



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 3 Nomor 4 Tahun 2023 Page 7102-7111

E-ISSN 2807-4238 and P-ISSN 2807-4246

Website: <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>

Analisis Strategi Pemanfaatan Teknologi Di Era Industry 4.0 dan Society 5.0 Pada PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Kota Gunungsitoli

Natalius Desman Kaprikonus Gulo^{1✉}, Odaligoziduhu Halawa²

Program Studi Manajemen, Universitas Nias

Email: nataliusdesmangulo@gmail.com^{1✉}

Abstrak

Masalah utama dalam penelitian ini adalah masih kurangnya sumber daya manusia dalam pemanfaatan teknologi, karyawan PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Kota Gunungsitoli. Tujuan penelitian ini adalah: 1). Mengetahui bagaimana implementasi, perspektif, faktor pendukung dan penghambat dan jenis-jenis aplikasi pemanfaatan teknologi di era industri 4.0 dan society 5.0 pada PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Kota Gunungsitoli. Metode penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan informan sebanyak 5 orang. Teknik Pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data dalam penelitian ini yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi pemanfaatan teknologi masih belum maksimal, perspektif pemanfaatan teknologi membantu meningkatkan efisiensi kualitas layanan, faktor pendukung menawarkan produk dan layanan kepada konsumen, faktor penghambat kurangnya adaptasi karyawan terhadap perubahan serta jenis-jenis aplikasi yang digunakan pelacakan pengiriman, aplikasi mobile resmi, aplikasi keuangan, aplikasi e-commerce, aplikasi manajemen logistik, aplikasi pelayanan pelanggan,

Kata Kunci: *Indusrti 4.0 dan Society 5.0, Pemanfaatan Teknologi*

Abstract

The main problem in this research is the lack of human resources in the use of technology, employees of PT. Pos Indonesia (Persero) Gunungsitoli City Branch. The objectives of this research are: 1). Knowing how to implement, perspectives, supporting and inhibiting factors and types of applications for the use of technology in the era of industry 4.0 and society 5.0 at PT. Pos Indonesia (Persero) Gunungsitoli City Branch. This research method is qualitative research with 5 informants. Data collection techniques in this research are observation, interviews and documentation. The data analysis techniques in this research are data collection, data reduction, data presentation and drawing conclusions. The results of this research show that the implementation of the use of technology is still not optimal, the perspective of using technology helps increase the efficiency of service quality, the supporting factors for offering products and services to consumers, the inhibiting factors for the lack of employee adaptation to change and the types of applications used for delivery tracking, official mobile applications , financial applications, e-commerce applications, logistics management applications, customer service applications.

Keywords: *Industry 4.0 and Society 5.0, Use of Technology*

PENDAHULUAN

PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Kota Gunungsitoli adalah Badan Usaha Milik Negara Indonesia yang bergerak di bidang layanan jasa pengiriman barang dan layanan jasa keuangan. yang didukung oleh titik jaringan sebanyak lebih dari 4.000 kantor pos dan 28.000 Agen pos yang tersebar diseluruh wilayah. Dasar hukum pendirian PT. Pos Indonesia adalah Undang-undang Nomor 17 Tahun 1995 tentang pos. Undang-undang ini memberikan landasan hukum untuk pendirian, pengaturan, dan operasional perusahaan pos indonesia. Berkembangnya teknologi informasi pada era saat ini yang semakin maju menuntut untuk setiap orang mengikuti perkembangan, namun perkembangan teknologi tidak didampingi dengan mutu Sumber Daya Manusia (SDM) yang mencukupi yang secara tidak langsung dapat mempengaruhi efektivitas dari sebuah kebijakan.

Peneliti terdahulu oleh Gary J. Anglin (2018: 9), perkembangan teknologi sekarang ini mengalami kemajuan yang sangat pesat yang dibuktikan dengan banyaknya strategi pemanfaatan teknologi-teknologi canggih yang bermunculan yang mampu membantu manusia dalam memenuhi kebutuhan hidup secara lebih canggih, efektif, dan efisien salah satunya antara lain melalui pemanfaatan teknologi.

