

SKRIPSI

PENGARUH PENGGUNAAN LAYANAN POSPAY TERHADAP TINGKAT PENDAPATAN PT. POS INDONESIA (PERSERO) *(Studi Tentang Persepsi Pelanggan Kantor Pos di Kantor Pos Surabaya 60000)*



Oleh :

LAFITATUL ASTINAH

NBI : 1221800062

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2022**

SKRIPSI

**PENGARUH PENGGUNAAN LAYANAN POSPAY TERHADAP TINGKAT
PENDAPATAN PT. POS INDONESIA (PERSERO)**

(Studi Tentang Persepsi Pelanggan Kantor Pos di Kantor Pos Surabaya 60000)



Oleh :

LAFITATUL ASTINAH

NBI : 1221800062

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2022**

**PENGARUH PENGGUNAAN LAYANAN POSPAY TERHADAP TINGKAT
PENDAPATAN PT. POS INDONESIA (PERSERO)**

(Studi Tentang Persepsi Pelanggan Kantor Pos di Kantor Pos Surabaya 60000)

SKRIPSI

**Diajukan untuk memenuhi persyaratan
guna mendapatkan Gelar Sarjana
Akuntansi Program Studi Akuntansi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis**

Oleh :

LAFITATUL ASTINAH

NBI : 1221800062

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2022**

SURAT PERNYATAAN ANTI PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

1. Nama Lengkap (KTP) : Lafitatul Astinah (P)
2. NBI : 1221800062
3. Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
4. Program Studi : Akuntansi
5. NIK (KTP) : 3517075501010001
6. Alamat Rumah (KTP) : Dusun Sumberbendo RT 02/ RW 07,
Kelurahan Kedungpari, Kecamatan
Mojowarno, Kabupaten Jombang,
Jawa Timur

Dengan ini menyatakan skripsi yang berjudul :

PENGARUH PENGGUNAAN LAYANAN POSPAY TERHADAP TINGKAT PT.
POS INDONESIA (Studi Tentang Persepsi Pelanggan Kantor Pos di Kantor Pos
Surabaya 60000)

Adalah benar-benar hasil rancangan, tulisan dan pemikiran saya sendiri, dan bukan merupakan hasil plagiat atau menyalin atau menyadur dari karya tulis ilmiah orang lain baik berupa Artikel, Skripsi, Tesis maupun Disertasi.

Demikian Surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, jika di kemudian hari ternyata terbukti bahwa Skripsi yang saya tulis adalah hasil plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi apapun atas perbuatan saya dan bertanggung jawab secara mandiri tanpa ada sangkut pautnya dengan Dosen Pembimbing dan Kelembagaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Untag Surabaya.

Surabaya, 27 Januari 2022

Yang Membuat


(Lafitatul Astinah)



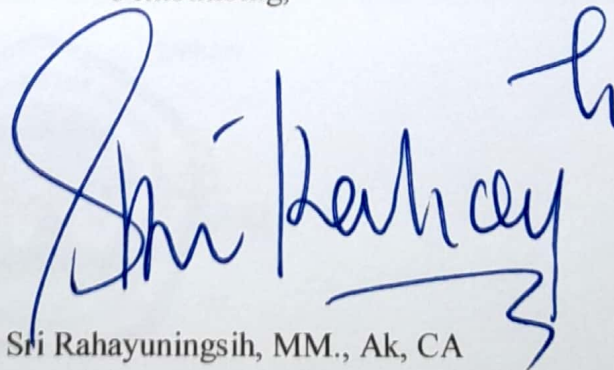
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama Lengkap : Lafitatul Astinah
NBI : 1221800062
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Akuntansi
Judul Skripsi : Pengaruh Penggunaan Layanan Pospay Terhadap
Tingkat Pendapatan PT. Pos Indonesia (Studi Tentang
Persepsi Pelanggan Kantor Pos di Kantor Pos
Surabaya 60000)

Surabaya, 27 Januari 2022

Mengetahui/ Menyetujui

Pembimbing,

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Sri Rahayuningsih', with a stylized flourish at the end.

