

**ANALISIS FAKTOR - FAKTOR SOSIALISASI DAN *PUBLIC TRUST* TERHADAP PENGGUNAAN APLIKASI POSAJA DI PT. POS INDONESIA PANGKALPINANG**

**SKRIPSI**



**Putri Sundari**

**2077500049**

**PROGRAM STUDI BISNIS DIGITAL  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
ISB ATMA LUHUR  
PANGKALPINANG  
2024**

**ANALISIS FAKTOR - FAKTOR SOSIALISASI DAN *PUBLIC TRUST* TERHADAP PENGGUNAAN APLIKASI POSAJA DI PT. POS INDONESIA PANGKALPINANG**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Melengkapi Salah Satu Syarat**

**Memperoleh Gelar Sarjana Bisnis**



Oleh :

**Putri Sundari**

**2077500049**

**PROGRAM STUDI BISNIS DIGITAL  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
ISB ATMA LUHUR  
PANGKALPINANG  
2024**

## LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nim : 2077500049

Nama : Putri Sundari

Judul Skripsi : **ANALISIS FAKTOR-FAKTOR SOSIALIASI DAN  
*PUBLIC TRUST* TERHADAP PENGGUNAAN  
APLIKASI POSAJA DI PT. POS INDONESIA  
PANGKALPINANG**

Menyatakan bahwa Laporan Tugas Akhir atau Skripsi saya adalah hasil karya sendiri dan bukan plagiat. Apabila ternyata ditemukan didalam laporan Tugas Akhir atau Skripsi saya terdapat unsur plagiat, maka saya siap untuk mendapatkan sanksi akademik yang terkait dengan hal tersebut.

Pangkalpinang, 4 Juli 2024



Putri Sundari


LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

ANALISIS FAKTOR-FAKTOR SOSIALISASI DAN *PUBLIC TRUST*  
TERHADAP PENGGUNAAN APLIKASI POSAJA DI PT. POS  
INDONESIA PANGKALPINANG  
Yang dipersiapkan dan disusun oleh

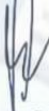
Putri Sundari  
2077500049

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji  
Pada Tanggal 18 Juli 2024

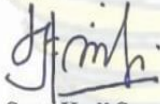
Susunan Dewan Penguji  
Anggota

  
Yosefin, S.E., M.Si  
NIDN.0213078101

Dosen Pembimbing

  
Dr. Amri, S.E., M.M  
NIDN.0217056601

Ketua

  
Seno Hadi Saputro, S.E., MM  
NIDN.0215128201

Kaprodi Bisnis Digital

  
Sarwinda, S.Kom., MM  
NIDN.0212068601

Skripsi ini telah diterima dan sebagai salah satu persyaratan  
Untuk memperoleh gelar Sarjana Bisnis  
Tanggal 24 Juli 2024

DEKAN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

  
HENGGI, S.Kom., M.Kom

## KATA PENGANTAR

Puji syukur Alhamdulillah kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan segala rahmat dan karuniaNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan skripsi yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi strata satu (S1) pada Program Studi Bisnis Digital ISB ATMA LUHUR.

Penulis menyadari bahwa laporan skripsi ini masih jauh dari sempurna. Karena itu, kritik dan saran akan senantiasa penulis terima dengan senang hati.

Dengan segala keterbatasan, penulis menyadari pula bahwa laporan skripsi ini takkan terwujud tanpa bantuan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Allah SWT yang telah menciptakan dan memberikan kehidupan di dunia
2. Orang tua tercinta yang telah mendukung penulis baik spirit maupun materi.
3. Bapak Drs. Djaetun Hs yang telah mendirikan Atma Luhur.
4. Bapak Prof. Dr. Ir. Wendi Usino, MM.,M.Sc., Ph.d selaku Rektor ISB Atma Luhur.
5. Bapak Hengki, S.Kom., M.Kom., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, ISB Atma Luhur.
6. Ibu Sarwindah, S.Kom., MM., selaku Kaprodi Bisnis Digital, ISB Atma Luhur.
7. Bapak Dr. Amri., S.E., M.M selaku dosen pembimbing skripsi yang telah membantu penulis dalam mengerjakan skripsi ini hingga selesai.
8. Bapak Rahman Fathan selaku *Excecutive Manager* POSIND Pangkalpinang.
9. Ibu Rini Novita Sari selaku Manager Ritel & Kemitraan POSIND Pangkalpinang.
10. Semua staf dan karyawan POSIND Pangkalpinang yang sudah dengan tulus memberi arahan pada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
11. Saudara dan sahabat-sahabatku terutama teman-teman angkatan 2020 yang telah memberikan dukungan moral untuk terus meyelesaikan skripsi ini.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas kebaikan dan selalu mencurahkan hidayah serta taufik-Nya, Aamiin.

