

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

Di dalam bab II ini akan dijelaskan beberapa poin penting di dalam penelitian ini yaitu : Penelitian Terdahulu, Kajian Teori dan Kerangka Berpikir.

1.1 Penelitian Terdahulu

Dalam pembahasan ini, terdapat penelitian terdahulu sebagai salah satu referensi dan acuan untuk dilakukannya penelitian ini sehingga dapat memperkaya kajian dan teori yang digunakan dalam mengkaji penelitian yang dilakukan. Dalam penelitian ini, terdapat lima penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian yang diteliti. Berikut akan diuraikan mengenai lima penelitian terdahulu yang menjadi referensi dalam menyusun penelitian ini, diantaranya adalah sebagai berikut:

Pertama, Penelitian yang dilakukan oleh Wan Muhammad Ilham, Ari Subowo dan Teuku Afrizal. *Jurnal Of Public Policy And Management Review*, Vol 12, No 1 2022 dengan judul Implementasi Program Tangselpay Di Kota Tangerang Selatan Dalam Rangka Mencapai *Smart City*. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi kebijakan Tangselpay di Kota Tangerang Selatan dalam mencapai *Smart City*. Metode penelitian yang digunakan adalah metode Kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor komunikasi, disposisi, serta struktur organisasi sudah baik dan bersifat berkelanjutan. Hal tersebut didapati karena sudah ada regulasi terkait Tangselpay, komitmen pimpinan yang tinggi, serta kesediaan sumber daya manusia yang cukup. Namun terdapat faktor yang perlu ditingkatkan juga, yaitu komunikasi dan sumber daya. Pemerintah Kota Tangerang Selatan perlu menggalakkan sosialisasi kepada masyarakat yang lebih luas dan memaksimalkan penggunaan sosial media, sehingga dapat menghasilkan keuntungan serta pengembangan yang baik. Adapun saran dalam penelitian ini ialah mendorong

perluasan kerja sama, pengembangan model bisnis Tangselpay, serta menyusun strategi pengembangan aplikasi..

Kedua, penelitian yang dilakukan oleh Bella Suci Nur dan Achsanida Hendratmi. Jurnal Ekonomi Syariah Teori dan Terapan Vol. 7 No. 3 Maret 2020 p-ISSN: 2407-1935, e-ISSN: 2502-1508 dengan judul Pengembangan Layanan Keuangan Digital Pada Lembaga Keuangan Non Bank (Studi Kasus Koperasi Pondok Pesantren Sunan Drajat Lamongan). Penelitian ini bertujuan untuk melihat bagaimana strategi pengembangan layanan keuangan digital di koperasi Pondok Pesantren menggunakan studi kasus BMT Sunan Drajat Lamongan. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus. Hasil penelitian menunjukkan bahwa salah satu strategi BMT Sunan Drajat dalam mengembangkan layanan keuangan digital di era digital adalah dengan menciptakan sejumlah inovasi digital. Meskipun aplikasi belum diimplementasikan dengan sempurna, aplikasi tersebut memiliki pengaruh positif terhadap masyarakat. proses terciptanya inovasi-inovasi layanan digital yang telah diterapkan oleh BMT Sunan Drajat yaitu:

1. Berawal dari bekerja sama dengan Perusahaan Aulia Software Jakarta. Melalui layanan *cooplink* maka BMT Sunan Drajat dapat membuat suatu aplikasi dan dapat mengoperasikan mesin ATM dan mesin EDC untuk kartu debit.
2. Lalu, selanjutnya yaitu bekerja sama dengan BNI Syariah melalui layanan *Virtual Account (VA)*. Sehingga anggota BMT Sunan Drajat dapat melakukan transfer antar bank melalui aplikasi Mobile BMT Sunan Drajat.
3. Kemudian bekerja sama dengan Alumni (PESSANDRA) untuk mengembangkan kantor cabang BMT Sunan Drajat.

Ketiga, penelitian yang dilakukan oleh Lilis Darwati dan Fitriyani. Jurnal Sistem Informasi, Teknologi Informasi dan Komputer Vol. 12 No. 2 Januari 2022 P-ISSN: 2089 – 0256, e-ISSN: 2598 – 3016 dengan judul Analisis Pengukuran Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi OVO Menggunakan