Peneliti terdahulu oleh Sutarman (2019: 11), berkembangnya teknologi informasi pada era saat ini yang semakin maju menuntut untuk setiap orang mengikuti perkembangan, namun perkembangan teknologi harus didampingi dengan dengan mutu Sumber Daya Manusia (SDM) yang mencukupi yang secara langsung dapat mempengaruhi efektivitas dari

sebuah kebijakan. Perusahaan PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Kota Gunungsitoli mengharapkan agar hasil yang didapatkan dapat bertambah dan meningkat, karena usaha dalam meningkatkan penjualan ini sangat penting sekali bagi perusahaan. Perusahaan harus memiliki strategi yang baik dan tertata dalam menyusun strategi pemanfaatan teknologi di era industri 4.0 dan society 5.0.

Suatu perusahaan dalam meningkatkan suatu strategi pemanfaatan teknologi agar mendapatkan suatu hasil dari perusahaan agar semakin meningkat perusahaan harus memiliki strategi pemanfaatan teknologi yang baik dan tertata dalam memanfaatkan teknologi, sehingga perusahaan memanfaatkan staretgi pemanfaatan teknologi di era Industri 4.0 dan Society 5.0. Era industri 4.0 merupakan era revolusi industry yang melibatkan integrasi teknologi digital yang didukung oleh teknologi dan Society 5.0 merupakan sebuah konsep dimana kehidupan manusia dipermudah dengan adanya teknologi dan teknologi merupakan bagian dari manusia itu sendiri.

. Perusahaan harus memiliki strategi yang baik dan tertata dalam menyusun strategi pemanfaatan teknologi di era industri 4.0 dan society 5.0. Suatu perusahaan dalam meningkatkan suatu strategi pemanfaatan teknologi agar mendapatkan suatu hasil dari perusahaan agar semakin meningkat perusahaan harus memiliki strategi pemanfaatan teknologi yang baik dan tertata dalam memanfaatkan teknologi, sehingga perusahaan memanfaatkan staretgi pemanfaatan teknologi di era Industri 4.0 dan Society 5.0.

Peneliti terdahulu oleh Airlangga Hartanto (2020: 23), era Industri 4.0 merupakan suatu cyber physical system, penggunaan komputerisasi semakin di pkuat dengan munculnya jaringan internet dan integrasi berbagai sistem. Industry 4.0 merupakan suatu kemajuan yang dimiliki manusia yang berpotensi untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat di seluruh dunia. era ini didukung dengan kemajuan teknologi digital, untuk membantu pekerjaan dan aktifitas masyarakat.

Penelitian terdahulu oleh Dicky Hendrasyah (2019), judul penelitian Ecommerce industri 4.0 dan Society 5.0. Hasil penelitian menunjukan Era Indusrty 4.0 dan Society 5.0 merupakan era trasformasi teknologi digital. Teknologi yang ada pada Society 5.0 merupakan kelanjutan dari teknologi Industry 5.0./

penelitian lain oleh Acmad Tahar (2022: 35), dengan judul penelitian Strategi Pemanfaatan Teknologi Sumber Daya Manusia dalam Menghadapi Era Revolusi Industri 4.0 Menuju Era Society 5.0. hasil penelitian menunjukan strategi pemanfaatan teknologi pengembangan sumber daya manusia dalam menghadapi Era Revolusi Industri 4.0 menuju Era Society 5.0.

Demikian halnya penelitian yang dilakukan oleh Savitri (2019), dengan judul penelitian

Pengaruh Revolusi Industri 4.0 Terhadap Online service Terminal Petikemas Kota Jakarta, hasil penelitian menunjukkan revolusi industri 4.0 adalah era industri keempat sejak revolusi industri pertama pada abad ke-18. Era revolusi industri 4.0 ditandai dengan perpaduan teknologi yang mengaburkan batasan antara bidang fisik, digital dan biologis, atau secara kolektif disebut sebagai sistem siber-fisik (cyber-physical system/CPS).

Dari penelitian diatas dapat disimpulkan bahwa Era Industri 4.0 dan Society 5.0 adalah periode penting dalam evolusi teknologi. Society 5.0 merupakan perkembangan lebih lanjut dari Industri 4.0, di mana teknologi seperti Internet of Things (IoT), kecerdasan buatan (AI), dan pemrosesan data semakin terintegrasi dalam kehidupan sehari-hari. kemudian Kedua penelitian menekankan bahwa ini adalah era transformasi teknologi digital yang mencakup integrasi teknologi fisik, digital, dan biologis. Konsep ini dikenal sebagai sistem siber-fisik (cyber-physical system/CPS).