Dra. Sri Rahayuningsih, MM., Ak, CA



UNIVERSITAS
17 AGUSTUS 1945
SURABAYA

BADAN PERPUSTAKAAN
Jl. SEMOLOWARU 45 SURABAYA
TELP. 031 593 1800 (Ext. 311)
e-mail : perpustakaan@untag-sby.ac.id

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai Civitas Akademik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Lafitatul Astinah
NBI/ NPM : 1221800062
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Akuntansi
Jenis Karya : Skripsi/ Tesis/ Disertasi/ Laporan Penelitian/Praktek

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)**, atas karya saya yang berjudul:

“PENGARUH PENGGUNAAN LAYANAN POSPAY TERHADAP TINGKAT PENDAPATAN PT. POS INDONESIA (PERSERO) (Studi Tentang Persepsi Pelanggan Kantor Pos di Kantor Pos Surabaya 60000)”

Dengan **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Nonexclusive Royalty - Free Right)**, Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya berhak menyimpan, mengalihkan media atau memformatkan, mengolah dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, mempublikasikan karya ilmiah saya selama tetap tercantum

Dibuat di : Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
Pada tanggal : 27 Januari 2022

Yang Menyatakan,


(Lafitatul Astinah)


METERAI TEMPEL
DF9AJX651112197

LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

Dipertahankan didepan sidang Dewan Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya dan dinyatakan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar Sarjana Akuntansi pada tanggal 13 Januari 2022

TIM PENGUJI :

TANDA TANGAN

1. Dr. Ontot Murwato S, M.M., Ak., CA., CMA., CPA – Ketua.....
2. Dra. Sri Rahayuningsih, MM., Ak., CA. – Anggota.....
3. Dra. Cholis Hidayati, MBA., Ak., CA., CPAI. – Anggota.....

[Handwritten signatures of the three examiners]

Mengesahkan

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Dekan



Dr. H. Slamet Riyadi M.Si., Ak., CA.

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga saya diberikan kesempatan untuk melanjutkan pendidikan Program Sarjana Ekonomi Akuntansi dan menyelesaikan skripsi ini dengan penuh kebanggaan. Saya mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dan membimbing saya dalam menempuh pendidikan dan menyelesaikan skripsi ini. Ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya saya tujukan kepada :

1. Dra. Sri Rahayuningsih, MM., Ak, CA. selaku pembimbing yang telah banyak memberikan pengarahan, bimbingan dan tambahan ilmu serta wawasannya. Saya sangat berterima kasih atas waktu yang telah diberikan untuk membimbing, mengoreksi, serta memberikan saran dalam pelaksanaan penelitian dan penulisan skripsi ini. Terima kasih juga saya ucapkan karena telah banyak membantu kelancaran proses perkuliahan saya.
2. Prof. Dr. Mulyanto Nugroho, MM., CMA., CPA. Selaku Rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk menuntut ilmu dan menyelesaikan pendidikan Program Sarjana Ekonomi Akuntansi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
3. Dr. H. Slamet Riyadi, M.Si., Ak., CA. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, atas kesempatan dan fasilitas serta bimbingan yang telah diberikan kepada saya selama menempuh proses perkuliahan pada pendidikan Program Sarjana Ekonomi Akuntansi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
4. Dra. Cholis Hidayati, MBA., Ak., CPAI. Selaku Kepala Program Studi Akuntansi , Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk melaksanakan penelitian. Terima kasih juga saya ucapkan karena telah banyak membantu kelancaran proses perkuliahan saya.
5. Dr. Ontot Murwato S, M.M., Ak., CA., CMA dan Dra. Cholis Hidayati, MBA, Ak, CA, CPAI selaku dosen penguji dalam sidang skripsi yang telah memberikan waktu untuk pengarahan dan menambah wawasan keilmuan saya serta memberikan saran yang terbaik. Terima kasih juga saya ucapkan karena telah membantu kelancaran proses perkuliahan saya.
6. Seluruh Staff dan Karyawan Tata Usaha di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, yang telah banyak mendukung dan membantu saya dari awal perkuliahan hingga ujian skripsi ini.

7. Kantor Pos Surabaya 60000, yang telah memberikan kesempatan dalam proses penelitian.
8. Orangtua, khususnya ibu tercinta yang selalu memberikan doa, semangat dan motivasi sehingga skripsi ini terselesaikan.
9. Fitri Sugiarti S.Ak, saudara sepupu saya yang selalu memberikan dukungan, memberikan semangat, memberi arahan hingga terselesainya skripsi ini.
10. Imelda Budiarti dan Irma Pratiwi, sahabat saya yang selalu memberikan semangat dan motivasi hingga terselesainya skripsi ini.
11. Adinda Fatika Primahadva, Afifah Mayhani Saffanah, Lailatul Nisa Ramadhani, teman sekaligus sahabat saya di masa perkuliahan yang juga tiada hentinya memberikan semangat, motivasi dan menemani saya terselesainya skripsi ini.
12. Lintang Puspitasari Wijanarko, teman seperjuangan yang selalu memberikan dukungan, motivasi dan semangat selama penulisan skripsi ini.
13. Semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini dan telah memberikan semangat serta doa yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu.
14. *Last but not least, i wanna thank me, i wanna thank me for believing in me, i wanna thank me for doing all this hard work, i wanna thank me for having no days off, i wanna thank me for never quitting.*

