

PENERAPAN SISTEM APLIKASI TANGSEL PAY DALAM MENINGKATKAN LAYANAN KEUANGAN DIGITAL DI KOTA TANGERANG SELATAN

Risma Wati¹, Qiqi Asmara²

Departemen Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah
Jakarta

e-mail : rismaa.wat02@gmail.com¹, qiqiasmara@gmail.com²

Abstrak

Artikel ini membahas tentang 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* yang membutuhkan waktu lama. Mengenai keluwesan/fleksibilitas, aplikasi TangselPay masih kurang fleksibel karena ketika terdapat penambahan fitur atau Channel aplikasi TangselPay mengalami maintenance. Mengenai realisasi dari ekspektasi-ekspektasi pemakai, bahwa aplikasi TangselPay sudah memenuhi ekspektasi pengguna dalam memperoleh informasi. 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 kecepatan akses aplikasi TangselPay sudah cukup cepat dan optimal.

Kata Kunci : Sistem Informasi, Aplikasi Tangsel Pay, Digital

IMPLEMENTATION APPLICATION OF THE TANGSEL PAY SYSTEM IN IMPROVING DIGITAL FINANCIAL SERVICES IN THE CITY OF SOUTH TANGERANG

Abstract

This article discusses the application of the TangselPay application system in improving digital financial services in the City of South Tangerang. The research method used is descriptive method with a qualitative approach and uses the theory of DeLone and McLean. The results of the research on the convenience of access indicator show that the features in the TangselPay application are

considered comfortable, but there are still difficulties when logging in which takes a long time. Regarding flexibility, the TangselPay application is still not flexible because when there are additional features or channels the TangselPay application undergoes maintenance. Regarding the realization of user expectations, that the TangselPay application has met user expectations in obtaining information. Regarding the use of specific functions, that the variety of specific features provides good service for making payments and these features are easy to use. Regarding system reliability, the TangselPay application is the first digital transaction service made by the Regional Government of South Tangerang City to facilitate payment and the TangselPay application can solve problems related to payments. Regarding the speed of access, that the access speed of the TangselPay application is quite fast and optimal.

Key Words : *Information Services, Tangsel Pay Application, Digital*

PENDAHULUAN

Perkembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi yang terjadi dengan cepat mengharuskan instansi mengikuti perkembangan teknologi. Berkembangnya teknologi dan informasi yang sangat cepat menghasilkan suatu revolusi baru berupa perubahan sistem kerja secara konvensional menjadi berbasis digital. 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 dalam memberikan pelayanan dan informasi pada warganya. Melalui pemanfaatan *E government*, pelayanan Pemerintah yang dahulu birokratis dan kaku dapat menjadi lebih fleksibel dan berorientasi kepada kepuasan masyarakat.

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. Salah satu upaya Pemerintah Tangerang Selatan untuk menghadirkan sebuah inovasi dalam mempermudah pembayaran masyarakat secara elektronik, maka dibuatlah 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. Dalam Peraturan Walikota Tangerang Selatan aplikasi TangselPay memiliki layanan yang bisa dilakukan, yaitu (a) Pajak Daerah; (b) Retribusi Daerah;

(c) Produk Digital lainnya.

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) di lingkup 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 perkembangannya masih terdapat permasalahan yang dikemukakan oleh masyarakat terkait kesulitan dalam melakukan *login* aplikasi TangselPay. Permasalahan yang berikutnya adalah kurangnya sosialisasi kepada masyarakat, sehingga masih banyak masyarakat yang tidak mengetahui adanya aplikasi TangselPay dan verifikasi akun membutuhkan waktu yang lama. Berdasarkan hal tersebut dilakukan penelitian mengenai “Penerapan Sistem Aplikasi TangselPay dalam Meningkatkan Layanan Keuangan Digital di Kota Tangerang Selatan”.

RUMUSAN MASALAH

Bagaimana penerapan sistem aplikasi TangselPay dalam meningkatkan layanan keuangan digital di Kota Tangerang Selatan?

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.

LANDASAN TEORI

Sistem Informasi Manajemen

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.).

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.). 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.

Dengan mengacu pada teori sistem informasi manajemen yang dikemukakan oleh Delone dan McLean dalam (Jogiyanto, 2007) dimana indikator ini sesuai dengan permasalahan penelitian yang meliputi:

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 (*Reliability*) 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.