Strategi lain yang diambil oleh menejer adalah dengan memperluas cakupan bisnis dan pasar yang dimasukinya yaitu dari pengiriman surat menjadi bisnis komunikasi, dari pengiriman barang menjadi bisnis logistik, dan dari pengiriman uang menjadi layanan keuangan dan beberapa strategi lain yang dilakukan perusahaan yaitu antara lain melalui membenahan standard operasional prosedur diberbagai bidang layanan pos, penciptaan produk baru berbasis IT, pelaksanaan kemitraan strategis dalam bentuk pemanfaatan jaringan luas dan lain-lain.

Namun masih terdapat masalah yang terjadi di PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Kota Gunungsitoli, dari hasil observasi peneliti masih kurangnya sumber daya manusia manusia dalam pemanfaatan teknologi, karyawan PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Kota Gunungsitoli tidak bisa menangani masalah terganggunya akses pelanggan pada aplikasi atau website yang digunakan, PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Kota Gunungsitoli megesampingkan kesempatan cyber attack (tindakan kejahatan yang dilakukan para hacker untuk merusak jaringan atau sistem komputer), dan masih terdapat computer yang sistemnya kadaluarsa yang mengakibatkan proses yang lama menunggu program-program utamanya termuatkan, sehingga diperlukan upaya yang lebih serius dalam memanfaatkan teknologi di era Industri 4.0 dan Society 5.0.

sehingga perusahaan dapat lebih efisien, terkoneksi dengan baik, dan dapat memberikan layanan yang lebih unggul kepada masyarakat. Pemanfaatan Teknologi Di Era Industri 4.0 dan Society 5.0 pada PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Kota Gunungsitoli memberikan manfaat yang signifikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Oleh karena itu peneliti tertarik untuk mengangkat judul penelitian. "Analisis Strategi Pemanfaatan Teknologi Di Era Industri 4.0 dan Society 5.0 Pada PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Kota

Gunungsitoli”.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan jenis penelitian kualitatif. Menurut Sugiyono (2019: 12) jenis penelitian kualitatif (data berbentuk kalimat) adalah jenis penelitian berdasarkan pada filsafat postpositivisme, yang digunakan pada kondisi obyek alamiah, mendapatkan data yang mendalam dan menekankan pada makna dari pada generalisasi. Adapun lokasi penelitian dalam penelitian ini yaitu di PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Kota Gunungsitoli yang beralamat di Jl. Moh, Hatta No 1, Saombo, Kec. Gunungsitoli. Informan yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 5 orang. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik pengumpulan data untuk memperoleh informasi yaitu melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Peneliti akan menggunakan analisis data kualitatif model Miles&Huberman yang dilakukan secara terus menerus hingga tuntas. Analisis data kualitatif ini yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

1. Implementasi Strategi Pemanfaatan Teknologi Di Era Industri 4.0 Dan Society 5.0 Pada PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Kota Gunungsitoli

Implementasi strategi pemanfaatan teknologi di era industri 4.0 dan society 5.0 merupakan penerapan strategi yang dilakukan dalam sebuah organisasi terutama untuk tujuan jangka panjang organisasi. Implementasi strategi pemanfaatan teknologi di era industri 4.0 dan society 5.0 Pemanfaatan teknologi di era industri 4.0 dan society 5.0 saat ini begitu penting bagi setiap organisasi karena akan menentukan kemajuan dan langkah organisasi kedepan.

Berdasarkan hasil wawancara dan obeservasi yang telah diuraikan diatas terhadap informan yaitu Bapak Edison Sihombing, Bapak Gita Arja Kesuma dan Ibu Annita Sianturi terkait dengan implementasi strategi pemanfaatan teknologi di era industry 4.0 dan society 5.0 pada PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Kota Gunungsitoli sudah dilakukan namun masih belum sepenuhnya atau belum maksimal ditandai dengan belum terdapat implementasi pada targetting atau membuat proses target sasaran yang menjadi fokus dalam implementasi strategi pemanfaatan teknologi di era industri 4.0 dan society 5.0. sesuai dengan pendapat yang dikemukakan oleh Wahab dalam jurnal Diana Sari dan Mulyono (2019: 16) mengatakan bahwa implementasi harus melalui proses kebijakan mutlak dengan tiga unsur yaitu:

1. Adanya program atau kebijakan yang dilaksanakan.
2. Kelompok target, yaitu kelompok masyarakat yang menjadi sasaran dan diharapkan akan menerima manfaat dari program tersebut.
3. Adanya pelaksana, baik organisasi atau perorangan yang bertanggung jawab dalam pengelolaan, pelaksanaan maupun pengawasan dari proses implementasi kebijakan.

