

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pelayanan publik merupakan suatu bentuk layanan yang diberikan oleh Pemerintah kepada masyarakat sebagai upaya dalam memenuhi kebutuhan masyarakat atas pengadaan barang dan jasa yang dibutuhkan. Perkembangan zaman yang semakin pesat, modern dan kompleks mengakibatkan tuntutan masyarakat semakin meningkat dalam memenuhi kebutuhannya. Namun pada kenyataannya sering terdengar kekecewaan masyarakat terhadap birokrasi Pemerintah dan pelayanan publik yang diberikan. Pelayanan publik dianggap berpihak pada golongan tertentu, komunikasi yang dibangun oleh aparat penyedia layanan tidak ramah dan cenderung berbelit-belit (tidak efektif) dan memerlukan waktu yang cukup banyak sehingga tidak efisien. Sehingga masih adanya pengaduan mengenai pelayanan publik dari masyarakat. Berdasarkan Laporan Tahunan Ombudsman Republik Indonesia tahun 2022, Ombudsman menangani 22.197 laporan masyarakat, yang menghasilkan Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan atau LAHP dengan 8.292 dugaan maladministrasi (Ombudsman RI, 2022). Oleh karena itu pelayanan publik harus menjadi suatu hal yang memperoleh perhatian lebih dari Pemerintah, sehingga terbentuknya Pemerintahan yang bersih, *akuntabel*, bebas dari korupsi dan transparan demi mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*Good Governance*).

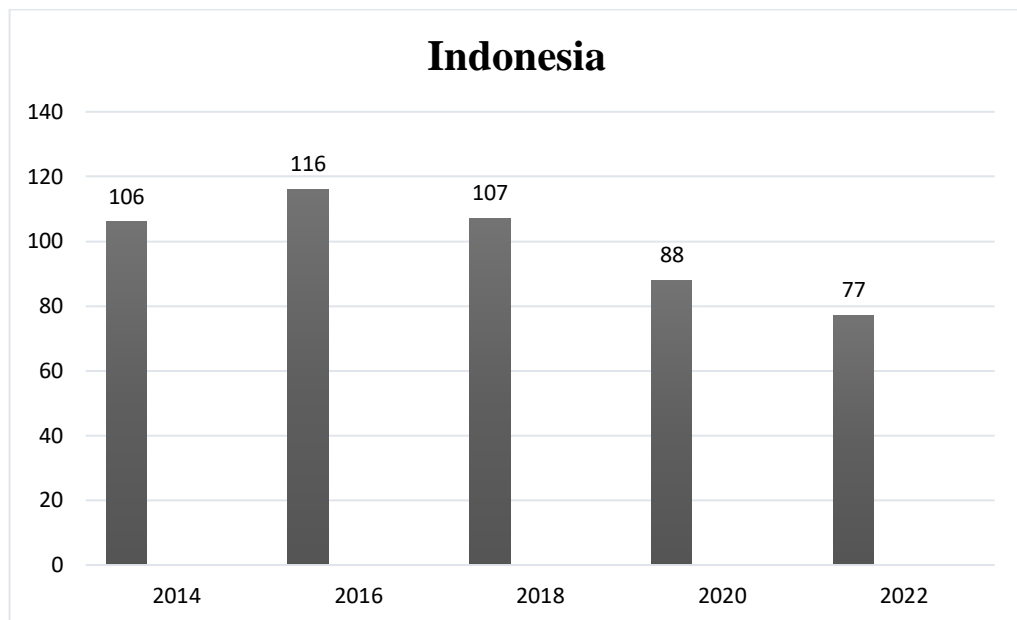
Sebagai salah satu percepatan yang dilakukan Pemerintah dalam mewujudkan *Good Governance* dan mengikuti perkembangan teknologi adalah dengan melahirkan model pelayanan publik berbasis *E-government*. *E-government* merupakan penggunaan teknologi dan informasi oleh Pemerintah untuk memberikan pelayanan dan informasi pada warganya. Melalui pemanfaatan *E-government*, pelayanan Pemerintah yang terkesan birokratis dan kaku dapat menjadi lebih fleksibel dan berorientasi kepada kepuasan masyarakat. *E-government* menawarkan pelayanan yang dapat diakses kapan

pun dan di mana pun pengguna berada. Dengan adanya sistem *E-government* dalam pelayanan publik juga memungkinkan dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam pelayanan publik.

Penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SBPE) yang dilakukan oleh Pemerintah Indonesia menunjukkan peningkatan. Hal tersebut tertera pada gambar di bawah ini (KOMINFO, 2022)

**Gambar 1.1**

**Tren Peringkat *E-Government Development Index (EDGI)* 2014-2022**



(Sumber : *The United Nations E-Government Survey Tahun 2022*)

Berdasarkan data di atas penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SBPE) yang dilakukan oleh Pemerintah Indonesia menunjukkan peningkatan. Hasil survei *United Nations E-Government Survey 2022* menunjukkan Indonesia naik 11 peringkat dari peringkat 88 di tahun 2020 menjadi peringkat 77 pada tahun 2022. Secara keseluruhan Indonesia mencetak skor 0,71600 dan di dalam grup *High EDGI* di *United Nations E-Government Survey 2022*. Indonesia menempati peringkat ke-5 sebagai negara dengan

sistem pemerintahan berbasis *E-government* terbaik di Asia Tenggara pada tahun 2022.

Saat ini, penerapan *E-government* di Indonesia juga merambah ke layanan keuangan berbasis digital. Muliaman D. Hadad dalam (Nur & Hendratmi, 2020) menyatakan bahwa masyarakat di era sekarang memerlukan alternatif pembayaran yang cepat, mudah, lebih efektif dan transparan dengan biaya layanan keuangan yang efisien agar menjangkau masyarakat luas. Hal ini juga didukung dengan meningkatnya penggunaan *smartphone* yang dapat mengakses berbagai aplikasi-aplikasi yang dapat membantu dalam perkembangan teknologi dalam memenuhi kebutuhan sehari-hari serta memudahkan melakukan transaksi. Oleh karena itu, berbagai transformasi maupun inovasi akan terus diciptakan untuk memberikan pelayanan bertransaksi secara digital secara aman, mudah dan terpercaya. Hal ini menyebabkan pengolahan keuangan sudah tidak lagi menggunakan cara konvensional namun menggunakan sarana teknologi dan informasi.

Salah satu upaya Pemerintah Tangerang Selatan untuk melakukan sebuah inovasi dalam mempermudah transaksi masyarakat secara elektronik, maka dibutuhkan suatu aplikasi layanan keuangan digital yang aman, efisien, lancar dan handal yaitu dengan menciptakan aplikasi yang bernama TangselPay. Berdasarkan Peraturan Walikota (PERWALI) Kota Tangerang Selatan Nomor 29 Tahun 2019 TangselPay adalah suatu aplikasi yang ditujukan untuk memudahkan masyarakat untuk melakukan transaksi layanan keuangan digital. Aplikasi TangselPay yang diselenggarakan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang Selatan mulai diimplementasikan pada 08 Oktober 2019.

Inovasi Pemerintah Tangerang Selatan melalui TangselPay merupakan dalam rangka mendukung program Nasional terkait Revolusi 4,0, yang telah tertuang dalam sasaran transformasi digital yang ada dalam Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN), yang salah satu sarasannya adalah tersedianya layanan keuangan (*fintech*) dilingkup Pemerintahan. Inovasi digitalisasi TangselPay juga mendukung Visi Misi

Walikota Tangerang Selatan (2016-2021) yang tercantum dalam Blueprint Kota Cerdas (*Smart City*) Kota Tangerang Selatan, yaitu memberikan kemudahan pembayaran pajak dan retribusi kepada masyarakat.

Dalam Peraturan Walikota Tangerang Selatan aplikasi TangselPay memiliki layanan yang bisa dilakukan, yaitu (a) Pajak Daerah; (b) Retribusi Daerah; (c) Produk Digital lainnya. Pajak daerah merupakan layanan yang dapat diakses oleh masyarakat untuk membayar yang berada di bawah kewenangan Pemerintah Daerah Kota Tangerang Selatan. Adapun layanan yang tersedia saat ini adalah pembayaran untuk Pajak Bumi dan Bangunan. Layanan Retribusi Daerah merupakan layanan yang ditujukan bagi masyarakat Kota Tangerang Selatan yang ingin melakukan pembayaran retribusi seperti retribusi pasar. Saat ini layanan yang tersedia hanyalah retribusi pasar. Terkait layanan produk digital lainnya merupakan layanan yang diberikan kepada masyarakat untuk dapat membeli berbagai produk digital seperti pulsa pra-bayar, paket data, pulsa pasca bayar, token PLN, tagihan PLN, pembayaran PDAM dan TangselMart. Layanan tersebut bersifat menunjang dan dapat memudahkan masyarakat untuk melakukan metode pembayaran yang terintegrasi yang dibangun oleh Pemerintah Kota Tangerang Selatan. Masyarakat dapat *mendownload* aplikasi TangselPay melalui *App Store* atau *Play Store* sebagaimana yang telah diatur.