E-Government

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. 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*.

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). 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.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Walidin, Saifullah & Tabran dalam (Rijal Fadli, 2021) mengatakan bahwa Penelitian kualitatif merupakan suatu proses penelitian untuk memahami fenomena-fenomena manusia atau sosial dengan menciptakan gambaran yang menyeluruh dan kompleks

yang dapat disajikan dengan kata-kata, melaporkan pandangan terinci yang diperoleh dari sumber informan, serta dilakukan dalam latar setting yang alamiah.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kenyamanan Akses

Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang Selatan telah melakukan upaya dalam memberikan kenyamanan bagi pengguna aplikasi TangselPay. Mengenai kenyamanan akses pada aplikasi TangselPay, terkait fitur-fitur pada aplikasi TangselPay sudah *user friendly* (suatu kondisi ketika kita bisa menggunakan sesuatu dengan mudah dan nyaman). Hal ini dikarenakan pada aplikasi TangselPay di desain menjadi aplikasi yang simpel dengan menampilkan menu awal dengan menu pembayaran pelayanan publik dan menu pembayaran digital lainnya sehingga semua dapat dilakukan secara Online. Pada setiap fitur pembayaran yang tersedia, terdapat petunjuk penggunaan pada aplikasi dengan jelas dan mudah sehingga nyaman dan mudah untuk digunakan.

Aplikasi TangselPay telah diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dan Bank Indonesia Kantor Wilayah (Kanwil) Banten sehingga masyarakat dapat merasakan kenyamanan dan tidak perlu khawatir karena aplikasi TangselPay telah mendapatkan pengawasan dari otoritas pada sektor keuangan. Namun, masih terdapat kekurangan dalam akses aplikasi atau akses sistem. Hal tersebut dikarenakan masih adanya kesulitan sehingga kurangnya kenyamanan ketika mengakses aplikasi TangselPay. Kesulitan tersebut yaitu kesulitan ketika *login* ke dalam aplikasi yang terkadang membutuhkan waktu lama bahkan kegagalan.

Keluwesannya/Fleksibilitas

Mengenai keluwesan/fleksibilitas Aplikasi TangselPay dapat digunakan kapan saja dan dimana saja karena TangselPay adalah aplikasi atau sistem yang beroperasi selama 24 jam penuh, Artinya pengguna dapat melakukan transaksi pembayaran bisa pada waktu waktu yang diinginkan misalnya di jam pagi, siang atau malam. Aplikasi TangselPay juga dapat digunakan bukan hanya untuk wajib pajak atau wajib retribusi saja tetapi bagi semua kalangan karena fitur pembayaran yang terdapat pada aplikasi TangselPay cukup beragam. Fitur-fitur pada aplikasi TangselPay mudah untuk digunakan dan mudah dimengerti oleh pengguna sehingga menjadi fleksibel.

Namun masih terdapat hambatan pada indikator keluwesan/fleksibilitas yaitu mengenai kemampuan sistem aplikasi TangselPay ketika terdapat perubahan-perubahan. Mengenai ketahanan aplikasi, pada aplikasi TangselPay terdapat penambahan fitur untuk memenuhi kebutuhan dari pengguna aplikasi.

Selain penambahan fitur, penambahan *channel* maupun perubahan *payment gateway* terkadang dilakukan. Ketika ada penambahan fitur maupun perubahan *payment gateway* aplikasi TangselPay harus di *development ulang* sehingga memungkinkan terjadi *down* sistem atau *maintenance*. Apalagi aplikasi TangselPay dapat diakses 24 jam sehingga memungkinkan sering terjadi *maintenance*. *Maintenance* (perawatan) menurut Stephens (2004:3) “*all activities necessary to keep a system and all of its components in working order*”. Sehingga dapat dikatakan bahwa seiring berjalannya waktu fungsi mesin maupun peralatan yang digunakan untuk produksi semakin lama akan berkurang. Namun dengan adanya suatu sistem perawatan yang baik maka, usia kegunaan mesin bertambah dengan cara melakukan perawatan secara berkala dengan perawatan yang tepat. Ketika terjadi *maintenance* suatu aplikasi sulit untuk diakses karena tidak dapat digunakan sementara hingga proses *development* sistem selesai dilakukan.