Implementasi strategi pemanfaatan teknologi di era industri 4.0 dan society 5.0 pada PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Kota Gunungsitoli sudah dilakukan namun dalam proses pengolahan data masih lambat yang hal ini sesuai dengan fungsi dan tujuan pemanfaatan teknologi terutama dalam mengolah (processing) sebuah data yang seharusnya cepat.

2. Perspektif Pemanfaatan Teknologi Pada PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Kota Gunungsitoli Di Era Industri 4.0 Dan *Society* 5.0

Perspektif pemanfaatan teknologi pada PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Kota Gunungsitoli di Era Industri 4.0 dan Society 5.0 merupakan sudut pandang organisasi dalam menanggapi atau respon terhadap teknologi di era industri 4.0 dan society 5.0. Perspektif atas pemanfaatan teknologi pada setiap organisasi tentunya berbeda-beda sesuai dengan tujuan yang ditetapkan masing-masing organisasi.

Berdasarkan kesimpulan pada hasil wawancara terkait perspektif pemanfaatan teknologi pada PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Kota Gunungsitoli di era industri 4.0 dan society 5.0, perspektif pemanfaatan teknologi di era industri 4.0 dan society 5.0 akan meningkatkan efisiensi operasional untuk mengoptimalkan proses pekerjaan PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Kota Gunungsitoli. Pemanfaatan teknologi di era industri 4.0 dan society 5.0, sehingga dapat digunakan untuk mengotomatisasi tugas rutin yang dapat membantu, menghemat waktu dan energi pekerja sehingga pemanfaatan teknologi di era industri 4.0 dan society 5.0 oleh karyawan di PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Kota Gunungsitoli dapat membantu meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan.

Terkait dengan perspektif pemanfaatan teknologi pada PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Kota Gunungsitoli di era industry 4.0 dan society 5.0 menurut pendapat peneliti bahwa perspektif yang harus dimiliki oleh organisasi atau perusahaan selain dari yang sudah disebutkan di atas adalah meminimalisir kesalahan pada pengecekan dan pengiriman barang maupun proses layanan jasa keuangan.

Terkait hal tersebut menurut peneliti perspektif pemanfaatan teknologi pada PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Kota Gunungsitoli di era industri 4.0 dan society 5.0 hanya dianggap untuk mempermudah efisiensi pekerjaan saja namun teknologi dapat

berperan penting dalam meningkatkan persaingan. Hal ini sesuai dengan pendapat Rahma Sulaiman (2017: 2), bahwa strategi perusahaan berbasis sistem informasi dan teknologi perlu dibuat karena sumber daya yang dimiliki perusahaan sangat terbatas sehingga harus dimanfaatkan secara optimal dan strategi ini juga digunakan untuk meningkatkan daya saing atau kinerja para karyawan dan sesuai dengan kesimpulannya mengatakan bahwa perusahaan yang memiliki data dan informasi dapat memimpin pasar dan persaingan.

3. Jenis-Jenis Aplikasi Yang Dimanfaatkan PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Kota Gunungsitoli Di Era Industri 4.0 Dan *Society* 5.0 Pada PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Kota Gunungsitoli

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan yaitu Bapak Edison Sihombing, Gita Arja dan Anita Sianturi bahwa Memanfaatkan berbagai jenis aplikasi di era Industri 4.0 dan Society 5.0 untuk meningkatkan pelayanan kepada pelanggan dan efisiensi operasional. Mereka telah menggunakan aplikasi seperti pelacakan pengiriman, aplikasi mobile resmi, aplikasi keuangan, aplikasi e-commerce, aplikasi manajemen logistik, aplikasi pelayanan pelanggan, aplikasi analitik data, aplikasi khusus internal, aplikasi kecerdasan buatan (AI), dan aplikasi keamanan sistem untuk mencapai tujuan ini, mencakup otomatisasi proses pengiriman, penggunaan aplikasi mobile untuk pelanggan, pemanfaatan teknologi IoT untuk keamanan paket, dan kemitraan dengan e-commerce lokal.

Terkait dengan jenis-jenis aplikasi yang digunakan bertujuan untuk mempermudah pekerjaan dimana hal tersebut sesuai dengan pendapat menurut Harib Santoso (2017: 45) mengatakan bahwa aplikasi merupakan suatu kelompok file yang bertujuan untuk melakukan aktivitas tertentu yang saling terkait.