Pangkalpinang, 4 Juli 2024

Putri Sundari



## **ABSTRACT**

*This study aims to examine the effect of application socialization and public trust on PosAja application users at PT Pos Indonesia Pangkalpinang. This type of research uses quantitative methods using correlation research which aims to determine the relationship of each variable used. The population in this study were the people of Pangkalpinang with a predetermined sample size of 38 respondents. The test results show that application socialization and public trust have a simultaneous or joint effect on PosAja application users. In addition, the test results show that the application socialization variable individually affects PosAja application users. However, the test results show that public trust individually has no effect on application users.*

*Keywords : Application Socialization, Public Trust, PosAja Application.*



## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh sosialisasi aplikasi dan *public trust* terhadap pengguna aplikasi PosAja di PT. Pos Indonesia Pangkalpinang. Jenis penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan menggunakan penelitian korelasi yang bertujuan untuk mengetahui hubungan setiap variabel yang digunakan. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat pangkalpinang dengan jumlah sampel yang telah ditentukan sebanyak 38 responden. Hasil pengujian menunjukkan bahwa sosialisasi aplikasi dan *public trust* berpengaruh secara simultan atau bersama – sama terhadap pengguna aplikasi PosAja. Selain itu, hasil pengujian menunjukkan bahwa variabel sosialisasi aplikasi secara individu berpengaruh terhadap pengguna aplikasi PosAja. Namun, hasil pengujian menunjukkan bahwa *public trust* secara individu tidak berpengaruh terhadap pengguna aplikasi.

Kata Kunci : Sosialisasi Aplikasi, *Public Trust*, Aplikasi PosAja.





## DAFTAR ISI

Halaman

<b>LEMBAR PERNYATAAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GRAFIK .....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	5
1.3 Rumusan Masalah.....	5
1.4 Batasan Masalah .....	5
1.5 Tujuan Penelitian .....	5
1.6 Manfaat Penelitian .....	6
1.7 Sistematika Penulisan .....	7
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b>	
2.1 Kajian Teoritis.....	8
2.1.1 Teori Bisnis Digital Manajemen .....	8
2.1.2 Teori Aplikasi.....	15
2.1.3 Teori Sosialisasi Aplikasi .....	18
2.1.4 Teori <i>Public Trust</i> .....	20
2.1.5 Teori Keputusan Penggunaan Jasa .....	21
2.2 Penelitian Terdahulu.....	23
2.3 Kerangka Berpikir.....	40
2.4 Hipotesis Penelitian .....	40
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
3.1 Metode Penelitian .....	41
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	41
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian .....	41
3.3.1 Populasi.....	41
3.3.2 Sampel.....	42

3.4	Jenis dan Sumber Data.....	43
3.4.1	Data Primer.....	44
3.4.2	Data Sekunder.....	44
3.5	Definisi Operasional Variabel.....	44
3.5.1	Variabel Bebas ( <i>IndeLpendent Variable</i> ).....	45
3.5.2	Variabel Terikat ( <i>Dependent Variable</i> ).....	46
3.6	Instrument Penelitian.....	47
3.6.1	Kisi – Kisi Instrument.....	47
3.6.2	Pengukuran Instrument.....	52
3.7	Teknik Pengumpulan Data.....	53
3.8	Teknik Analisis Data.....	53
3.8.1	Analisis Deskriptif Statistik.....	53
3.8.2	Uji Validitas.....	53
3.8.3	Uji Reliabilitas.....	54
3.8.4	Uji Asumsi Klasik.....	54
3.8.5	Analisis Regresi Linear Berganda.....	55
3.8.6	Uji Hipotesis.....	56
 <b>BAB IV PEMBAHASAN</b>		
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian.....	58
4.1.1	PT. Pos Indonesia.....	58
4.1.2	Visi, Misi, Tujuan PT. Pos Indonesia.....	60
4.1.3	Persyaratan Utama ( <i>Key Words</i> ).....	61
4.1.4	Logo PT. Pos Indonesia.....	61
4.1.5	Struktur Organisasi PT. Pos Indonesia Pangkalpinang.....	64
4.1.6	Tugas dan Wewenang Pegawai PT. Pos Indonesia Pangkalpinang.....	65
4.2	Karakteristik Responden.....	70
4.2.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	71
4.2.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	71
4.2.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	72
4.3	Analisis Deskriptif Statistik.....	72
4.3.1	Analisis Deskriptif Sosialisasi Aplikasi (X1).....	73
4.3.2	Analisis Deskriptif <i>Public Trust</i> (X2).....	74
4.3.3	Analisis Deskriptif Pengguna Aplikasi PosAja (Y).....	76
4.4	Uji Validitas.....	77
4.5	Uji Reliabilitas.....	79
4.6	Uji Asumsi Klasik.....	80
4.6.1	Uji Normalitas.....	80
4.6.2	Uji Heterokedastisitas.....	81
4.6.3	Uji Multikolinearitas.....	83