Realisasi dari Ekspektasi ekspektasi Pemakai

Aplikasi TangselPay dapat memenuhi ekspektasi (harapan) pengguna dalam mencari sebuah informasi. Aplikasi TangselPay dapat memberikan informasi sesuai dengan harapan pengguna. Karena pada aplikasi TangselPay terdapat informasi mengenai pembayaran yang dilakukan dan terdapat *history* transaksi. Proses pembayaran melalui aplikasi TangselPay sesuai yang diharapkan karena pengguna dipermudah dalam melakukan pembayaran. Hal ini menjadi lebih praktis karena masyarakat tidak perlu keluar rumah dan mengantre untuk membayar karena dapat dilakukan lewat aplikasi TangselPay.

Ekspektasi pengguna adalah dimudahkan dalam melakukan pembayaran. Aplikasi TangselPay dapat mempermudah dalam melakukan pembayaran baik pembayaran pajak, retribusi maupun pembayaran produk digital lainnya. Hal ini dikarenakan dengan aplikasi TangselPay, pengguna tidak perlu antre untuk datang ke loket pembayaran tetapi dapat melakukan pembayaran melalui aplikasi sehingga dapat membayar kapan saja dan di mana saja selama perangkat yang digunakan telah terhubung dengan koneksi internet. Pengguna aplikasi TangselPay juga tidak perlu membawa uang tunai dalam jumlah yang besar untuk membayar pelayanan publik. Bahkan saat ini lebih dimudahkan dengan hadirnya fitur terbaru pada aplikasi yaitu fitur pembayaran melalui *QRIS*.

Kegunaan Fungsi-fungsi Spesifik

Fitur didefinisikan sebagai atribut dari sebuah produk untuk bersaing dan membedakan produk perusahaan pesaing (Maulidah et al., 2022). Fitur fitur pada aplikasi TangselPay memiliki fungsi penting yang dapat digunakan dan dimanfaatkan untuk mempermudah pembayaran. Namun, fitur yang terdapat pada

aplikasi TangselPay tidak memiliki keunikan tersendiri dikarenakan terdapat juga pada aplikasi pembayaran lain. Fitur yang terdapat pada aplikasi TangselPay adalah sebagai berikut:

1. Fitur Pembayaran Pajak: fitur Pembayaran pajak digunakan untuk pembayaran Pajak. Untuk saat ini yang tersedia pembayaran PBB (Pajak Bumi dan Bangunan) untuk wilayah Tangerang Selatan.
2. Fitur Pembayaran Retribusi : fitur ini digunakan untuk membayar retribusi daerah secara Online.
3. Fitur Tagihan PLN dan Pembayaran Token PLN: fitur ini digunakan untuk pembelian atau pembayaran tagihan dari produk pulsa dan token PLN.
4. Fitur Pembayaran PADM: fitur ini digunakan untuk pembayaran Rekening air atau PDAM.
5. TangselMart: fitur ini digunakan untuk Fitur ini berguna untuk belanja kebutuhan pokok secara online jadi mudah dan praktis karena dapat belanja dari rumah lewat aplikasi TangselPay.
6. Pembayaran BPJS Kesehatan: fitur ini berguna untuk membayar tagihan BPJS.
7. Notifikasi Pembayaran: berfungsi untuk memberikan informasi mengenai transaksi pengguna.
8. Report Laporan Transaksi secara Real Time bagi Petugas: fitur ini berguna untuk administrator TangselPay sehingga dapat merekap transaksi atau pembayaran.
9. Validasi Nomor Telepon melalui kode One Time Password (OTP): fitur ini digunakan untuk verifikasi melalui angka yang digunakan sekali dan akan dikirimkan melalui WhatsApp ketika ingin mendaftar aplikasi TangselPay. fitur ini digunakan untuk mengetahui apakah nomor telepon yang digunakan oleh pengguna terdaftar di aplikasi WhatsApp.
10. Histori Transaksi bagi Pengguna Aplikasi: fitur ini digunakan untuk mengakses informasi riwayat atau status transaksi yang telah dilakukan oleh pengguna.
11. Pendaftaran Via Daring: fitur ini digunakan untuk pendaftaran bagi pengguna aplikasi TangselPay secara langsung melalui aplikasi. Pendaftaran meliputi pengisian data pengguna, pengiriman kode OTP dan validasi kode OTP.
12. Customer Service: fitur ini berisi link yang ketika pengguna mengklik maka akan langsung diarahkan pada kontak Customer Service melalui

WhatsApp.