Dengan segala kelebihan serta kekurangan yang ada, saya menyadari bahwa masih banyak cacat cela dalam skripsi ini. Oleh karena itu, saya sangat mengharapkan kritik dan saran untuk perbaikan.

Akhir kata, semoga skripsi dapat memberikan manfaat untuk saya dan para pembaca. Terima kasih.

Surabaya, 27 Januari 2022

Penulis

ABSTRAK
PENGARUH PENGGUNAAN LAYANAN POSPAY TERHADAP TINGKAT
PENDAPATAN PT. POS INDONESIA
(Studi Tentang Persepsi Pelanggan Kantor Pos di Kantor Pos Surabaya 60000)

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh penggunaan layanan pospay terhadap tingkat pendapatan di Kantor Pos Surabaya 60000. Hipotesis dalam penelitian ini adalah Penggunaan Layanan Pospay Berpengaruh Positif Terhadap Tingkat Pendapatan PT. Pos Indonesia. Populasi yang digunakan adalah pelanggan Kantor Pos Surabaya 60000 yang menggunakan Aplikasi Pospay dengan jumlah kurang lebih 8380 orang. Sedangkan, sampel dalam penelitian ini adalah pelanggan Kantor Pos Surabaya 60000 yang menggunakan Aplikasi Pospay. Pengujian instrumen dilakukan dengan cara menggunakan kuisioner, kuisioner tersebut harus memenuhi syarat valid dan reliabel. Untuk mengetahui apakah data yang dihasilkan dari alat ukur kuisioner tersebut dapat menjamin mutu dari penelitian sehingga kesimpulan terhadap hubungan-hubungan antara variabel dapat dipercaya, akurat, dan dapat diandalkan agar penelitian bisa diterima, maka dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas.

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara melakukan observasi pada Kantor Pos Surabaya 60000 dan juga berupa angket (kuisioner) yang dibagikan kepada responden yaitu pelanggan kantor pos yang menggunakan aplikasi layanan pospay. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif.

Metode analisa data yang digunakan menggunakan uji kualitas data yang berupa uji validitas dan uji reliabilitas, uji asumsi klasik yang berupa uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji heteroskedastisitas, dan uji hipotesis yang berupa analisa regresi linier sederhana. Hasil analisa data menunjukkan bahwa nilai signifikansi pengaruh variabel X terhadap variabel Y adalah sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai F hitung sebesar $53,054 > F$ tabel sebesar 2,70 dan pada Uji T terdapat pengaruh signifikan positif antara penggunaan layanan pospay dan tingkat pendapatan PT. Pos Indonesia dengan nilai signifikan 0,000.

Sehingga, berdasarkan hasil analisis menunjukkan bahwa penerapan penggunaan layanan pospay berpengaruh positif terhadap tingkat pendapatan PT. Pos Indonesia.

Kata Kunci : Penggunaan Layanan Pospay, Tingkat Pendapatan PT. Pos Indonesia, Persepsi

ABSTRACT
THE EFFECT OF THE USE OF POSPAY SERVICES ON THE INCOME
LEVEL OF PT. POS INDONESIA
(Study of Post Office Customer Perception at Surabaya Post Office 60000)

This research aims to find out the effect of the use of postpay services on income levels at surabaya post office 60000. The hypothesis in this study is that the Use of Pospay Services Has a Positive Effect on The Income Level of PT. Post Indonesia. The population used is surabaya post office customers 60000 who use pospay application with a number of approximately 8380 people. Meanwhile, the sample in this study was a customer of Surabaya Post Office 60000 who used the Pospay Application. Instrument testing is done by using questionnaires, the questionnaire must meet valid and reliable requirements. To find out whether the data generated from the questionnaire measuring tool can guarantee the quality of the research so that conclusions on the relationships between variables can be trusted, accurate, and reliable so that the research can be accepted, then a validity test and reliability test are carried out.

Data collection technique is done by observing at Surabaya Post Office 60000 and also in the form of questionnaires (questionnaires) that are shared with respondents, namely post office customers who use the pospay service application. This research uses a quantitative descriptive approach.

