

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perkembangan teknologi pada globalisasi saat ini semakin berkembang sebagai fasilitas pendukung yang digunakan pada aktivitas manusia. Pada kehidupan kini, teknologi tidak dapat dipisahkan dari kehidupan masyarakat, seakan-akan merupakan kebutuhan mendasar. Di zaman sekarang kehidupan sangat dipengaruhi oleh teknologi terutama *internet* sehingga banyak inovasi-inovasi yang muncul di berbagai bidang kehidupan manusia, khususnya dalam industri perbankan. Manusia sekarang menganggap bahwa dengan *internet* pekerjaan dan kebutuhan mereka dapat terpenuhi secara efektif dan efisien. Salah satunya, perkembangan teknologi informasi di sektor perbankan yang mendorong kebutuhan masyarakat yang semakin tinggi terhadap akses finansial yang lebih baik.

Pengguna *internet* dan *smartphone* di Indonesia yang cukup besar tersebut mendorong dunia bisnis untuk terus berkembang. Pengembangan pelayanan yang dilakukan oleh perbankan berbasis teknologi *electronic banking* saat ini dalam bentuk *internet banking*, *mobile banking*, penggunaan ATM (*Authomatic Teller Machine*) dan lain sebagainya. Peningkatan jumlah pengguna *mobile phone* di Indonesia cukup besar juga memengaruhi cara baru dalam melakukan transaksi perbankan. Menurut **Lee & Chung (2009)** dalam **(Resita & Baridwan, 2015)** berbagai fitur layanan yang ditawarkan dalam *mobile phone* dapat menjadi media dalam mendukung transaksi bisnis.

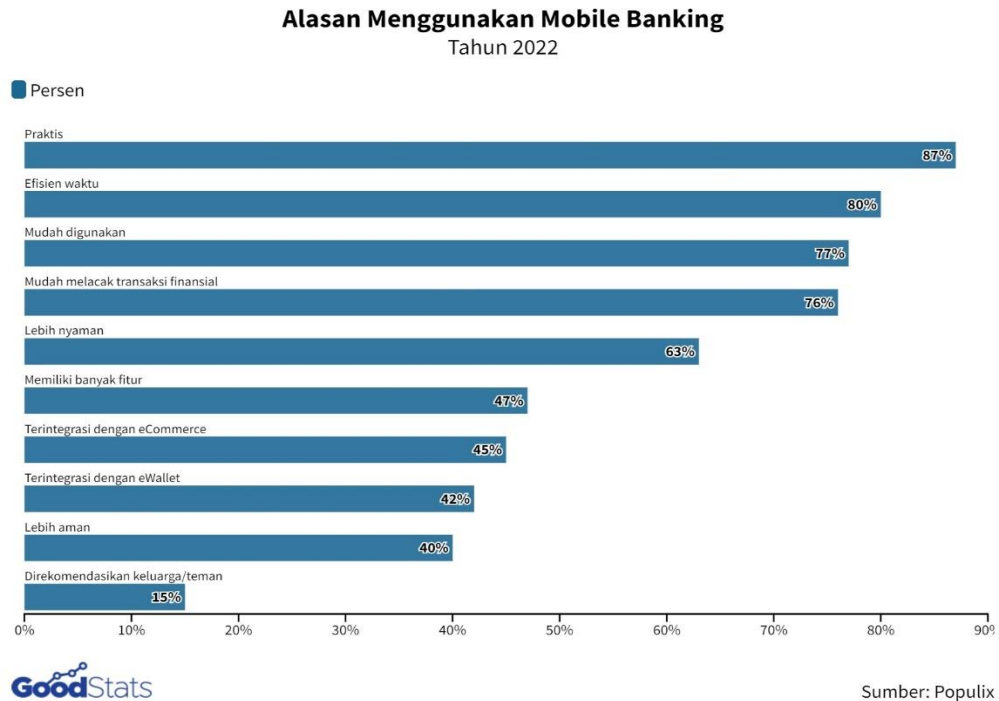
Inovasi Pelayanan publik dalam harapan peningkatan kualitas pelayanan publik dari nasabah akan terus meningkat. Berbagai upaya telah dilakukan oleh perbankan seperti memperbaiki regulasi pelayanan untuk mempercepat dan mempermudah proses dan mekanisme pelayanan serta peningkatan kapasitas sumber daya manusia aparatur pelayanan. Namun upaya perbaikan tersebut sampai saat ini belum sesuai dengan harapan nasabah. Menghadapi kondisi demikian, masih diperlukan upaya untuk melakukan percepatan peningkatan kualitas pelayanan publik dengan mendorong tumbuhnya pelayanan yang inovatif yang dapat menginspirasi. Tumbuhnya model pelayanan publik yang inovatif tersebut memerlukan kondisi yang kondusif, baik dari sisi pengelola unit pelayanan maupun dari sisi kepemimpinan lembaga yang memungkinkan kreatifitas itu tumbuh dan berkembang.