13. Penomoran Pedagang Secara Otomatis: fitur ini berguna untuk memberi nomor bagi pedagang pasar yang ingin membayar retribusi.
14. Fitur-fitur pada aplikasi TangselPay dapat digunakan. Ketika terdapat penambahan fitur, terdapat pemberitahuan untuk upgrade aplikasi agar dapat menggunakan fitur terbaru.

Keandalan Sistem

Mengenai kerahasiaan data, bahwa keamanan transaksi aplikasi TangselPay didukung dengan sistem keamanan berlapis yaitu verifikasi dua langkah dan terdapat fitur enkripsi pada *password* atau *personal identification* number (PIN) yang disimpan dan tidak akan bisa dibaca oleh pengguna lain.

Keamanan informasi pada aplikasi TangselPay ini menggunakan metode yang normal untuk melindungi informasi pengguna.

Kelebihan dari aplikasi TangselPay adalah program pertama di Indonesia yang dimiliki oleh pemerintahan daerah dalam hal transformasi keuangan digital untuk pemungutan retribusi dan pajak daerah. Pesaing TangselPay di tingkat pemerintahan tidak ada di lingkup internal Kota Tangerang Selatan sehingga TangselPay mendapat penghargaan sebagai Pemerintah daerah pertama yang concern terkait pembayaran secara online. Pada awal awal peluncuran tentu banyak kelebihan. Namun saat ini sudah banyak aplikasi fintech maupun aplikasi khusus untuk membayar pajak maupun retribusi secara Online. Namun, pemerintah daerah mencoba untuk setara dengan perusahaan yang menyediakan kanal pembayaran secara online dilevel yang setara dengan perusahaan multinasional. Bahkan nantinya semua pelayanan publik yang ada di Kota Tangerang Selatan tersedia pada aplikasi TangselPay. Fitur yang tidak ada pada aplikasi lain adalah fitur TangselMart yaitu masyarakat dapat membeli bahan kebutuhan pokok lewat aplikasi TangselPay sehingga tidak perlu datang ke pasar.

F. Kecepatan Akses

Setelah pengguna berhasil melakukan registrasi, akun harus di verifikasi terlebih dahulu sehingga dapat menggunakan fitur pembayaran yang tersedia pada aplikasi. Waktu yang dibutuhkan untuk verifikasi akun lumayan lama yaitu sekitar 3-5 hari. Hal ini menjadi kendala bagi pengguna karena fitur pembayaran tidak dapat langsung digunakan ketika akun belum diverifikasi. Lamanya waktu untuk verifikasi akun pada aplikasi TangselPay dikarenakan harus menunggu operator

aplikasi TangselPay untuk memeriksa data pengguna setelah proses pendaftaran akun. Oleh karena itu aplikasi TangselPay rencananya akan di development ulang sehingga waktu yang dibutuhkan untuk verifikasi akun adalah 1x24 jam secara otomatis.

Ketika akun sudah diverifikasi, pengguna dapat menggunakan fitur pembayaran yang tersedia pada aplikasi. Mengenai lamanya waktu pembayaran terselesaikan menggunakan aplikasi TangselPay sudah optimal karena cukup cepat yaitu kurang dari 24 jam karena waktu untuk membayar tagihan adalah 1x24 jam setelah tagihan dibuat. Jadi, lamanya waktu pembayaran terselesaikan adalah tergantung dari pengguna apakah tagihan langsung dibayar atau tidak. Dalam implementasinya, waktu untuk menyelesaikan pembayaran adalah kurang dari 5 menit, 8 menit sampai dengan 10 menit.