The data analysis method used uses data quality tests in the form of validity tests and reliability tests, classical assumption tests in the form of normality tests, multicollinearity tests, and heteroskedasticity tests, and hypothesis tests in the form of simple linear regression analysis. The results of the data analysis showed that the value of the significance of variable X's influence on variable Y was $0.000 < 0.05$ and the calculated F value of $53,054 > F$ table of 2.70 and on the T Test there was a significant positive influence between the use of postal services and the income level of PT. Pos Indonesia with a significant value of 0.000.

Thus, based on the results of the analysis showed that the application of the use of postal services had a positive effect on the income level of PT. Post Indonesia.

Keywords: Use of Pospay Services, Revenue Level of PT. Post Indonesia, Perception

RINGKASAN
PENGARUH PENGGUNAAN LAYANAN POSPAY TERHADAP TINGKAT
PENDAPATAN PT. POS INDONESIA
(Studi Tentang Persepsi Pelanggan Kantor Pos di Kantor Pos Surabaya 60000)

Pospay merupakan aplikasi smartphone bersistem Android dan iOS yang diberikan kepada masyarakat sebagai digital channel untuk mengakses layanan Giro Pos dan layanan transaksi keuangan lainnya secara mandiri. Pospay juga bisa diartikan sebagai layanan *finance and technology* yang diciptakan oleh PT. Pos Indonesia dengan menggunakan Sistem Online Payment Point (SOPP) yang bertujuan untuk memudahkan masyarakat melakukan pembayaran. Menurut Direktur Utama PT Pos Indonesia Budi Setiawan, keuntungan Pospay adalah cukup di satu tempat, masyarakat dapat melakukan pembayaran berbagai tagihan dan angsuran apapun di Kantor Pos. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh penggunaan layanan pospay terhadap tingkat pendapatan di Kantor Pos Surabaya 60000. Hipotesis dalam penelitian ini adalah Penggunaan Layanan Pospay Berpengaruh Positif Terhadap Tingkat Pendapatan PT. Pos Indonesia.

Dalam penelitian ini, populasi yang digunakan adalah pelanggan Kantor Pos Surabaya 60000 yang menggunakan Aplikasi Pospay dengan jumlah kurang lebih 8380 orang. Sedangkan, sampel dalam penelitian ini adalah pelanggan Kantor Pos Surabaya 60000 yang menggunakan Aplikasi Pospay. Pengujian instrumen dilakukan dengan cara menggunakan kuisioner, kuisioner tersebut harus memenuhi syarat valid dan reliable. Untuk mengetahui apakah data yang dihasilkan dari alat ukur kuisioner tersebut dapat menjamin mutu dari penelitian sehingga kesimpulan terhadap hubungan-hubungan antara variabel dapat dipercaya, akurat, dan dapat diandalkan agar penelitian bisa diterima, maka dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara melakukan observasi pada Kantor Pos Surabaya 60000 dan juga berupa angket (kuisioner) yang dibagikan kepada responden yaitu pelanggan kantor pos yang menggunakan aplikasi layanan pospay. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif. Metode Kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat statistik, dengan tujuan menggambarkan dan menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Data diperoleh dari sampel penelitian kemudian dianalisis sesuai dengan metode statistik yang digunakan kemudian diinterpretasikan secara rasional dan akurat. Dan metode analisa data yang digunakan menggunakan uji kualitas data yang berupa uji validitas dan uji reliabilitas, uji asumsi klasik yang berupa uji normalitas, uji

multikolinearitas, dan uji heteroskedastisitas, dan uji hipotesis yang berupa analisa regresi linier sederhana.

Hasil analisa data menunjukkan bahwa nilai signifikansi pengaruh variabel X terhadap variabel Y adalah sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai F hitung sebesar 53,054 > F tabel sebesar 2,70 dan pada Uji T terdapat pengaruh signifikan positif antara penggunaan layanan pospay dan tingkat pendapatan PT. Pos Indonesia dengan nilai signifikan 0,000.

Sehingga, berdasarkan hasil analisis menunjukkan bahwa penerapan penggunaan layanan pospay berpengaruh positif terhadap tingkat pendapatan PT. Pos Indonesia. Hal ini berarti menunjukkan bahwa semakin banyak penggunaan layanan pospay dan semakin tinggi jumlah pengguna layanan pospay maka tingkat pendapatan akan semakin meningkat. Dan saran yang dapat diberikan adalah untuk penelitian selanjutnya bisa ditambahkan lagi variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini yang dapat mempengaruhi tingkat pendapatan PT. Pos Indonesia.

