

ABSTRAK

Nama : Risma Wati
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Judul : Penerapan Sistem Aplikasi TangselPay dalam Meningkatkan Layanan Keuangan Digital di Kota Tangerang Selatan

TangselPay merupakan sistem pembayaran digital dalam bentuk *mobile apps*. Dalam penerapan Sistem Aplikasi TangselPay memiliki beberapa permasalahan, yaitu akses aplikasi terkadang eror, verifikasi akun membutuhkan waktu yang lama, kurangnya sosialisasi kepada masyarakat dan kurangnya tanggapan *customer service* aplikasi TangselPay. Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana penerapan sistem aplikasi TangselPay dalam meningkatkan layanan keuangan digital di Kota Tangerang Selatan. Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif dan menggunakan teori DeLone dan McLean. Hasil penelitian pada indikator kenyamanan akses bahwa fitur pada aplikasi TangselPay dianggap sudah nyaman, namun masih terdapat kesulitan ketika *login* dan *register* yang membutuhkan waktu lama. Mengenai keluwesan/fleksibilitas, aplikasi TangselPay masih kurang fleksibel karena ketika terdapat penambahan fitur atau *channel* aplikasi TangselPay mengalami *maintenance* dan TangselPay tidak dapat diakses di semua perangkat. Mengenai realisasi dari ekspektasi-ekspektasi pemakai, bahwa aplikasi TangselPay sudah memenuhi ekspektasi pengguna dalam memperoleh informasi, namun dalam penerapannya masih banyak pengguna yang mengeluhkan adanya kendala yang menyulitkan sehingga belum sepenuhnya memenuhi ekspektasi pemakai. Mengenai kegunaan fungsi-fungsi spesifik, bahwa keberagaman fitur spesifik memberikan pelayanan yang baik untuk melakukan pembayaran dan fitur-fitur tersebut mudah digunakan. Mengenai keandalan sistem bahwa aplikasi TangselPay merupakan layanan bertransaksi secara digital pertama yang dibuat oleh Pemerintah Daerah Kota Tangerang Selatan untuk mempermudah pembayaran dan aplikasi TangselPay dapat menyelesaikan masalah terkait pembayaran. Mengenai kecepatan akses, bahwa untuk menyelesaikan pembayaran dapat diselesaikan secara cepat tetapi terdapat hambatan yaitu verifikasi akun membutuhkan waktu yang lama.

Kata Kunci : Sistem Informasi, TangselPay, Digital

Referensi : 17 Buku + 14 Jurnal + 5 Website

Pembimbing : Dr. Ir. Qiqi Asmara, ST., M.Si., IPU