Dari hasil wawancara tersebut tentang jenis-jenis aplikasi yang digunakan oleh PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Kota Gunungsitoli menurut peneliti sudah baik sehingga dengan aplikasi tersebut mempermudah pekerjaan pada masing-masing tugas yang diberikan yaitu berupa pelacakan barang, aplikasi mobile, dan aplikasi logistik.

4. Faktor-Faktor Pendukung Dan Penghambat Dalam Pemanfaatan Teknologi Di Era Industry 4.0 Dan Society 5.0 Pada PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Kota Gunungsitoli

Faktor-faktor pendukung dan penghambat dalam pemanfaatan teknologi di era industri 4.0 dan society 5.0 pada PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Kota Gunungsitoli. Merupakan suatu hal yang tetap diperhatikan dalam perusahaan demi kelancaran dan kemudahan berjalanya sumber daya manusia.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah di uraikan diatas bahwa dapat disimpulkan bahwa PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Kota Gunungsitoli menawarkan beragam produk dan layanan kepada konsumen, termasuk kiriman surat, kiriman paket, jasa keuangan,

pengiriman barang berharga, dan Pos Kilat Khusus (PosLaju), di PT. Pos Indonesia (Persero), faktor-faktor ini bekerja bersama untuk menciptakan lingkungan yang memungkinkan teknologi diterapkan dengan efektif untuk meningkatkan layanan dan efisiensi operasional. Terdapat sejumlah hambatan dalam penerapan teknologi, seperti adaptasi karyawan terhadap perubahan, biaya implementasi yang tinggi, keamanan data, dan perubahan budaya yang mungkin sulit, serta kurangnya SDM yang terlatih karena kurangnya pelatihan karyawan.

Berdasarkan uraian diatas tersebut terkait dengan faktor-faktor pendukung dan penghambat dalam pemanfaatan teknologi di era industri 4.0 dan society 5.0 pada PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Kota Gunungsitoli bahwa faktor pendukung tersebut sudah dilakukan dan berjalan dengan baik namun masih terdapat kendala atau hambatan yaitu penerapan teknologi bagi pelanggan yang masih gaptex (gagap teknologi) akibat budaya yang tidak mau belajar, mengenal lebih dalam aplikasi yang digunakan dan kurangnya sumber daya manusia yang terlatih dalam penggunaan teknologi yang ada dan yang dikembangkan. Hal ini sesuai dengan pendapat yang dikemukakan oleh Yanuarta dan M. Dachyar (2019:4) terkait hambatan dalam penerapan teknologi di era industri 4.0 dan society 5.0 adalah kurangnya pengetahuan tentang industri 4.0, kurangnya infrastruktur digital, masalah resiko keamanan cyber, kurangnya dukungan manajemen dan kurang tanggapnya terhadap digital.

SIMPULAN

1. Implementasi strategi pemanfaatan teknologi di era industri 4.0 dan *society* 5.0 pada PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Kota Gunungsitoli belum maksimal dimana hanya mengimplementasikan pengembangan sumber daya manusia, kolaborasi, komunikasi pelanggan, dan melakukan strategi digitalisasi proses bisnis, implementasi *internet of things* (IoT), penggunaan big data dan analitik, Optimalisasi Logistik dengan Teknologi, Penggunaan Kecerdasan Buatan (*Artificial Intelligence*, AI) dan kemitraan. Implementasi strategi pemanfaatan teknologi tersebut ditandai dengan adanya karyawan yang belum sepenuhnya memahami penggunaan teknologi tersebut dalam menunjang pekerjaan dan mempersiapkan diri menghadapi tantangan era transformasi digital kedepan.
2. Perspektif pemanfaatan teknologi pada PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Kota Gunungsitoli di era industri 4.0 dan *society* 5.0 yaitu dapat membantu meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan. dalam memaksimalkan layanan yang diberikan kepada pelanggan sehingga dapat terselesaikan dengan mudah dan efisien, sehingga dalam memproses data-data yang ada dengan cepat dilakukan dengan memanfaatkan

teknologi yang lebih efisien dalam operasional perusahaan, dalam meningkatkan pelayanan terhadap pelanggan, dan berkontribusi pada kemajuan di era Industri 4.0 dan *Society* 5.0 dengan menggunakan perangkat lunak seperti Microsoft Office, *Google Workspace*, atau perangkat manajemen dokumen seperti *SharePoint* untuk membuat, mengedit, dan berbagi dokumen, *spreadsheet* (Lembar kerja), dan presentasi. Perspektif pemanfaatan teknologi pada PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Kota Gunungsitoli di era industri 4.0 dan *society* 5.0. Terkait dengan perspektif pemanfaatan teknologi pada PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Kota Gunungsitoli di era industri 4.0 dan *society* 5.0 akan efektif bila sumber daya manusia berpandangan bahwa sumber daya yang dimiliki perusahaan sangat terbatas sehingga harus dimanfaatkan secara optimal dan strategi ini juga digunakan untuk meningkatkan daya saing atau kinerja para karyawan.