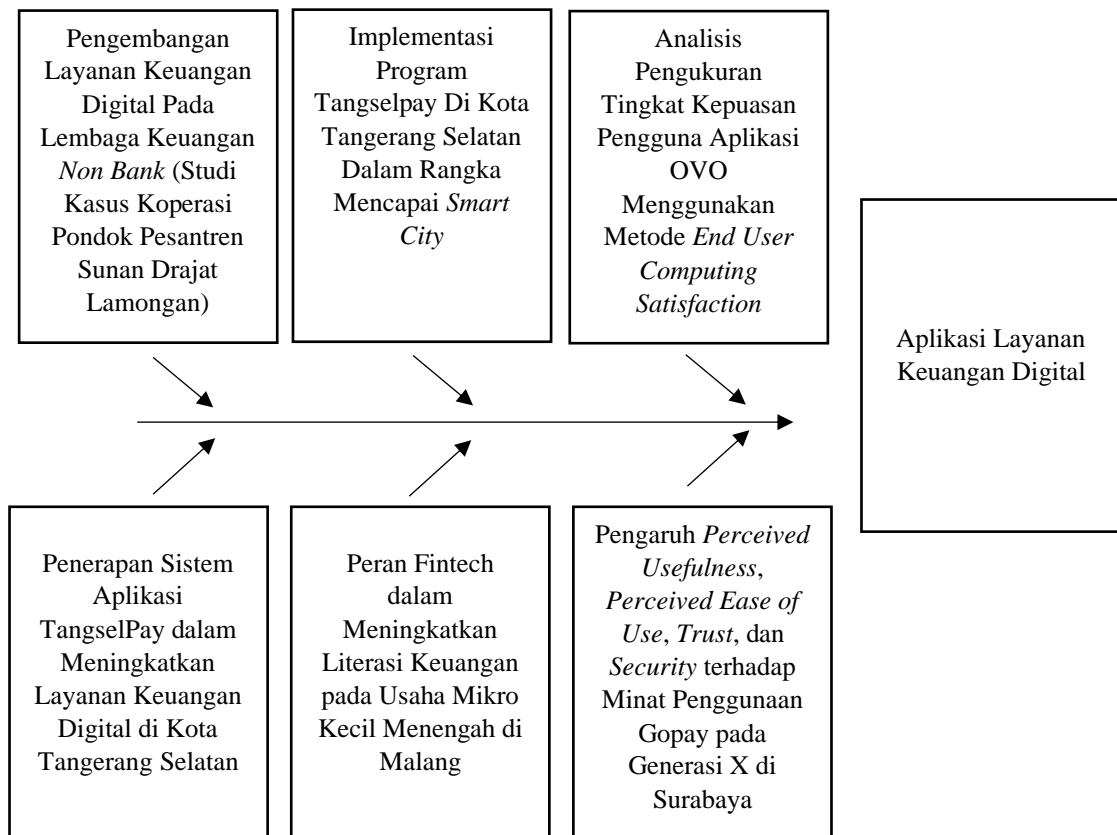
Metode *End User Computing Satisfaction (EUCS)*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna aplikasi OVO dimana dalam penelitian ini penulis menggunakan metode *End User Computing Satisfaction (EUCS)*. Metode ini menekankan pada kepuasan pengguna dengan menganalisa aplikasi berdasarkan konten, keakuratan, format, kemudahan pengguna dan ketepatan waktu. Jenis penelitian yang dilakukan adalah jenis penelitian deskriptif dengan menggunakan instrumen penelitian berupa kuesioner. Teknik Pengambilan sampel pada penelitian ini adalah sampel random. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Secara simultan *Content, Accuracy, Format, Ease Of Use* dan *Timeliness* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna dan memiliki tingkat hubungan yang sangat kuat dengan kepuasan pengguna dengan nilai persentase 73,2% sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan ke dalam penelitian. Dengan nilai persentase tersebut artinya pengguna OVO merasa puas dengan aplikasi OVO.

Keempat, penelitian yang dilakukan oleh Evy Nur Sugiarti, Nur Diana dan M. Cholid Mawardi Jurnal Ilmiah Riset Akuntansi Vol. 08 No. 04 Agustus 2019 Pe-ISSN: 2302 – 7061 dengan judul Peran Fintech dalam Meningkatkan Literasi Keuangan pada Usaha Mikro Kecil Menengah di Malang. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peran fintech dalam meningkatkan literasi keuangan pada UMKM di Malang. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif dengan analisis konten deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa para UMKM lebih memahami bahwa fintech adalah hanya sekedar sebagai transaksi dengan menggunakan teknologi canggih atau pembayaran online saja. Dalam kenyataannya, fintech mempunyai banyak peran dalam membantu meningkatkan jalannya usaha UMKM dan dalam hal literasi keuangan, seperti pembiayaan, pengaturan keuangan dan lain-lain. Pembiayaan menggunakan fintech dirasa kurang banyak di ketahui oleh para pelaku UMKM, karena para UMKM mengakui bahwa melakukan pembiayaan lebih aman dan dipercayakan oleh pihak perbankan atau dengan modal sendiri.

Karena menurut pelaku UMKM, perbankan banyak diminati, baik bagi pihak konsumen maupun pelaku UMKM dan penawaran yang dilakukan oleh pihak perbankan banyak lebih menguntungkan bagi para pelaku UMKM dalam hal meningkatkan produktivitas penjualan dan memberikan modal.

Kelima, penelitian yang dilakukan oleh Debby Cynthia Kumala, Joshua Wilson Pranata, Sienny Thio Jurnal Manajemen Perhotelan Vol. 06 No. 01 Maret 2020 p-ISSN 0216-6283 e-ISSN 2685-9408 dengan judul Pengaruh *Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, Trust, dan Security* terhadap Minat Penggunaan Gopay pada Generasi X di Surabaya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah dimensi *perceived usefulness, perceived ease of use, trust, dan security* memiliki pengaruh signifikan terhadap minat penggunaan GoPay pada generasi X Surabaya. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi *perceived usefulness, perceived ease of use, trust, dan security* secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat penggunaan GoPay untuk pembelian makanan dan minuman pada generasi X Surabaya. Dari empat dimensi yang ada, hanya dimensi *trust* yang secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap minat penggunaan GoPay bagi generasi X Surabaya. *Perceived ease of use* atau kemudahan dalam menggunakan dan melakukan pembayaran dalam aplikasi GoPay menjadi aspek yang paling dominan dalam mempengaruhi minat generasi X untuk menggunakan GoPay dalam melakukan transaksi pembelian makanan dan minuman di Surabaya. Hal ini tidaklah mengherankan mengingat generasi X bukan merupakan generasi digital sehingga kemudahan dalam penggunaan aplikasi e-wallet menjadi faktor yang sangat penting dan dibutuhkan untuk mendorong minat generasi ini untuk menggunakan GoPay untuk bertransaksi khususnya makanan dan minuman yang seringkali menawarkan promosi-promosi menarik.

Tabel 2.1 Diagram *Fishbone* Penelitian Terdahulu



Dari kelima penelitian terdahulu di atas terdapat persamaan dan perbedaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian yang saat ini sedang diteliti. Persamaan penelitian terletak pada penelitian mengenai aplikasi layanan keuangan digital. Sedangkan perbedaan dari penelitian terdahulu dengan penelitian saat ini adalah di dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif, penelitian ini mengenai Penerapan Sistem Aplikasi TangselPay, teori yang digunakan yaitu Sistem Informasi Manajemen menurut DeLone dan McLean, dan pelaksanaan penelitian yang dilakukan pada tahun 2023.