Sebelum adanya aplikasi TangselPay warga membawa uang tunai dalam jumlah besar ketika ingin melakukan pembayaran. Untuk melakukan pembayaran layanan publik masyarakat harus datang ke bank maupun ke kantor pelayanan yang biasanya terjadi antrean panjang ketika ingin melakukan pembayaran. Kesibukan masyarakat dan keterbatasan waktu untuk melakukan pembayaran ke bank atau kantor pelayanan publik juga menjadi kendala. Terkait pembayaran retribusi, pemungutan retribusi yang selama ini secara kolektif dianggap tidak efektif, efisien dan akuntabel. Penggunaan aplikasi TangselPay dapat membantu masyarakat untuk memperoleh kemudahan dalam melakukan pembayaran menggunakan sistem *online* dengan *smartphone* sehingga dapat diakses kapan saja dan di mana saja tanpa takut terjadinya

kebocoran anggaran karena uang yang masuk pada aplikasi TangselPay akan masuk ke Kas Pemerintah Kota Tangerang Selatan sehingga meminimalisir terjadinya penyelewengan anggaran atau korupsi. Dengan TangselPay dapat meningkatkan transparansi transaksi dan adanya unsur kepraktisan dalam membawa uang sehingga tidak perlu membawa uang dalam jumlah besar. Oleh karena itu peneliti ingin melihat bagaimana penerapan sistem aplikasi TangselPay.

Dalam perkembangannya, setelah diresmikan oleh Walikota dan Wakil Walikota, aplikasi TangselPay terus mengalami pembaharuan, tetapi dalam perkembangannya, penggunaan aplikasi TangselPay mulai tidak terlihat lagi. Jumlah masyarakat, sosial media, hingga iklan mengenai TangselPay sangat terbatas (Ilham et al., 2022). Selain itu masih terdapat masyarakat yang mengeluhkan sistem dan cara penggunaan aplikasi TangselPay. Rina selaku masyarakat yang menggunakan aplikasi TangselPay menyampaikan bahwa aplikasi TangselPay tidak mempermudah ketika melakukan pembayaran sehingga tetap harus membayar lewat bank atau ke Pemda (Bantennews).

Adapun permasalahan lain yang dikemukakan oleh masyarakat adalah kesulitan dalam registrasi aplikasi TangselPay. Individu yang merasa bahwa sistem mudah digunakan, maka individu tersebut akan menggunakannya, begitu sebaliknya apabila individu merasa bahwa sistem tidak mudah digunakan maka individu tersebut tidak akan menggunakannya (Jogiyanto,2007) dalam (Kumala et al., 2020). Berdasarkan ulasan pada *Google Play Store* tanggal 02 November 2020 dari pengguna @nurainifajarwati “Buat registrasi saja sulit sekali” ulasan lain pada tanggal 21 November 2020 dari pengguna @neizasujudi “Tidak bisa dibuka aplikasinya” ulasan lain pada tanggal 05 Desember 2022 dari pengguna @kaniasalwa “Kenapa tidak bisa *login* saat ini? Saya ingin mencoba TangselMart” kesulitan pada saat *login* dan registrasi pada aplikasi TangselPay merupakan salah satu kendala padahal kondisi internet stabil.

**Tabel 1.1 Jumlah Pengguna Aplikasi TangselPay**

<b>Data Table</b>		
Days	<i>All countries</i>	Indonesia
Jan 21, 2023	210	210
Jan 20, 2023	214	212
Jan 19, 2023	201	200
Jan 18, 2023	199	198
Jan 17, 2023	203	202
Jan 16, 2023	202	200
Jan 15, 2023	207	205
Jan 14, 2023	207	205
Jan 13, 2023	207	205
Jan 12, 2023	218	217

(Sumber : Dinas Komunikasi dan Informatika Tangerang Selatan Tahun 2023)