SUMMARY
THE EFFECT OF THE USE OF POSPAY SERVICES ON THE INCOME
LEVEL OF PT. POS INDONESIA
(Study of Post Office Customer Perception at Surabaya Post Office 60000)

Pospay is an Android and iOS smartphone application that is given to the public as a digital channel to access Postal Giro services and other financial transaction services independently. Pospay can also be interpreted as a finance and technology service created by PT. Pos Indonesia by using the Online Payment Point System (SOPP) which aims to make it easier for people to make payments. According to President Director of PT Pos Indonesia Budi Setiawan, pospay's advantage is enough in one place, people can make payments of various bills and installments at the Post Office. This research aims to find out the effect of the use of postpay services on income levels at surabaya post office 60000. The hypothesis in this study is that the use of pospay services has a positive effect on the income level of PT. Post Indonesia.

In this study, the population used was 60000 Surabaya Post Office customers who used the Pospay Application with a total of approximately 8380 people. Meanwhile, the sample in this study was a customer of Surabaya Post Office 60000 who used the Pospay Application. Instrument testing is done by using questionnaires, the questionnaire must meet valid and reliable requirements. To find out whether the data generated from the questionnaire measuring tool can guarantee the quality of the research so that conclusions on the relationships between variables can be trusted, accurate, and reliable so that the research can be accepted, then a validity test and reliability test are carried out. Data collection technique is done by observing at Surabaya Post Office 60000 and also in the form of questionnaires (questionnaires) that are shared with respondents, namely post office customers who use the pospay service application. This research uses a quantitative descriptive approach. Quantitative methods can be interpreted as research methods based on the philosophy of positivism, used to examine a particular population or sample, data collection using research instruments, statistical data analysis, with the aim of describing and testing established hypotheses. Data obtained from a sample of research is then analyzed according to the statistical methods used and then interpreted rationally and accurately. And the data analysis method used uses data quality tests in the form of validity tests and reliability tests, classical assumption tests in the form of normality tests, multicollinearity tests, and heteroskedasticity tests, and hypothesis tests in the form of simple linear regression analysis.

The results of the data analysis showed that the value of the significance of variable X's influence on variable Y was $0.000 < 0.05$ and the calculated F value of $53,054 > F$ table of 2.70 and on the T Test there was a significant positive influence between the use of postal services and the income level of PT. Pos Indonesia with a significant value of 0.000.

Thus, based on the results of the analysis showed that the application of the use of postal services had a positive effect on the income level of PT. Post Indonesia. This means showing that the more use of the postal service and the higher the number of users of the postpay service, the level of revenue will increase. And the advice that can be given is for further research can be added again independent variables used in this study that can affect the income level of PT. Post Indonesia.

ABSTRACT

KINGKASAN

SUMMARY

DAFTAR ISI

DAFTAR GAMBAR

DAFTAR TABEL

DAFTAR LAMPIRAN

SARAN PENTARA

1.1. Latar Belakang

1.2. Rumusan

1.3. Tujuan Penelitian

1.4. Manfaat Penelitian

1.4.1. Bagi Penulis

1.4.2. Bagi Kantor Pos Indonesia

1.4.3. Bagi Masyarakat Kantor Pos Indonesia

1.4.4. Bagi Pemerintah

BAB II KAJIAN PUSTAKA

2.1. Definisi Teori

2.1.1. Pengertian Menurut Kamus

2.1.2. Pengertian Menurut

2.1.3. Pengertian Menurut

2.1.4. Pengertian Menurut

2.1.5. Pengertian Menurut

DAFTAR ISI

COVER LUAR.....	i
COVER DALAM	ii
LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING	iii
LEMBAR PENGESAHAN TIM PENGUJI	iv
LEMBAR SURAT PERNYATAAN ANTI PLAGIAT	v
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	ix
<i>ABSTRACT</i>	x
RINGKASAN.....	xi
<i>SUMMARY</i>	xiii
DAFTAR ISI	xv
DAFTAR GAMBAR	xviii
DAFTAR TABEL.....	xix
DAFTAR LAMPIRAN	xx
BAB I. PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah.....	2
1.3. Tujuan Penelitian.....	2
1.4. Manfaat Penelitian	3
1.4.1. Bagi Peneliti	3
1.4.2. Bagi Kantor Pos Surabaya	3
1.4.3. Bagi Konsumen Kantor Pos Surabaya.....	3
1.4.4. Bagi Pembaca.....	3
BAB II. KAJIAN PUSTAKA	5
2.1. Landasan Teori	5
2.1.1. Pengertian Akuntansi Manajemen	5
2.1.2. Pendapatan	5
2.1.3. PT. Pos Indonesia	9
2.1.4. Layanan Pospay.....	11
2.1.5. Penggunaan Layanan Pospay	12
2.1.6. Persepsi	13
2.2. Penelitian Terdahulu	14
2.3. Hubungan Antar Variabel	29