1.2 Kajian Teori

2.2.1 Konsep Sistem

Sistem merupakan suatu kesatuan yang terdiri dari dua atau lebih komponen atau sub sistem yang berinteraksi untuk mencapai suatu tujuan

(Rochaety, 2016). Menurut Mulyadi (2010:5) menyatakan bahwa sistem adalah jaringan prosedur yang dibuat menurut pola yang terpadu untuk melaksanakan kegiatan-kegiatan pokok perusahaan sedangkan prosedur adalah suatu kegiatan klerikal, biasanya melibatkan beberapa orang dalam satu departemen atau lebih yang dibuat untuk menjamin penanganan secara seragam transaksi perusahaan yang terjadi secara berulang-ulang.

Sistem juga dipaparkan oleh Meriam Webster bahwa sistem merupakan interaksi secara teratur atau kelompok *item* yang saling bergantung membentuk satu kesatuan yang utuh. Sistem juga didefinisikan Meriam-Webster sebagai seperangkat ajaran, gagasan atau asas yang terorganisasi biasanya dimaksudkan untuk menjelaskan pengaturan atau cara kerja dari keseluruhan yang sistematis (Awalia et al., 2022).

Sementara itu Murdick R.G (1991:27) dalam (Rusdiana et al., 2014) mengemukakan definisi sistem adalah seperangkat elemen yang membentuk kumpulan atau bagan-bagan pengolahan yang mencari suatu tujuan dengan mengoperasikan data dan/atau barang pada waktu tertentu untuk menghasilkan informasi.

Sedangkan menurut Azhar Susanto (2013:22) sistem adalah kumpulan atau grup dari sub sistem atau bagian atau komponen apa pun baik fisik maupun non fisik yang saling berhubungan satu sama lain dan bekerja sama secara harmonis untuk mencapai suatu tujuan tertentu.

Sejalan dengan penjelasan di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa sistem adalah kumpulan bagian-bagian atau sub sistem yang disatukan dan dirancang untuk mencapai suatu tujuan. Sistem juga merupakan kesatuan bagian-bagian yang saling berhubungan yang berada dalam wilayah serta memiliki item-item penggerak. Sistem merupakan seperangkat elemen yang membentuk kumpulan dari bermacam-macam prosedur atau bermacam pengolahan untuk mencari tujuan bersama dengan menggunakan cara pengoperasian data atau barang untuk menghasilkan

informasi. Berdasarkan hal tersebut sistem merupakan suatu alur input-proses-output dalam suatu lingkungan tertentu.

2.2.2 Konsep Informasi

Informasi merupakan hasil dari pengolahan data yang sudah dapat diterima oleh akal pikiran penerima informasi yang nantinya bisa digunakan untuk pengambilan keputusan. Informasi sendiri dapat berupa hasil gabungan, hasil Analisa, hasil penyimpulan, dan juga bisa suatu hasil pengolahan sistem informasi komputerisasi (Awalia et al., 2022).

Informasi juga dipaparkan oleh Jordon B. Davis bahwa informasi adalah sebuah bentuk yang penting bagi penerima informasi dan nilai yang nyata serta bisa dirasakan dalam keputusan-keputusan sekarang atau masa yang akan datang (Awalia et al.,2022).

Sementara itu Synanski dan Pulschen (1995) dalam (Diat Prasajo, 2013) mengemukakan definisi informasi adalah pemrosesan data yang tampak dan dalam konteks untuk menyampaikan arti kepada orang lain.

Dari pengertian di atas dapat di simpulkan bahwa informasi merupakan hasil dari pemrosesan data menjadi bentuk yang berguna bagi yang menerimanya yang dapat digunakan sebagai alat bantu dalam pengambilan keputusan. Informasi merupakan kumpulan data dan fakta yang telah diproses serta dikelola dengan sedemikian rupa sehingga menjadi sesuatu yang mudah dipahami serta sangat bermanfaat bagi yang menerima informasi tersebut.

2.2.2.1 Syarat-syarat Informasi

Berikut ini adalah syarat-syarat yang dimaksud tentang informasi yang baik dan yang lengkap :

a. *Ketersediaan (available)*

Sudah barang tentu syarat yang mendasar bagi suatu informasi adalah tersedianya informasi itu sendiri. Informasi harus dapat

diperoleh (*accessible*) bagi orang yang hendak memanfaatkannya.

b. Mudah Dipahami (*comprehensibility*)

Informasi harus mudah dipahami oleh pembuat keputusan, baik itu informasi yang menyangkut pekerjaan rutin maupun keputusan-keputusan yang bersifat strategis. Informasi yang rumit dan berbelit-belit hanya akan membuair kurang efektifnya keputusan manajemen.

c. Relevan

Dalam konteks organisasi, informasi yang diperlukan adalah yang benar-benar relevan dengan permasalahan, misi, dan tujuan organisasi.

d. Tepat waktu

Informasi tersedia tepat pada waktunya. Syarat ini terutama sangat penting pada saat organisasi membutuhkan informasi ketika manajer hendak membuat keputusan-keputusan yang krusial.

e. Keandalan (*reability*)

Informasi harus diperoleh dari sumber-sumber yang dapat diandalkan kebenarannya. Pemberi informasi harus dapat menjamin tingkat kepercayaan yang tinggi atas informasi yang disajikannya.

f. Akurat

Syarat ini mengharuskan bahwa informasi bersih dari kesalahan dan kekeliruan. Ini juga berarti informasi harus jelas dan secara akurat mencerminkan makna yang terkandung dari data pendukungnya.

2.2.3 Konsep Manajemen

Menurut George Robert Terry manajemen adalah sebuah proses yang khas yang terdiri dari beberapa tindakan, yakni perencanaan,

pengorganisasian, menggerakkan, dan pengawasan (Rahman et al., 2022).

Manajemen juga dipaparkan oleh T. Hani Handoko (2000:10) dalam (Rahman et al., 2022) bahwa manajemen adalah bekerja dengan orang-orang untuk menentukan, menginterpretasikan, dan mencapai tujuan-tujuan organisasi dengan pelaksanaan, fungsi-fungsi perencanaan, pengorganisasian, penyusunan, personalia, pengarahan, kepemimpinan dan pengawasan.

Sementara itu Stephen P. Robbins dan Mary Coulter (2004) dalam (Rusdiana et al., 2014) manajemen adalah proses pengoordinasian kegiatan-kegiatan pekerjaan sehingga pekerjaan tersebut terselesaikan secara efektif, efisien dan melalui orang lain.