Merespon perkembangan dunia digital yang begitu masif, Pemerintah republik Indonesia mengeluarkan **Peraturan Presiden Nomor 95 tahun 2018** tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik atau disingkat **SPBE (Presiden, 2018)** . SPBE merupakan kerangka kerja yang dikembangkan untuk memastikan terlaksananya pengaturan, pengarahannya dan pengendalian penerapan sistem pemerintahan berbasis elektronik di lingkungan Pemerintahan pusat, provinsi ataupun daerah di wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia. Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik diharapkan dapat menjadi pusat koordinasi dalam membangun perpaduan yang menyeluruh untuk mencapai birokrasi dan pelayanan publik yang berkinerja tinggi.

Mobile Banking merupakan salah satu bagian *electronic banking* yang memanfaatkan telepon seluler untuk layanan perbankan. Melalui *Mobile Banking*, nasabah dapat melakukan transaksi *non-cash* seperti melihat informasi saldo, rincian transaksi, *transfer* antar rekening, pembayaran kartu kredit, telepon, dan sebagainya (**Resita & Baridwan, 2015**). *Mobile banking* menawarkan kemudahan jika dibandingkan dengan *SMS banking* karena nasabah tidak perlu mengingat format pesan *SMS* yang akan dikirimkan ke bank dan juga nomor tujuan *SMS banking*. Dengan adanya inovasi yang timbul dari keberadaan *internet*, maka perbankan menyediakan layanan-layanan yang memiliki tujuan untuk mencapai kepuasan nasabah. Sebab, kepuasan nasabah akan memberikan dampak baik dalam jangka pendek maupun jangka panjang bagi perusahaan.

Adanya fitur-fitur layanan bank maupun nasabah sama-sama diuntungkan, bank dapat menghemat waktu operasionalnya dan nasabah tidak akan membuang waktu dan tenaga hanya untuk antri di *Teller* dan *Customer Service* dengan adanya *Mobile Banking* nasabah dapat melakukan transaksi dimanapun, kapanpun, dan kemanapun menjadi lebih terjaga kerahasiaanya dan layanan transaksi perbankan yang dapat dilakukan oleh nasabah dengan menggunakan media komunikasi seperti komputer, *handphone*, dan telepon rumah. Penggunaan *Mobile Banking* dinilai menguntungkan bagi pihak bank dan juga nasabah. Semua transaksi menjadi lebih praktis, efektif, serta efisien (**Sari & Bagana, 2022**). Adapun dalam pemilihan penggunaan *Mobile Banking* terdapat beberapa alasan untuk menggunakannya yang tercantum melalui data berikut ini:

Gambar 1. 1 Alasan Menggunakan *Mobile Banking*



Sumber: GoodStats

Pada gambar diatas diungkapkan bahwa alasan terbanyak pengguna menggunakan *Mobile Banking* yaitu praktis dengan perolehan persentase sebesar 87%. Hal ini membuktikan bahwa *Mobile Banking* dirasa lebih praktis dikarenakan nasabah dapat mengakses pelayanan melalui aplikasi yang telah diunduh dan diinstal oleh nasabah tersebut. Sementara itu, alasan mudah digunakan berada di posisi tiga dari persentase sebesar 77% serta memiliki banyak fitur menempati tempat keenam yang mendapat hasil 47%. *Mobile Banking* memiliki hubungan yang erat dengan inovasi pelayanan publik karena teknologi ini memungkinkan pemerintah untuk meningkatkan aksesibilitas dan efisiensi layanan publik bagi masyarakat. Melalui *Mobile Banking* berbagai layanan administratif secara lebih cepat dan mudah, yang pada gilirannya meningkatkan efisiensi dan transparansi

dalam penyediaan layanan publik. Ini juga membuka pintu bagi pengembangan solusi baru yang lebih inovatif dalam meningkatkan kualitas dan responsivitas pelayanan publik secara keseluruhan.