4.7 Analisis Regresi Linear Berganda.....	84
4.8 Uji Hipotesis .....	85
4.8.1 Uji Parsial (T) .....	85
4.8.2 Uji Simultan (F).....	86
4.8.3 Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	87
4.9 Pembahasan.....	88
4.9.1 Pengaruh Sosialisasi Aplikasi Terhadap Pengguna Aplikasi PosAja.....	88
4.9.2 Pengaruh <i>Public Trust</i> Terhadap Pengguna Aplikasi PosAja .....	89
4.9.3 Pengaruh Sosialisasi Aplikasi dan <i>Public Trust</i> Terhadap Pengguna Aplikasi PosAja .....	90
 <b>BAB V PENUTUP</b>	
5.1 Kesimpulan .....	91
5.2 Saran .....	93
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>94</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>98</b>



## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Logo Aplikasi PosAja .....	2
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir .....	40
Gambar 3.1 Kerangka Berpikir .....	43
Gambar 4.1 Kantor dan Kantor Cabang Pembantu Kota Pangkalpinang .....	60
Gambar 4.2 Logo PT. Pos Indonesia.....	61
Gambar 4.3 Makna Bagian Logo POSIND .....	62
Gambar 4.4 Struktur Organisasi PT. Pos Indonesia Pangkalpinang .....	64



## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Top <i>Brand Index</i> Layanan Jasa Kurir 2021-2023.....	4
Tabel 2.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu.....	23
Tabel 3.1 Metode Sampel Cohen .....	42
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel Bebas.....	45
Tabel 3.3 Definisi Operasional Variabel Terikat .....	46
Tabel 3.4 Instrumen Penelitian Variabel Sosialisasi Aplikasi .....	47
Tabel 3.5 Instrumen Penelitian Variabel <i>Public Trust</i> .....	50
Tabel 3.6 Instrumen Penelitian Variabel Pengguna Aplikasi PosAja.....	51
Tabel 3.7 Kriteria dan Pengukuran Kuesioner .....	52
Tabel 4.1 Transformasi Program PT. Pos Indonesia .....	63
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	71
Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Usia.....	71
Tabel 4.4 Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	71
Tabel 4.4 Hasil Analisis Deskriptif Sosialisasi Aplikasi (X1).....	73
Tabel 4.5 Hasil Distribusi Frekuensi Sosialisasi Aplikasi (X1).....	74
Tabel 4.6 Hasil Analisis Deskriptif <i>Public Trust</i> (X2).....	75
Tabel 4.7 Hasil Distribusi Frekuensi <i>Public Trust</i> (X2).....	75
Tabel 4.8 Hasil Analisis Deskriptif Pengguna Aplikasi PosAja (Y).....	76
Tabel 4.9 Hasil Distribusi Frekuensi Pengguna Aplikasi (Y).....	77
Tabel 4.10 Uji Validitas Variabel Penelitian.....	78
Tabel 4.11 Uji Reliabilitas Variabel Penelitian .....	79
Tabel 4.12 Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov Test .....	81
Tabel 4.13 Hasil Uji Heterokedastisitas .....	82
Tabel 4.14 Hasil Uji Multikolineritas.....	83
Tabel 4.15 Hasil Uji Regresi Linear Berganda .....	84
Tabel 4.16 Hasil Uji Parsial (T) .....	85
Tabel 4.17 Hasil Uji Simultan (F).....	86
Tabel 4.18 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ).....	87

## DAFTAR GRAFIK

	Halaman
Grafik 4.1 Hasil Normal <i>Probability Plot</i> .....	80
Grafik 4.2 Hasil Scatterplot Heterokedastisitas .....	82



## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran A. Surat Permohonan Riset Skripsi ke Instansi .....	99
Lampiran B. Surat Balasan Permohonan Riset Skripsi ke Instansi .....	100
Lampiran C. Jadwal Penelitian .....	101
Lampiran D. Kuesioner Penelitian .....	102
Lampiran E. Hasil Kuesioner Penelitian .....	106
Lampiran F. Hasil Tabel Karakteristik Responden .....	110
Lampiran G. Hasil Deskripsi Penelitian Pada Variabel .....	111
Lampiran H. Hasil Uji Validitas .....	113
Lampiran I. Hasil Uji Reliabilitas .....	117
Lampiran J. Hasil Uji Asumsi Klasik .....	118
Lampiran K. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda .....	121
Lampiran L. Hasil Uji Hipotesis .....	122
Lampiran M. Hasil Cek Plagiat .....	125
Lampiran N. Kartu Konsultasi .....	127
Lampiran O. Biodata Penulis Skripsi .....	129