Dari pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa manajemen merupakan proses dalam melibatkan orang lain dengan cara melakukan bentuk organisasi seperti merencanakan, pengawasan, pengendalian dan pergerakan agar mencapai suatu hasil yang maksimal.

2.2.4 Konsep Sistem Informasi Manajemen

Secara sederhana Sistem Informasi Manajemen (SIM) merupakan suatu sistem informasi yang dipergunakan untuk mendukung fungsi-fungsi manajerial perusahaan.

Menurut Gordon B. Davis Sistem Informasi Manajemen adalah sistem manusia atau mesin yang menyediakan informasi untuk mendukung operasi manajemen dan fungsi pengambilan keputusan dari suatu organisasi. Lebih lanjut Gordon B. Davis juga menegaskan bahwa SIM selalu berhubungan dengan pengolahan informasi yang berbasis pada komputer (*computer-based information processing*) (Diat Prasojo, 2013).

Menurut Gaol, Sistem Informasi Manajemen adalah sebuah sistem informasi yang selain melakukan pengolahan transaksi yang sangat berguna untuk kepentingan organisasi, juga banyak memberikan dukungan informasi dan pengolahan untuk fungsi manajemen dalam pengambilan keputusan (Gaol, L, 2008).

Menurut Mcleod dan Schell (2001:15) dalam (Irawati, 2019) Sistem Informasi Manajemen merupakan sistem yang berbasis komputer, jaringan lainnya yang dapat menyediakan informasi bagi beberapa pemakai guna mendukung fungsi-fungsi manajemen dan fungsi pengambilan keputusan.

Menurut Jogiyanto Hartono (2000:700) dalam (Rahman et al., 2022) bahwa sistem informasi manajemen adalah kumpulan dari interaksi sistem-sistem informasi yang bertanggungjawab mengolah dan mengumpulkan data untuk menyediakan informasi yang berguna untuk semua tingkat manajemen di dalam kegiatan perencanaan dan pengendalian.

Sistem Informasi Manajemen juga dipaparkan oleh O'Brien, merupakan sistem terpadu yang menyediakan informasi untuk mendukung kegiatan operasional, manajemen, dan fungsi pengambilan keputusan, dari suatu organisasi. Sistem informasi manajemen merupakan sistem informasi yang mendapatkan hasil keluaran (*output*) dengan menggunakan masukan (*input*) dan berbagai proses yang diperlukan untuk memenuhi tujuan tertentu dalam kegiatan manajemen (Markas, 2010).

Selanjutnya menurut George M. Scott (1995:100) yang diterjemahkan oleh Budiman mengemukakan sistem informasi manajemen adalah serangkaian sub-sistem informasi yang menyeluruh dan terkoordinasi dan secara rasional terpadu yang mampu mentransformasi data sehingga menjadi informasi lewat serangkaian cara

guna meningkatkan produktivitas yang sesuai dengan gaya dan sifat manajer atas dasar kriteria mutu yang telah ditetapkan.

Dari beberapa pendapat ahli di atas dapat disimpulkan bahwa Sistem Informasi Manajemen (SIM) merupakan suatu sistem yang dirancang untuk menghasilkan informasi berbasis komputer yang berguna untuk menyediakan informasi guna mendukung pengambilan keputusan pada kegiatan manajemen dalam rangka mencapai tujuan dalam suatu organisasi. Tujuan sistem informasi manajemen, diantaranya menyediakan informasi dalam perhitungan harga pokok jasa, produk dan tujuan lain yang diinginkan oleh manajemen, menyediakan informasi yang dipergunakan dalam perencanaan, pengendalian, pengevaluasian, dan perbaikan berkelanjutan serta menyediakan informasi untuk pengambilan keputusan.

Pada umumnya apabila orang membicarakan tentang Sistem Informasi Manajemen yang tergambar adalah suatu sistem yang diciptakan untuk melaksanakan pengolahan data yang akan dimanfaatkan oleh suatu organisasi. Manfaat data di sini dapat berarti penunjangan pada tugas-tugas rutin, evaluasi terhadap prestasi organisasi atau untuk pengambilan keputusan oleh organisasi tersebut.

Sistem Informasi Manajemen (SIM) memiliki komponen utama. Adapun komponen sistem informasi manajemen menurut Susanto (2004:34) dalam (Irawati, 2019) yaitu:

1. *Hardware* (perangkat keras)
Peralatan fisik yang digunakan untuk mengumpulkan, memasukkan, memproses, menyimpan, dan mengeluarkan hasil pengolahan data dalam bentuk informasi.
2. *Software* (perangkat lunak)
Kumpulan dari program-program yang digunakan untuk menjalankan komputer atau aplikasi tertentu pada komputer.

3. *Brainware*

Sumber daya manusia yaitu bagian terpenting dari komponen sistem informasi manajemen,

4. Prosedur

Rangkaian aktivitas atau kegiatan yang dilakukan secara berulang-ulang dengan cara yang sama.

5. Basis data

Suatu pengorganisasian sekumpulan data yang saling terkait sehingga memudahkan proses pencarian informasi, dan Jaringan komputer dan komunikasi data.

2.2.4.1 Model Sistem Informasi Manajemen

Keberhasilan implementasi dari Sistem Informasi Manajemen dipengaruhi oleh beberapa faktor yang sifatnya kompleks. Faktor tersebut diantaranya yaitu kemampuan suatu sistem dalam memproses masukan dan menghasilkan informasi yang baik, kepuasan pengguna terhadap sistem dan tercapainya tujuan organisasi.

1. DeLone dan McLean (Jogiyanto, 2007:14-15)

Indikator-indikator dari sistem informasi adalah sebagai berikut:

1) Kenyamanan Akses

Tingkat kesuksesan dari sebuah sistem informasi dapat dilihat dari kenyamanan pengguna dalam menggunakan sistem informasi. Apabila tingkat kenyamanan tinggi, maka pengguna akan sering menggunakan sistem informasi untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan.