Data di atas merupakan jumlah pengguna aktif aplikasi TangselPay pada bulan Januari tahun 2023. Dari seluruh masyarakat Kota Tangerang Selatan yang berjumlah 1.367.405 jiwa hanya 0,0159% yang menggunakan aplikasi TangselPay. Minimnya jumlah pengguna aktif tersebut dikarenakan sistem pada aplikasi TangselPay sering mengalami masalah atau eror ketika digunakan sehingga menyulitkan pengguna dan berdampak pada penurunan jumlah pengguna aktif aplikasi TangselPay. Salah satu kekurangan pada pembayaran secara Online biasanya dikarenakan server dari aplikasi *down* sehingga dapat mengganggu dan menunda proses transaksi yang sedang dilakukan. Saat aplikasi eror pihak pengguna harus konfirmasi pada *customer service* dan membutuhkan waktu yang lama (Sugiarti et al., 2022).

Selain hal tersebut, minimnya jumlah pengguna aplikasi TangselPay juga dikarenakan banyaknya aplikasi serupa yang lebih diminati oleh masyarakat. Dengan hadirnya aplikasi pembayaran non tunai maka terdapat juga permasalahan mengenai persaingan dalam sistem pembayaran terutama pembayaran secara Online (Darwati, Lilis, 2022). Ketika awal aplikasi

TangselPay diluncurkan, pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan hanya dapat dilakukan melalui aplikasi TangselPay. Namun, seiring dengan berkembangnya waktu pembayaran tersebut dapat dilakukan dengan aplikasi-aplikasi serupa lainnya seperti aplikasi OVO, Dana, Link, Tokopedia, Buka Lapak dan Gopay dan lebih diminati karena lebih ramah untuk digunakan. Berdasarkan hal tersebut terjadinya persaingan di antara para pemberi layanan untuk menggunakan layanannya masing-masing.

Berdasarkan survei penggunaan sistem aplikasi TangselPay, ketika ingin melakukan pembayaran kendalanya adalah lamanya verifikasi akun sehingga pembayaran tidak dapat dilakukan. Ketika selesai melakukan pendaftaran, verifikasi akun membutuhkan waktu yang lama yaitu sekitar 4 (empat) hari sehingga dapat melakukan pembayaran.

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan di atas, maka dilakukan penelitian yang berjudul **“Penerapan Sistem Aplikasi TangselPay dalam Meningkatkan Layanan Keuangan Digital di Kota Tangerang Selatan”**

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan uraian penjelasan latar belakang masalah di atas, maka dapat diidentifikasi beberapa permasalahan sebagai berikut:

1. Masalah sistem dan cara penggunaan aplikasi TangselPay.
2. Kesulitan pada saat melakukan registrasi dan *login* aplikasi TangselPay.
3. Akses aplikasi terkadang mengalami masalah atau eror sehingga berdampak pada menurunnya jumlah pengguna aktif aplikasi TangselPay.
4. Verifikasi akun membutuhkan waktu yang lama.

## **1.3 Batasan Masalah**

Ditinjau dari latar belakang dan identifikasi masalah, perlu adanya pembatasan masalah agar dapat terarah dan lebih fokus pada permasalahan pokok yang diangkat, maka penelitian ini dibatasi pada permasalahan tentang “Penerapan sistem aplikasi TangselPay dalam meningkatkan layanan keuangan digital di Kota Tangerang Selatan”

#### **1.4 Rumusan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah dan pembatasan masalah maka dapat dirumuskan masalah penelitian, yaitu “Bagaimana penerapan sistem aplikasi TangselPay dalam meningkatkan layanan keuangan digital di Kota Tangerang Selatan?”

#### **1.5 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dalam penelitian ini yaitu untuk menggambarkan dan menganalisis penerapan sistem aplikasi TangselPay dalam meningkatkan layanan keuangan digital di Kota Tangerang Selatan.

#### **1.6 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang diharapkan oleh peneliti dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Manfaat secara teoritis yang diharapkan yaitu dapat berguna dalam menerapkan ilmu pengetahuan dalam bidang administrasi publik khususnya pada pengembangan Sistem Informasi Manajemen serta *E-government*.

2. Manfaat secara Praktis

- a. Bagi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang Selatan, penelitian ini diharapkan dapat sebagai masukan pada penerapan sistem aplikasi TangselPay untuk meningkatkan penerapan sistem tersebut.
- b. Bagi masyarakat, penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat untuk masyarakat agar mendapatkan pelayanan yang lebih berkualitas.