukan dalam mengevaluasi kinerja bagi pihak kantor. Sebab evaluasi inilah yang akan menjadi kunci keberhasilan pihak kantor pos kota lubuklinggau.

#### 3. Bagi peneliti selanjutnya

Hendaknya para penilit selanjutnya lebih mengembangkan ruang lingkup penelitian karena sebagai sumber acuan dan bahan informasi agar dapat menjadi bahan pertimbangan dan referensi bagi peneliti-peneliti selanjutnya. Dalam proses pengumpulan data, hendaknya menggunakan teknik yang diperkirakan dapat lebih optimal dalam mendapatkan data yang diperlukan.

## Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

DAFTAR PUSTAKA



- Abdullah, K., Aiman, U., Janna, S., Fadilla, Z., Masita, Taqwin, Sari, M. E., & Ardiawan, K. N. (2022). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Yayasan Penerbit Muhammad Zaini.
- Abidin, Z., Harahap, D., Rukiah, Fauzan, M., & Nasution, A. A. (2022). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Masyarakat Menggunakan Jasa Perbankan Syariah. *Jurnal Masharif Al-Syariah: Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah*, 7(2), 864–891.
- Achmad Fauzi, Shifa Ashila Salwa, Aniar Safitri, Eka Amelia Chiesa Julianti, & Sindy Nur Fazriyah. (2023). Analisis Pengaruh Penggunaan Sistem Pembayaran Digital Dan Digital Marketing Terhadap Keputusan Pembelian. *Jurnal Ekonomi Dan Manajemen*, 2(1), 11–17. <https://doi.org/10.56127/jekma.v2i1.409>
- Aditya Wardhana. (2024). *Perilaku Konsumen Di Era Digital*. CV. Eureka Media Aksara.
- Ananda, S., & Aslami, N. (2023). Analisis Kualitas Kerja Dan Kuantitas Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Perindustrian Perdagangan Energi Sumber Daya Mineral Provinsi Sumatera Utara (Studi Kasus Bidang Perdagangan Dalam Negeri). *Jurnal Musytari Neraca Manajemen Ekonomi*, 2(11).
- Anisah Salsabila Nasution, Devi Nadya Hasibuan, Windi Mayani Dalimunthe, & Purnama Ramadani Silalahi. (2022). Peningkatan Kinerja Industri Makanan dan Minuman Melalui Transformasi Digital di Indonesia. *Trending: Jurnal Manajemen Dan Ekonomi*, 1(1), 165–176. <https://doi.org/10.30640/trending.v1i1.493>
- Astri R Banjarnahor, J. B. M. S., Unang Toto Handiman, Khairunnisa Samosir, Bonaraja Purba Valentine Siagian, Dyah Gandasari, W. L. A., & Harizahayu, Jay Idoan Sihotang, Arif Nugroho, Muhammad Hasan Ahmad Kafrawi, Erik Rahman, Aulia Rahman B, I. D. (2022). *Transformasi Digital dan Perilaku Organisasi* (Vol. 16, Issue 1). Yayasan Kita Menulis.

## Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

- Az-Zahra, P., & Sukmalengkawati, A. (2022). Pengaruh Digital Marketing Terhadap Minat Beli Konsumen. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (MEA)*, 6(3), 201–210. <https://doi.org/10.31955/mea.v6i3.2573>
- Baihaqi, A., & Huda, M. (2020). Pengaruh Transformasi Digital Dan Inovasi Produk Terhadap Keunggulan Bersaing Dan Kinerja Umkm Di Kabupaten Pasuruan. *Triwikrama: Jurnal Ilmu Sosial*, 1. <https://ejournal.warunayama.org/index.php/triwikrama/article/view/294>
- Creswell, J. W. (2019). *RESEARCH DESIGN Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif, dan Campuran*. Pustaka Belajar.
- Dewi, M., Findasari, R., & Firdaus, E. M. (2024). Implementasi Ui/Ux Dalam Transformasi Digital Untuk Peningkatan Pelanggan “Heaven Earth.” *Jurnal Ilmu Komputer Dan Matematika*, 5(2), 53–64. <https://doi.org/10.26751/jikom>
- Donni Juni Priansa. (2017). *Perilaku Konsumen Dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*. Alfabeta.
- Emzir. (2021). *Metodologi Penelitian Kualitatif Analisis Data*. Rajawali Pers.
- Fahmi, I. (2018). *Manajemen Kinerja Teori dan Aplikasi*. Alfabeta.
- Gede, I. K., Hosea, E., Ratnaningsih, R., & Hendriana, T. I. (2023). *Metodologi Penelitian Manajemen Bisnis* (Issue November 2022). <https://www.researchgate.net/publication/365038890>
- Gujrati, R., Uygun, H., & Gulati, U. (2023). Digital Transformation Has Changed Consumer Behaviour From Traditional Market To Digital Market. *Academy of Marketing Studies Journal*, 27(2). <https://www.researchgate.net/publication/367240492>
- Hadiono, K., & Noor Santi, R. C. (2020). Menyongsong Transformasi Digital. *Proceeding Sendiu*, 978–979. [https://www.researchgate.net/publication/343135526\\_MENYONGSONG\\_TRANSFORMASI\\_DIGITAL](https://www.researchgate.net/publication/343135526_MENYONGSONG_TRANSFORMASI_DIGITAL)
- Handayani, F., & Fauzi, F. (2023). Kendala-Kendala Yang Dihadapi Digital Native Dalam Pencarian Informasi. *Shaut Al-Maktabah: Jurnal Perpustakaan, Arsip Dan Dokumentasi*, 15(1), 31–39.

## Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

<https://doi.org/10.37108/shaut.v15i1.766>

- Haudi. (2024). The Impact Of Digital Transformation On Consumer Behavior And Marketing Strategy. *International Journal of Economic Literature(INJOLE)*, 2(1), 167–179. <https://injole.joln.org/index.php/ijle/article/view/59/67>
- Hikmawati, F. (2020). Metodologi Penelitian. In *Sustainability (Switzerland)* (Vol. 11, Issue 1). Rajawali Pers. [http://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/1091/RED2017-Eng-8ene.pdf?sequence=12&isAllowed=y%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.regsciurbeco.2008.06.005%0Ahttps://www.researchgate.net/publication/305320484\\_SISTEM\\_PEMBETUNGAN\\_TERPUSAT\\_STRATEGI\\_MELESTARI](http://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/1091/RED2017-Eng-8ene.pdf?sequence=12&isAllowed=y%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.regsciurbeco.2008.06.005%0Ahttps://www.researchgate.net/publication/305320484_SISTEM_PEMBETUNGAN_TERPUSAT_STRATEGI_MELESTARI)
- Indriyani, Y., Hak, N., & Shar, A. (2024). Analisis Minat Masyarakat untuk Mendaftar Menjadi Calon Jama'ah Haji. *Kaganga: Jurnal Pendidikan Sejarah Dan Riset Sosial Humaniora*, 7(1), 459–470. <https://doi.org/10.31539/kaganga.v7i1.9476>
- Irsyadi, A. R., Priyanto, E., Kuntadi, C., Arifin, A. L., Mahfudz, N., Dwianda, R., Winarko, S. P., Pranogyo, A. B., Habibi, M., Dwianto, R. A., Bakhtiar, A., Santoso, J., Haryono, T., Rianto, Surindra, B., & Meilina, R. (2023). Menuju Sukses Transformasi Digital. In *Menuju Sukses Transformasi Digital*. [http://repositori.stiamak.ac.id/id/eprint/439/1/Menuju Sukses Transformasi Digital\\_ISI\\_edi\\_pri.pdf](http://repositori.stiamak.ac.id/id/eprint/439/1/Menuju_Sukses_Transformasi_Digital_ISI_edi_pri.pdf)
- Kompas.id. (2017). *Sejarah Panjang Surat-menyurat*. <https://interaktif.kompas.id/baca/pos-indonesia/>
- Lingga, R. I., & Syafitri, A. (2024). Dampak Digital Marketing terhadap Minat Beli Konsumen di Toko Karyatama Lubuklinggau. *Jurnal Teknik Industri Terintegrasi*, 7(1), 198–204. <https://doi.org/10.31004/jutin.v7i1.23081>
- Lisawanto, L., Mantri, Y. M., Yusuf, R., & Mohdari, M. (2023). Digitalisasi PT Pos dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan PT Pos Indonesia. *Ekonomis: Journal of Economics and Business*, 7(1), 667. <https://doi.org/10.33087/ekonomis.v7i1.1072>
- Maharani, P. I., Nurfadilah, D., Niravita, A., & Fikri, M. A. H. (2025).

## Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

- KENDALA SERTA SOLUSI EFEKTIF DALAM PELAKSANAAN PROGRAM PENDAFTARAN TANAH SISTEMATIK LENGKAP (PTSL) DI ERA DIGITAL. *Jurnal Penelitian Mahasiswa*, 2(6), 173–178.
- Mahmud, M. F., Soekirman, & Desniwati, R. (2022). Penguatan Kinerja Melalui Transformasi Digital, Budaya Adaptif, Transfer Pengetahuan Dan Pola Kerja Pada Bea Cukai Indonesia. *Jurnal Perspektif Bea Dan Cukai*, 6(2), 323–342. <https://doi.org/10.31092/jpbc.v6i2.1776>
- Maisyah. (2022). *Peran Digital Marketing dan Digital Fundraising dalam Peningkatan Minat Masyarakat Membayar Zakat , Infak , dan Sedekah di Baznas Kabupaten Sumenep*. 1(1), 54–69.
- Mastarida, F., Sahir, S., Ratnasari, E., Hasibuan, A., Siagian, V., Hariningsih, E., Fajrillah, Gustiana, Z., Tjiptadi, D., & Pakpahan, A. (2022). *Strategi Transformasi Digital*. Yayasan Kita Menulis.
- Muhammad Amin. (2023). Pengaruh Disrupsi Teknologi dan Transformasi Terhadap Kinerja Bisnis Perusahaan : Kasus PT.Pos Indonesia (Persero). *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 12(4), 1–23.
- Munajah Nasution, A., & Aslami, N. (2022). Upaya PT Pos Indonesia Dalam Melakukan Inovasi Layanan Di Era Revolusi Industri 4.0. *ManBiz: Journal of Management and Business*, 1(2), 128–136. <https://doi.org/10.47467/manbiz.v1i2.1729>
- Munir. (2017). *Pembelajaran Digital*. Alfabeta.
- Musyarrofah, H., & Susyanti, J. (2024). Transisi Perilaku Konsumen Di Era Digital : Tinjauan Literatur. *Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 1(6), 316–330. <https://doi.org/10.62017/merdeka>
- Nadya Fardha Lubis, & Riyan Pradesyah. (2024). Pengaruh Transformasi Digital dan Bisnis Online Terhadap Pola Perilaku Masyarakat dalam Menggunakan M-Banking Syariah: Studi Kasus pada Masyarakat Martubung. *El-Mal: Jurnal Kajian Ekonomi & Bisnis Islam*, 5(4), 3412–3425. <https://doi.org/10.47467/elmal.v5i4.2102>
- Nalar Istiqomah. (2023). *Transformasi Digital*. Tahta Medfia Grup. [https://jdih.kominfo.go.id/monografi\\_hukum/monografi/t/majalah/34](https://jdih.kominfo.go.id/monografi_hukum/monografi/t/majalah/34)

## Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

- Nasution, A. E., & Hidayah, M. W. (2019). E-KOMPEN (ELEKTRONIK-KOMIK PENDEK) sebagai media cerdas dalam meningkatkan minat baca masyarakat Indonesia di era digital. *Jurnal Iqra'*, 13(01), 105–114.
- Network, H. R. (2021). *Transaksi Di Mana Saja dan Kapan Saja ! Apalagi Kalau Bukan Aplikasi yang Satu Ini*. <https://heartline.co.id/transaksi-di-mana-saja-dan-kapan-saja-apalagi-kalau-bukan-aplikasi-yang-satu-ini/>
- Norliani, Sari, M. N., Safarudin, M. S., Jaya, R., Baharuddin, & Nugraha, A. R. (2024). Transformasi Digital dan Dampaknya pada Organisasi : Tinjauan Terhadap Implementasi Teknologi Informatika. *JurnalReviewPendidikandanPengajaran*, 7(3), 10779–10787. <https://journal.universitaspahlawan.ac.id/index.php/jrpp/article/view/31987/21465>
- Panggabean, A. N. (2018). Memahami Dan Mengelola Transformasi Digital. *E-Business Strategy and Implementation*, 15(Suppl.1), 388–393.
- Pertiwi, N. P., & Nirawati, L. (2024). Analisis Penerapan Aplikasi Transformasi Digital PLN Mobile Guna Meningkatkan Kinerja Karyawan dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di PT PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Surabaya Barat. *Al-Kharaj: Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah*, 6(6), 4367–4376. <https://doi.org/10.47467/alkharaj.v6i6.1739>
- Pos Indonesia. (2024). *Visi, Misi, Tujuan dan Tata Nilai*. <https://www.posindonesia.co.id/id/pages/visi-misi-tujuan-dan-tata-nilai>
- posaja.co.id. (2023). *Posaja! Jasa Pengiriman Terbaik*. <https://posaja.co.id/>
- Pradesyah, R. (2020). Pengaruh Promosi Dan Pengetahuan Terhadap Minat Masyarakat Melakukan Transaksi Di Bank Syariah (Studi Kasus Di Desa Rahuning). *Al-Sharf: Jurnal Ekonomi Islam*, 1(2), 113–122. <https://doi.org/10.56114/al-sharf.v1i2.65>
- PT Pos Indonesia. (2023). *Sejarah PosIND*. <https://www.posindonesia.co.id/id/pages/sejarah-posind>
- Puspito, E. (2024). *Hasil Wawancara*.
- Radzikhovska, Y. (2021). Digital Transformation and Its Influence on Changing

## Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

- the Marketing Orientation of Business Structures and Consumer Behaviour. *Baltic Journal of Economic Studies*, 7(2), 200–209. <https://doi.org/10.30525/2021-7-2-200-209>
- Rahmawati, S., Rimbano, D., N., Basri, A., Ifantri, M., Hidayat, F., & Melistina, M. (2022). Analisis Peranan Servant Leadership, Pemberdayaan Manusia dan Budaya Organisasi terhadap Kinerja Karyawan. *Escaf*, 1(1), 940–951.
- Raysharie, P. I., Benius, B., Jati, A. R. P., Uke, R. A., Marbun, E. T. N., Simamora, N. S., Agatha, F., Aurelia, E. K., Aulia, S., Nesya, O. J., & Saputri, T. (2024). Dampak Transformasi Digital dan Kemajuan Teknologi terhadap Kinerja Organisasi. *El-Mujtama: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 4(3), 214–222. <https://doi.org/10.47467/elmujtama.v4i3.1331>
- Royyana, A. (2018). Strategi Transformasi Digital Pada PT. Kimia Farma (Persero) TBK. *Jurnal Sistem Informasi Kesehatan Masyarakat Journal of Information Systems for Public Health*, 3(3), 15–32.
- Rusdyi, G., Rimbano, D., & Hendrik, B. (2021). Pengaruh Kerjasama Dan Kreativitas Terhadap Kinerja Pegawai Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Musi Rawas. *Jurnal Interprof*, 7(1), 38–51.
- Safitri, A. N., & Kasmari. (2022). Pengaruh Lingkungan Kerja, Pemberdayaan, dan Kepemimpinan terhadap Kinerja Karyawan (Studi di PT.Phapros,Tbk Semarang). *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 11(2), 14–25. <https://stiemuttaqien.ac.id/ojs/index.php/OJS/article/view/892>
- Said, R. (2021). Bauran Pemasaran Dan Pengaruhnya Terhadap Minat Konsumen Membeli. *Jurnal Ilmiah Bongaya (JIB)*, 5(2).
- Santoso, T. G. J., & Purnamasari, D. (2023). Tingkat Kesiapan Masyarakat Kota Semarang Terhadap Minat Teknologi Era Metaverse. *Jurnal JTIK (Jurnal Teknologi Informasi Dan Komunikasi)*, 7(3), 389–403. <https://doi.org/10.35870/jtik.v7i3.888>
- Sardiyo, Rimbano, D., Famalika, A., Nadziro, N., & Diana, henny satria. (2022). Metodologi Penelitian. In *Penerbit Perkumpulan Rumah Cemerlang Indonesia (PRCI)*. Rumah Cemerlang.

## Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

- Sembiring, T. B., Irmawati, Sabir, M., & Tjahyad, I. (2024). *Buku Ajar Metodologi Penelitian (Teori dan Praktik)*. CV Saba Jaya.
- Sudaryono. (2018). *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Mix Method*. Rajawali Pers.
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Susanto, E., Yudanta, I. B. K. D., Suparsana, I. M., Ugiantara, M. B., Herawan, I. G. A. M. A., & Widana, I. G. (2024). Pengembangan Strategi Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Transformasi Digital Untuk Meningkatkan Kinerja Perusahaan. *JOURNAL SYNTAX IDEA*, 6(02).
- Syah, A. L. N. (2022). Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Minat Masyarakat Mengikuti Pelatihan Brevet Pajak. *Ekonomi Dan Bisnis*, 11(3), 241–253.
- Top Brand Award. (2022). *Top Brand Index*. [https://www.topbrand-award.com/top-brand-index/?tbi\\_year=2022&type=subcategory&tbi\\_find=jasa kurir](https://www.topbrand-award.com/top-brand-index/?tbi_year=2022&type=subcategory&tbi_find=jasa%20kurir)
- Wenda, M., Rimbano, D., Saputra, A., Kurniawan, A., & Prayoga, D. (2022). Determinasi Kinerja Dan Kepuasan Kerja: Analisis Etos Kerja Dan Good Corporate Governance (GCG) Karyawan Di Indonesia. *ESCAF: Universitas Bina Insan Lubuklinggau*, 623–635. <https://semnas.univbinainsan.ac.id/index.php/escaf/article/view/145%0Ahttps://semnas.univbinainsan.ac.id/index.php/escaf/article/download/145/22>
- Widiasanti, I., Nirvia, G. A., Zahra, F. Y., Hamidah, F., & Prasetyo, A. B. (2023). Implementasi Kendala Guru di Era Perkembangan Teknologi Informasi dalam Sistem Pembelajaran di Sekolah. *Pendas : Jurnal Ilmiah Pendidikan Dasar*, 09(01), 1–23. <https://doi.org/DOI:https://doi.org/10.23969/jp.v8i1.7640>
- Yoebrianti, A. (2018). Pengaruh Promosi Penjualan Terhadap Minat Beli Produk Fashion dengan Gaya Hidup Sebagai Variable Moderator (Survei Konsumen pada Jejaring Sosial). *Jurnal Manajemen*, 8(1), 20–41.

**Protected by PDF Anti-Copy Free**  
(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)



**Protected by PDF Anti-Copy Free**

**(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)**



# LAMPIRAN

# Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

Lampiran-Lampiran



Lampiran 1. Kegiatan observasi langsung ke Kantor Pos Kota Lubuklinggau



Lampiran 2. Kegiatan wawancara awal bersama salah satu pegawai Kantor Pos Kota Lubuklinggau

**Protected by PDF Anti-Copy Free**

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)



Lampiran 3. Kinerja dibagian pelayanan



Lampiran 4. Kinerja dibagian Ritel dan Kemitraan



Lampiran 5. Masyarakat yang menggunakan jasa Pos

**Protected by PDF Anti-Copy Free**

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)



Lampiran 6.

Proses wawancara diruangan Operasional



Proses wawancara diruangan Pengawasan Umum



Proses wawancara diruangan Bisnis Korporat



Proses wawancara diruangan Bisnis Ritel dan Kemitraan



Proses wawancara diruangan Operasi Kurir dan Logistik

**Protected by PDF Anti-Copy Free**

**(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)**