2.3.1. Pengaruh Penggunaan Layanan Pospay Terhadap Tingkat Pendapatan PT. Pos Indonesia.....	29
2.4. Kerangka Konseptual.....	29
2.5. Hipotesis	31
BAB III. METODE PENELITIAN	33
3.1. Desain Penelitian	33
3.2. Tempat dan Waktu Penelitian	33
3.3. Jenis dan Sumber Data.....	33
3.3.1. Jenis Data.....	33
3.3.2. Sumber Data.....	34
3.4. Populasi dan Sampel.....	34
3.4.1. Populasi.....	34
3.4.2. Sampel	34
3.5. Teknik Pengumpulan Data.....	34
3.6. Definisi Variabel dan Definisi Operasional	35
3.6.1. Definisi Variabel	35
3.6.2. Definisi Operasional	35
3.7. Proses Pengolahan Data.....	36
3.8. Metode Analisa Data	37
3.8.1. Uji Kualitas Data	37
3.8.2. Uji Asumsi Klasik	37
3.8.3. Uji Hipotesis	38
3.9. Penyajian Hipotesis	39
BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	41
4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	41
4.1.1. Sejarah Kantor Pos Surabaya 60000.....	41
4.1.2. Visi dan Misi Kantor Pos Surabaya 60000	42
4.1.3. Struktur Organisasi Kantor Pos 60000	44
4.2. Deskripsi Hasil Penelitian	48
4.2.1. Deskripsi Berdasarkan Karakter Responden.....	48
4.3. Uji Instrumen.....	49
4.3.1. Uji Validitas	50
4.3.2. Uji Reliabilitas.....	50
4.4. Analisis Data	51
4.4.1. Statistik Deskriptif.....	51
4.4.2. Uji Asumsi Klasik	52
4.4.3. Uji Hipotesis	55
4.5. Pembahasan Hasil Temuan Penelitian	57

4.5.1. Hasil Pengujian Hipotesis	57
4.6. Implikasi Penelitian	57
4.7. Keterbatasan Penelitian	57
BAB V. PENUTUP	59
5.1. Simpulan	59
5.2. Saran	59
DAFTAR PUSTAKA	60
LAMPIRAN	62

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu.....	19
Tabel 4.1. Kantor Cabang Pembantu Kantor Pos Surabaya 60000.....	42
Tabel 4.2. Nilai-Nilai Utama Akhlak Kantor Pos Surabaya 60000	43
Tabel 4.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	48
Tabel 4.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	49
Tabel 4.5. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	49
Tabel 4.6. Hasil Uji Validitas	50
Tabel 4.7. Hasil Uji Reliabilitas	51
Tabel 4.8. Hasil Statistik Deskriptif.....	51
Tabel 4.9. Hasil Uji Normalitas	52
Tabel 4.10. Hasil Uji Multikolinearitas.....	53
Tabel 4.11. Hasil Uji T.....	55
Tabel 4.12. Hasil Uji F.....	56
Tabel 4.13. Hasil Uji Koefisiensi Determinan.....	56

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Pengaruh Penggunaan Layanan Pospay Terhadap Tingkat Pendapatan PT. Pos Indonesia	29
Gambar 4.1. Struktur Organisasi Kantor Pos Surabaya 60000 (Persero).....	44
Gambar 4.2. Hasil Uji Normalitas Probability Slot	53
Gambar 4.3. Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	54

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Izin Penelitian	62
Lampiran 2. Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian.....	64
Lampiran 3. Kuesioner	66
Lampiran 4. Identitas Responden	71
Lampiran 5. Jawaban Responden Variabel Penggunaan Layanan Pospay (X)	76
Lampiran 6. Jawaban Responden Variabel Tingkat Pendapatan PT. Pos Indonesia (Y).....	80
Lampiran 7. Output Hasil Pengolahan Data SPSS 21.....	84
Lampiran 8. Kartu Bimbingan Skripsi	92
Lampiran 9. Hasil Turnitin	94