2) Keluwesan/Fleksibilitas

Sistem Indikator ini sangat mempengaruhi kesuksesan sistem informasi. Hal tersebut dikarenakan pengguna akan lebih memilih sistem informasi yang fleksibel dibandingkan dengan

sistem informasi yang kaku. Apabila tingkat fleksibilitas sistem tinggi, artinya suatu sistem informasi mudah untuk digunakan oleh pengguna.

3) Realisasi dari Ekspektasi-ekspektasi Pemakai

Jika sebuah sistem dapat merealisasikan ekspektasi (harapan) dari pemakai dalam mencari sebuah informasi maupun penggunaan sistem maka sistem akan lebih diminati.

4) Kegunaan dari Fungsi Spesifik

Sistem informasi memiliki kegunaan dan fungsi yang berbeda-beda. Banyak sistem informasi lebih diminati karena memiliki fungsi-fungsi yang spesifik dibandingkan dengan sistem informasi yang lain.

5) Keandalan Sistem (*Reability*)

Keandalan sistem informasi adalah ketahanan sistem informasi dari kerusakan dan kesalahan. Keandalan sistem informasi ini juga dapat dilihat dari sistem informasi dalam melayani kebutuhan pengguna tanpa adanya masalah yang dapat mengganggu kenyamanan pengguna dalam menggunakan sistem tersebut.

6) Kecepatan akses

Jika sistem informasi memiliki kecepatan akses yang optimal maka layak untuk dikatakan bahwa sistem informasi yang diterapkan memiliki kualitas yang baik. Kecepatan akses akan meningkatkan kepuasan pengguna dalam menggunakan sistem informasi. Kecepatan akses dapat dilihat dari kecepatan pengguna dalam menelusur akan informasi yang dibutuhkan.

2. Sistem Informasi Manajemen Gordon B. Davis

Untuk memperjelas pelaksanaan dari sistem informasi manajemen diperlukan beberapa indikator dari sistem informasi manajemen. Adapun indikator-indikator dari sistem informasi

manajemen yang dikemukakan oleh Gordon B. Davis, yaitu (Gordon B. Davis, 1999):

a. Informasi

Informasi merupakan hasil dari pengolahan data akan tetapi tidak semua hasil dari pengolahan tersebut bisa menjadi informasi, hasil pengolahan data yang tidak memberikan arti serta tidak bermanfaat bagi seseorang bukanlah merupakan informasi bagi orang tersebut.

b. Manusia sebagai pengolah informasi

Peranan manusia disini sangat besar yaitu untuk menciptakan informasi yang akurat, tepat waktu, relevan dan lengkap. Baik buruknya informasi yang dihasilkan tergantung dari profesionalitas dari manusia itu sendiri.

c. Konsep sistem

Sistem adalah suatu bentuk kerja sama yang harmonis antara bagian/komponen/sub sistem yang saling berhubungan satu untuk mencapai suatu tujuan. Selain itu sistem tidaklah berdiri sendiri tetapi juga dipengaruhi oleh lingkungan, baik itu lingkungan intern maupun lingkungan ekstern.

d. Konsep organisasi dan manajemen

Organisasi tidak bisa lepas dari kegiatan manajemen dan begitu pula sebaliknya karena keduanya mempunyai hubungan yang begitu erat dan kuat.

e. Konsep-konsep pengambilan keputusan

Pengambilan keputusan adalah tindakan pimpinan untuk memecahkan masalah yang dihadapinya dalam organisasi yang dipimpinnya dengan melalui pemilihan satu diantara alternatif-alternatif yang dimungkinkan.

f. Konsep nilai informasi

Informasi dapat mengubah sebuah keputusan. Perubahan dalam nilai hasil akan menentukan informasi. Bahwa suatu informasi itu harus dapat menjadi ukuran yang tepat.

3. Sistem Informasi Manajemen Menurut Hamalik

Hamalik (2003:25) mengemukakan indikator sistem informasi manajemen sebagai berikut:

1. Fungsionalisasi

Mengandung arti bahwa pengelolaan sistem informasi manajemen yang dilakukan oleh suatu organisasi atau sub-organisasi harus disesuaikan dengan fungsi dan bidang keahlian masing-masing pegawai.

2. Keterpaduan

Mengandung arti bahwa pengelolaan sistem informasi manajemen dilaksanakan secara terpadu sesuai dengan tingkatannya.

3. Profesionalisme

Mengandung arti bahwa pengelolaan sistem informasi manajemen sebaiknya dikelola oleh tenaga-tenaga yang terampil, baik tenaga pimpinan maupun tenaga pelaksana.

4. Mutu dan Kualitas

Mengandung arti bahwa proses pengolahan sistem informasi manajemen harus bermutu sehingga menghasilkan informasi yang berkualitas.

5. Pemerataan

Mengandung arti bahwa penyebaran informasi harus merata serta dapat menjangkau semua sasaran pada semua jenjang organisasi, mulai dari pengelola pusat, pimpinan daerah, pelaksana lapangan, masyarakat luas sampai keluarga.

6. Koordinasi

Mengandung arti bahwa pengelolaan sistem informasi manajemen harus dilakukan secara terkoordinasi, baik secara vertikal maupun horizontal.

Penelitian mengenai Penerapan Sistem Aplikasi TangselPay dalam Meningkatkan Layanan Keuangan Digital di Kota Tangerang Selatan menggunakan teori Sistem Informasi Manajemen dari Delone dan McLean dikarenakan teori tersebut yang paling sesuai untuk menganalisis permasalahan pada aplikasi TangselPay dan lebih mengacu pada aplikasi yang ditunjukkan untuk masyarakat.

2.2.5 Konsep E-Government

Secara umum pengertian *Electonic Government* adalah sistem manajemen layanan dan informasi yang diberikan oleh Pemerintah kepada masyarakat berbasis internet. Menurut Indrajit (2017) dalam (Firkawati & Haq, 2022) *E-government* adalah penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah yang dapat memungkinkan bagi pemerintah untuk transformasi hubungan dengan masyarakat, swasta, dan juga pihak-pihak yang memiliki kepentingan.