Perbedaan waktu pembayaran terselesaikan dikarenakan servernya tergantung antrian dari proses pembayaran. Perbedaan bank juga menjadi pengaruh, oleh karena itu terdapat waktu *delay* untuk pembayarannya. Kecuali pengguna menggunakan bank yang sama yaitu Bank BJB untuk melakukan pembayaran. Oleh karena itu, mengenai kecepatan akses aplikasi TangselPay dalam melakukan pembayaran sudah optimal tetapi masih terdapat hambatan pada lamanya waktu untuk verifikasi akun.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Kenyamanan akses aplikasi TangselPay sudah nyaman karena mudah digunakan tetapi masih terdapat hambatan yaitu kesulitan pada saat *login* yang membutuhkan waktu lama.
2. Fleksibilitas/Keluwasan sudah cukup baik karena dapat diakses selama 24 jam. Tetapi masih terdapat hambatan yaitu ketika ada penambahan fitur maupun perubahan *payment gateway* aplikasi TangselPay harus di *development ulang* sehingga memungkinkan terjadi *down* sistem atau *maintenance*.
3. Aplikasi TangselPay dapat memenuhi ekspektasi (harapan) pengguna dalam mencari sebuah informasi karena aplikasi TangselPay dapat memberikan informasi sesuai dengan harapan pengguna.
4. Fitur-fitur pada aplikasi TangselPay memiliki fungsi-fungsi yang spesifik, mempunyai kegunaan penting dan fitur tersebut dianggap mudah oleh pengguna.
5. TangselPay adalah program pertama di Indonesia yang dimiliki oleh

pemerintahan daerah dalam hal transformasi keuangan digital untuk pemungutan retribusi dan pajak daerah. Mengenai keandalan, Aplikasi TangselPay sudah menggunakan verifikasi 2 langkah dan terdapat fitur enkripsi pada *password* atau pin yang disimpan.

6. Kecepatan akses aplikasi TangselPay ketika menyelesaikan pembayaran sudah optimal dan cepat.

SARAN

1. Melakukan pembaharuan sistem pada aplikasi TangselPay sehingga sistem pada aplikasi TangselPay tetap stabil.
2. Membebaskan biaya administrasi bagi masyarakat yang ingin membayar tagihan pada aplikasi TangselPay.
3. Mendorong penyesuaian aplikasi TangselPay agar memiliki keunikan yang berbeda dibanding aplikasi serupa lainnya.
4. Mengaktifkan kembali sosial media aplikasi TangselPay baik Instagram maupun Twitter sebagai media promosi dan dapat menyampaikan informasi terkait aplikasi TangselPay.

DAFTAR PUSTAKA

- Diat Prasojo, L. (2013). *Sistem Informasi Manajemen Pendidikan* Yogyakarta : UNY Press.
- Firkawati, F. , M. Mappamiring, M., & Nasrulhaq, N. (2022). *Penerapan E-Government di Badan Penelitian dan Pengembangan Daerah Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan*. *Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik (KIMAP)*,3(2), 699–711.
- Gaol, L, Jimmy (2008). *Sistem Informasi Manajemen pemahaman dan Aplikasi*. Jakarta:PT Grasindo.
- Iham, W. M., Subowo, A., & Afrizal, T. (2022). *Implementasi Program TangselPay di Kota Tangerang Selatan dalam Rangka Mencapai Smart City*. *Journal of Public Policy and Management Review*, 12(1), 140-162.
- Irawan, A. (2018). *Sistem Pelayanan Publik Berbasis E-Government Pada Pemerintah Daerah Kabupaten Merauke*. *Jurnal Ilmu Administrasi Dan Sosial*, 7(1), 20– 37.
- Jogiyanto. (2007). *Model Kesuksesan Sistem Informasi*. Yogyakarta: Andi.
- O'Brien dan Markas. (2010). *Management System Information*. Mc Graw Hill, New York.
- Maulidah, H., Krisdiyawati, K., & Utami, E. U. S. (2022). *Peran Financial*

- Technology Berbasis Digital Payment System E-Wallet dalam Meningkatkan Literasi Keuangan.* Jurnal Riset dan Jurnal Akuntansi, 6(4).
- Nur, B. S., & Hendratmi, A. (2020). *Pengembangan Layanan Keuangan Digital Pada Lembaga Keuangan Non Bank (Studi Kasus Koperasi Pondok Pesantren Sunan Drajat Lamongan).* Jurnal Ekonomi Syariah Teori Dan Terapan, 7(3), 532.
- Stephens, Matthew P. (2004). *Productivity and Reliability Based Maintenance Management.* Pearson Education Inc: New Jersey.