3. Faktor-faktor pendukung dan penghambat dalam strategi pemanfaatan teknologi di era industri 4.0 dan *society* 5.0 pada PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Kota Gunungsitoli adalah:

Faktor pendukung:

- a. PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Kota Gunungsitoli menawarkan beragam produk dan layanan kepada konsumen. PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Kota Gunungsitoli melayani kiriman surat, kiriman paket, jasa keuangan, pengiriman barang berharga, dan Pos Kilat Khusus (PosLaju). di PT. Pos Indonesia (Persero),
- b. Faktor-faktor pendukung ini bekerja bersama untuk menciptakan lingkungan yang memungkinkan teknologi diterapkan dengan efektif untuk meningkatkan layanan dan efisiensi operasional.

Faktor Penghambat:

- a. Kurangnya adaptasi karyawan terhadap perubahan
- b. Biaya implementasi yang tinggi
- c. Rentannya keamanan data,
- d. Perubahan budaya yang sulit menerima perubahan terutama teknologi
- e. Kurangnya SDM yang terlatih karena kurangnya pelatihan karyawan.

Faktor pendukung tersebut sudah dilakukan dan berjalan dengan baik namun masih masih mengalami kendala atau hambatan. hal ini tentunya akibat budaya yang tidak mau belajar mengenal lebih dalam dalam aplikasi yang digunakan dan kurangnya sumber daya manusia yang terlatih dalam penggunaan teknologi yang ada dan yang dikembangkan.

4. Jenis-jenis aplikasi yang dimanfaatkan PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Kota Gunungsitoli di era industry 4.0 dan *society* 5.0 yaitu Mereka telah menggunakan

aplikasi seperti pelacakan pengiriman, aplikasi mobile resmi, aplikasi keuangan, aplikasi *e-commerce*, aplikasi manajemen logistik, aplikasi pelayanan pelanggan, aplikasi analitik data, aplikasi khusus internal, aplikasi kecerdasan buatan (AI), dan aplikasi keamanan sistem untuk mencapai tujuan ini, mencakup otomatisasi proses pengiriman, penggunaan aplikasi mobile untuk pelanggan, pemanfaatan teknologi IoT untuk keamanan paket, dan kemitraan dengan *e-commerce* lokal. Sehingga dengan aplikasi tersebut mempermudah pekerjaan pada masing-masing tugas yang diberikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Anglin, J. Gary (2018). *Instructional Technology, Past present and Future*, Colorado: Libraries Unlimited Inc.
- Dachyar M. (2019). Penerapan Teknologi Di Era Industri 4.0 Dan Society 5.0.
- Hartono Air Langga. (2018). Dalam Melakukan Penilaian Pemanfaatan Teknologi Harus Berdasarkan Indikator. Mentri Koordinator Bidang Perekonomian. Surabaya.
- Hendarsyah Decky. (2019). E-COMMERCE Industry 4.0 dan Society 5.0. Vol 8 No 2 (2019). (Online). (<https://orcid.org/0000-0002-7414-9145>, diakses pada 10 Mei 2023).
- Savitri (2019). *Bijak Mendidik Anak di Era Milenial*, Brilliant, Yogyakarta.
- Santoso, Harip. (2017). *Membuat Multiaplikasi Menggunakan Visual Basic 6*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Aminudin. 2015. *Cara Efektif Belajar Framework Laravel*. 2 halaman.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Sulaiman Rahma. (2017). *strategi perusahaan berbasis sistem informasi dan teknologi*. (<https://elibrary.unikom.ac.id>).
- Sutarman. (2019). *Pengantar Teknologi*, Yogyakarta: Bumi Aksara, 2009. (<https://elibrary.unikom.ac.id>).
- Tahar Acmad. (2022). *Strategi Pengembangan Sumber Daya Manusia Dalam Menghadapi Era Revolusi Industry 4.0 Menuju Era Society 5.0*. Magister Manajemen STIE Mahardhika. Surabaya, Indonesia.