E-government juga dipaparkan oleh Zweers dan Planque dalam (Irawan, 2018) bahwa *E-government* adalah sesuatu yang berhubungan dengan penyedia informasi, layanan atau produk, yang disiapkan secara elektronik, dengan dan oleh pemerintah, tidak terbatas tempat dan waktu, menawarkan nilai lebih untuk partisipasi untuk semua kalangan.

Sementara itu Badu dalam (Irawan, 2018) mengemukakan definisi *E-government* adalah sebuah transformasi. Sebuah perubahan radikal paradigma manajemen pemerintahan. *E-government* juga dapat dipahami sebagai penggunaan teknologi berdasarkan web (jaringan) komunikasi internet, dan dalam beberapa kasus, merupakan aplikasi interkoneksi untuk memfasilitasi komunikasi dan memperluas akses ke

dan dari pemberian layanan dan informasi pemerintah kepada penduduk, dunia usaha, pencari kerja, dan pemerintah lain, baik instansional maupun antar Negara. Selain itu juga untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, kinerja, proses pelaksanaan layanan, serta tugas pokok dan fungsinya.

Sejalan dengan penjelasan di atas, dapat disimpulkan bahwa *E-Government* merupakan seperangkat sistem berbasis teknologi yang digunakan oleh pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan sehingga terciptanya *Good Governance*. *E-Government* merupakan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat berbasis teknologi sehingga dengan hadirnya *E-government* diharapkan dapat mewujudkan pemerintahan yang efektif dan efisien dalam proses pelayanan publik. Sehingga pelayanan yang diberikan diharapkan dapat mudah di jangkau karena diperluasnya akses publik dalam memperoleh informasi. *E-Government* juga bisa dibilang sebagai penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah untuk memberikan informasi dan pelayanan bagi warganya, urusan bisnis, serta hal-hal lain yang berkenaan dengan pemerintahan E-Government. Keuntungan yang paling diharapkan dari *E-Government* adalah peningkatan efisiensi, kenyamanan serta aksesibilitas yang lebih baik dari pelayanan publik.

2.2.5.1 Manfaat E-Government

Terdapat dua negara besar yang terdepan yang dapat mengimplementasikan konsep *e-government*, yaitu negara Amerika dan Inggris. Al Gore dan Tony Blair, menggambarkan beberapa manfaat dari diterapkannya *e-government* dalam suatu negara. Manfaat tersebut diantaranya adalah sebagai berikut (Irawan, 2018):

1. Memperbaiki kualitas pelayanan pemerintah kepada para stakeholder-nya (masyarakat, kalangan bisnis, dan industri) terutama dalam hal kinerja sehingga tercapainya efektivitas dan efisiensi di berbagai bidang kehidupan bernegara.

2. Meningkatkan transparansi, kontrol, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan dalam rangka penerapan konsep *Good Corporate Governance*.
3. Mengurangi secara signifikan total biaya administrasi, relasi, dan interaksi yang dikeluarkan pemerintah maupun stakeholdernya untuk keperluan aktivitas sehari-hari.
4. Memberikan peluang bagi pemerintah untuk mendapatkan sumber-sumber pendapatan baru melalui interaksinya dengan pihak-pihak yang berkepentingan.
5. Menciptakan suatu lingkungan masyarakat baru yang dapat secara cepat dan tepat menjawab berbagai permasalahan yang dihadapi sejalan dengan berbagai perubahan global dan tren yang ada.
6. Memberdayakan masyarakat dan pihak-pihak lain sebagai mitra pemerintah dalam proses pengambilan berbagai kebijakan publik secara merata dan demokratis.

2.2.5.2 Elemen Sukses Pengembangan E-Government

Terdapat beberapa elemen sukses dalam menerapkan *e-government*. Elemen ini harus diperhatikan dengan sungguh-sungguh ketika mengimplementasikan *e-government* menurut hasil kajian dari Harvard JFK School of Government (2002) (dalam Firkawati & Haq, 2022). Masing-masing elemen tersebut adalah:

1. *Support*

Elemen *support* adalah elemen yang paling penting dalam mengembangkan *electronic government*. Pengembangan *e-government* memerlukan dukungan atau di sebut juga *political will* dari pemerintah agar konsep *e-government* dapat di terapkan. Tanpa adanya dukungan dari berbagai instansi pembangunan dan pengembangan maka *e-government* tidak dapat di laksanakan.

2. *Capacity*

Elemen *Capacity* adalah adanya unsur kemampuan ataupun keberdayaan dari pemerintah untuk mewujudkan impian *e-government* menjadi kenyataan.

3. *Value*

Elemen *Value* berdasarkan pada manfaat yang diperoleh oleh pemerintah sebagai pemberi pelayanan dan juga masyarakat sebagai penerima pelayanan *e-government*. Dalam elemen value yang menentukan besar tidaknya manfaat *e-government* adalah masyarakat sebagai penerima pelayanan.

2.2.6 Layanan Keuangan Digital

Layanan Keuangan Digital yang selanjutnya disingkat LKD adalah kegiatan layanan jasa sistem pembayaran dan keuangan yang dilakukan oleh PJP yang menyelenggarakan aktivitas penatausahaan sumber dana berupa penerbitan uang elektronik melalui kerja sama dengan pihak ketiga serta menggunakan sarana dan perangkat teknologi berbasis *mobile* atau piranti digital lainnya untuk ekonomi digital dan keuangan inklusif (Bank Indonesia, 2022). Mekanisme Layanan Keuangan Digital pada dasarnya mencakup 3 belah pihak yaitu Konsumen (Nasabah), Merchant (Agen LKD), dan Financial Network (Bank dan Non Bank).

Menurut Peake (2012) dalam (Hermeindito, 2022) mendefinisikan layanan keuangan digital sebagai gabungan penyediaan jasa keuangan dan pembayaran yang diberikan serta dikelola dengan menggunakan teknologi *mobile* atau teknologi web dan jaringan agen. Tujuan dari adanya LKD melalui pihak ketiga atau agen adalah untuk memberikan layanan keuangan ke daerah yang belum terjangkau dan salah satu sarana untuk dapat menjangkau daerah tersebut adalah menggunakan jaringan telekomunikasi telepon seluler.

Penerapan Layanan Keuangan Digital di Indonesia telah diatur dalam regulasi Bank Indonesia. Terdapat beberapa dasar hukum

penyelenggaraan Layanan Keuangan Digital di Indonesia yaitu (Bank Indonesia, 2022) :

1. Peraturan Bank Indonesia Nomor 20/6/PBI/2018 tentang Uang Elektronik.
2. Peraturan Bank Indonesia Nomor 22/23/PBI 2020 tentang sistem pembayaran.
3. Peraturan Bank Indonesia Nomor 23/6/PBI/2021 tentang Penyedia Jasa Pembayaran.
4. Peraturan Anggota Dewan Gubernur Nomor 24/7/PADG/2022 tentang Penyelenggaraan Sistem Pembayaran oleh Penyedia Jasa Pembayaran dan Penyelenggara Infrastruktur Sistem Pembayaran.

Manfaat dari penerapan Layanan Keuangan Digital diantaranya adalah (Maria Dimova & Stirk, 2019).

- a. Meningkatkan efisiensi dalam pembayaran sebuah produk secara online.
- b. Memberikan kemudahan pembayaran serta perluasan media pembayaran dengan sudah tersedianya berbagai alat pembayaran online.
- c. Meningkatkan efektivitas dan efisiensi waktu transfer uang antar rekening virtual yang biasanya memakan waktu beberapa menit, sementara transfer antar bank atau satu pos dapat berlangsung beberapa hari. Konsumen juga tidak akan membuang-buang waktu untuk menunggu antrian di sebuah bank atau kantor pos.
- d. Meningkatkan *customer loyalty*
- e. Dapat dilakukan di mana saja dan kapan saja.
- f. Pengendalian biaya bahkan jika seseorang ingin membawa pengeluaran di bawah kendali, perlu untuk kesabaran untuk menuliskan semua biaya kecil, yang sering mengambil sebagian besar dari jumlah total pengeluaran. Akun virtual berisi sejarah semua transaksi yang menunjukkan toko dan jumlah yang

konsumen habiskan. Dan konsumen dapat memeriksa kembali kapan saja mereka inginkan. Keuntungan sistem pembayaran digital cukup penting dalam kasus ini.

- g. Komisi rendah. Jika konsumen membayar untuk penyedia layanan internet atau pengisian akun ponsel melalui UPT (terminal pembayaran tanpa pengawasan), konsumen akan menemukan biaya tinggi. Sedangkan untuk sistem pembayaran elektronik: biaya semacam ini operasi terdiri dari 1% dari jumlah total, dan ini merupakan keuntungan yang cukup besar.

2.2.7 Aplikasi TanselPay

TanselPay merupakan sistem pembayaran digital dalam bentuk *mobile apps* yang dapat berjalan di *smartphone* dengan sistem operasi *android* dan *IOS (apple)*. Dalam Peraturan Walikota Tangerang Selatan Nomor 29 Tahun 2019 aplikasi TanselPay yang dikenal sebagai layanan keuangan digital memiliki beberapa layanan yang bisa dilakukan, yaitu (a) Pajak Daerah; (b) Retribusi Daerah; dan (c) Produk Digital lainnya. Terkait produk digital lainnya merupakan layanan yang diberikan kepada masyarakat untuk dapat membeli produk digital seperti pulsa pra-bayar, paket data, pulsa pasca-bayar, token PLN, tagihan PLN, TanselMart hingga pembayaran PDAM.

Tujuan inovasi TanselPay adalah menyediakan layanan keuangan digital di lingkup Pemerintah Kota Tangerang Selatan agar dapat memberikan berbagai kemudahan bagi masyarakat dalam melakukan pembayaran pajak dan retribusi. Tujuan lainnya adalah untuk turut serta merubah proses administrasi dalam layanan pembayaran pajak dan retribusi secara digital dan saling terintegrasi demi mendukung program Nasional percepatan revolusi industri 4.0.

Latar belakang hadirnya aplikasi TanselPay adalah Revolusi Industri 4.0 yaitu transformasi yang komprehensif yang menyelumuti keseluruhan aspek produksi dari industri lewat peleburan teknologi digital

& internet dengan industri konvensional. Revolusi Industri 4.0 di Indonesia ditandai dengan ekspansi berbagai teknologi melalui kecanggihan digital dan internet yang dilakukan oleh berbagai startup lokal dan asing dan sudah memudahkan berbagai aspek aktivitas dan lini masyarakat. Pada Tahun 2018, Pemerintah Indonesia telah meluncurkan gerakan Making Indonesia 4.0. Inovasi Pemerintah Tangerang Selatan melalui TangselPay juga dalam rangka mendukung program Nasional terkait Revolusi Industri 4.0, yang telah tertuang dalam sasaran transformasi digital yang ada dalam Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN), yang salah satunya yaitu tersedianya layanan keuangan (fintech) dilingkup Pemerintahan.

Proses pendaftaran Pengguna TangselPay, meliputi:

1. Pengisian data pengguna
2. Validasi data pengguna
3. Pengiriman kode one time password dan
4. Validasi kode one time password

Proses Pembayaran Pajak dan Retribusi Daerah Melalui TangselPay, meliputi:

1. Login sebagai pedagang
2. Scanning quick response code yang tersedia
3. Penampilan data pedagang
4. Pemilihan metode pembayaran
5. Notifikasi pembayaran dan
6. Histori pembayaran

Proses Pembayaran Produk Layanan Keuangan Digital Lainnya Melalui TangselPay, meliputi:

1. Login sebagai pengguna
2. Input nomor pelanggan
3. Penampilan data pelanggan
4. Pemilihan metode pembayaran
5. Notifikasi pembayaran dan History Pembayaran

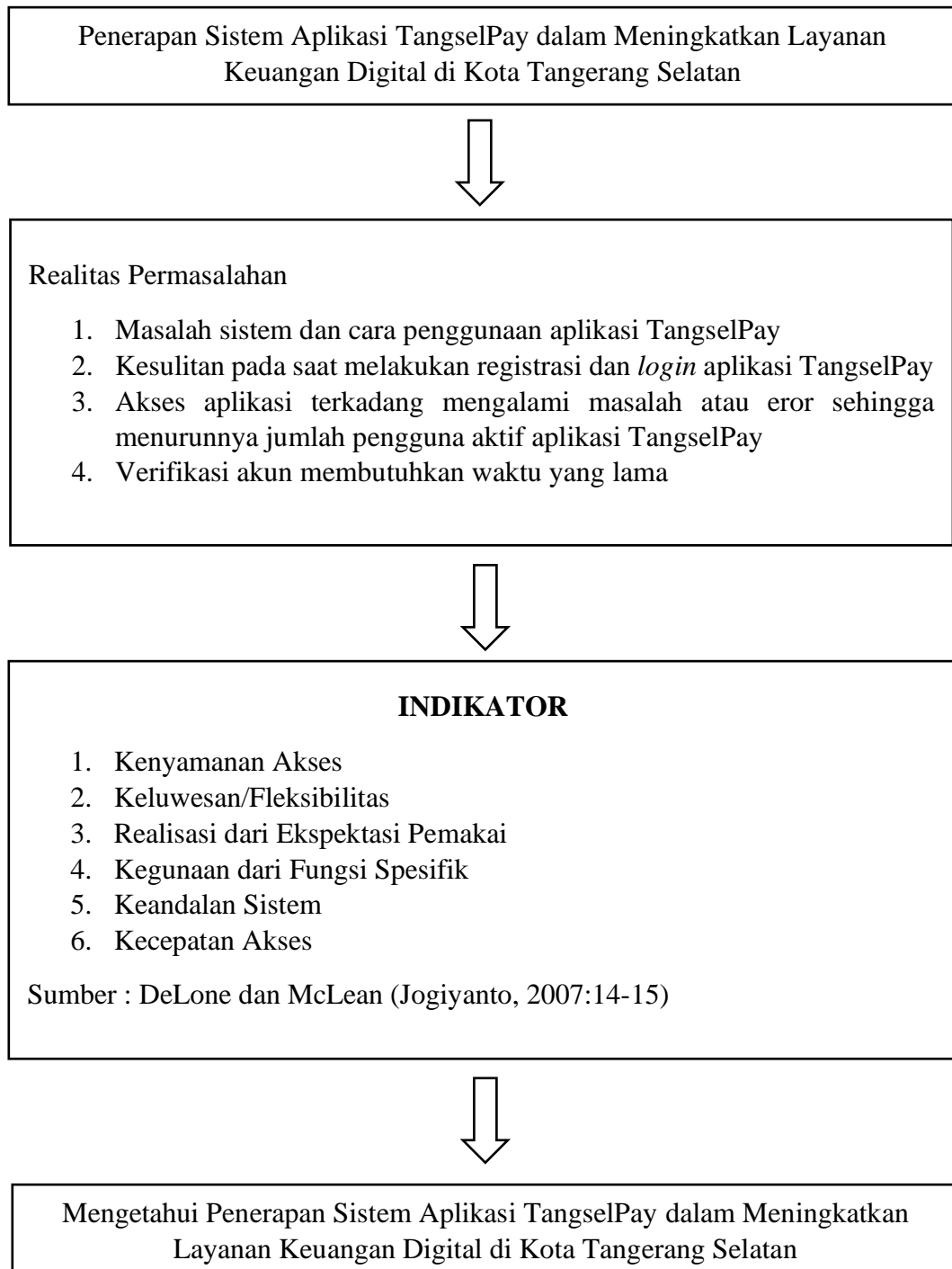
2.2.8 Kerangka Berpikir

Untuk memudahkan peneliti dalam melakukan penelitian mengenai Penerapan Sistem Aplikasi TangselPay dalam Meningkatkan Layanan Keuangan Digital di Kota Tangerang Selatan, maka peneliti membuat kerangka berpikir sebagai acuan dalam melakukan penelitian dan memberikan batasan terhadap penelitian untuk meminimalisir pembahasan peneliti yang lebih luas, sehingga tujuan penelitian dapat tercapai.

Penelitian ini ingin mengetahui Penerapan Sistem Aplikasi TangselPay dalam Meningkatkan Layanan Keuangan Digital di Kota Tangerang Selatan. Untuk memperjelas pelaksanaan dari sistem informasi manajemen diperlukan pisau analisis dengan menggunakan indikator dari sistem informasi manajemen yang dikemukakan oleh DeLone dan McLean (Jogiyanto, 2007:14-15) yang terdiri dari: Kenyamanan Akses, Keluwesan/Fleksibilitas, Realisasi dari Ekspektasi Pengguna, Kegunaan dari Fungsi Spesifik, Keandalan Sistem dan Kecepatan Akses.

Dalam Kenyamanan Akses di dalam penelitian ini dapat ditinjau dari tingkat kenyamanan dan kemudahan pengguna dalam menggunakan Aplikasi TangselPay. Keluwesan/Fleksibilitas ditinjau dari tingkat fleksibilitas dalam penerapan sistem Aplikasi TangselPay sehingga mudah digunakan dan bagaimana ketahanan aplikasi ketika ada perubahan-perubahan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan pengguna. Realisasi dari Ekspektasi Pemakai ditinjau dari realisasi harapan informasi yang diperoleh dalam penerapan aplikasi TangselPay. Kegunaan dari Fungsi Spesifik ditinjau dari manfaat dari fungsi spesifik yang diperoleh dalam penggunaan aplikasi TangselPay. Keandalan Sistem ditinjau dari keunggulan-keunggulan yang dimiliki oleh aplikasi TangselPay serta masalah yang mengganggu kenyamanan pengguna dalam menggunakan sistem. Kecepatan Akses ditinjau dari bagaimana kecepatan pengguna dalam menelusur informasi yang dibutuhkan dan menyelesaikan pembayaran.

Tabel 2.2
Kerangka Berpikir



Sumber : Diolah Peneliti Tahun 2023