Inovasi pelayanan publik adalah sebuah inovasi yang memudahkan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan. **Menurut Peraturan Menteri PANRB No. 30/2014**, inovasi pelayanan publik adalah terobosan jenis pelayanan publik baik yang merupakan gagasan ide kreatif orisinal dan adaptasi atau modifikasi yang memberikan manfaat bagi masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung. Tujuan kebijakan inovasi pelayanan publik adalah untuk mendorong pembangunan inovasi pelayanan publik, mendorong pengembangan dan transfer inovasi pelayanan publik, mempercepat peningkatan kualitas pelayanan publik, meningkatkan kepuasan masyarakat. Dengan melakukan inovasi pelayanan, situasi ini memberikan peluang bagi perbankan khususnya dalam mengambil langkah strategis dan inovatif pada konteks pelayanan publik.

Berdasarkan Rancangan **Peraturan Otoritas Jasa Keuangan** tentang Standar Penyelenggaraan Teknologi Informasi, *Core Banking System* sebagaimana dimaksud dalam **POJK Nomor 12/POJK.03/2018 Pasal 2 ayat (1)** berupa aplikasi untuk memproses transaksi perbankan sehari-hari yang mencakup fungsi nasabah, simpanan, pinjaman, akuntansi, dan pelaporan. Inovasi tersebut merupakan *disruption* yang berhasil mentransformasi suatu sistem teknologi informasi dan komunikasi dengan memperkenalkan kepraktisan, kemudahan akses, kecepatan, kenyamanan, biaya yang ekonomis, dan transparan menggantikan era ekonomi konvensional.

Inovasi Pelayanan publik dalam harapan peningkatan kualitas pelayanan publik dari nasabah akan terus meningkat. Berbagai upaya telah dilakukan oleh perbankan seperti memperbaiki regulasi pelayanan untuk mempercepat dan mempermudah proses dan mekanisme pelayanan serta peningkatan kapasitas sumber daya manusia aparatur pelayanan. Namun upaya perbaikan tersebut sampai saat ini belum sesuai dengan harapan nasabah. Menghadapi kondisi demikian, masih diperlukan upaya untuk melakukan percepatan peningkatan kualitas pelayanan publik dengan mendorong tumbuhnya model-model pelayanan yang inovatif yang dapat menginspirasi. Tumbuhnya model pelayanan publik yang inovatif tersebut memerlukan kondisi yang kondusif, baik dari sisi pengelola unit pelayanan maupun dari sisi kepemimpinan lembaga yang memungkinkan kreatifitas itu tumbuh dan berkembang.

Salah satu pelayanan yang berkualitas dan diharapkan oleh masyarakat adalah pelayanan yang bersifat efektif, efisien, dan transparan mendorong perubahan dari pelayanan konvensional (*offline*) ke pelayanan online (*e-government*). Menurut **Zauhar, Soesilo (2005)**, kualitas pelayanan adalah penyesuaian terhadap perincian-perincian (*conformance to specification*) Dimana kualitas ini dipandang sebagai derajat keunggulan yang ingin dicapai, dilakukannya kontrol terus menerus dalam mencapai keunggulan tersebut dalam rangka memenuhi kebutuhan pengguna jasa. Pelayanan merupakan respon terhadap kebutuhan manajerial yang hanya terpenuhi jika pengguna jasa itu mendapatkan produk yang mereka inginkan. Mengacu pada teori tersebut bahwa perbankan dituntut agar terus menciptakan atau mengembangkan inovasi-inovasi yang dirasa cukup memuaskan dalam hal

pelayanan terhadap nasabah karena dengan demikianlah yang menjadikan pelayanan tersebut berkualitas dan memudahkan bagi para pengguna jasa layanan yaitu nasabah.

Sektor perbankan terutama pada bagian *digital banking* banyak mengambil kesempatan untuk meningkatkan eksistensi perusahaan mereka, salah satunya perbankan di Indonesia kini sedang bersaing dalam kemajuan teknologi di bidang *digital*. Bank BTN melakukan transformasi *digital* untuk memberikan kemudahan bagi para nasabahnya dalam melakukan transaksi perbankan dengan membagikan akomodasi bank elektronik yang mereka miliki seperti *BTN Mobile*.

Bank Tabungan Negara meluncurkan *platform* berjenis aplikasi *Mobile Banking* yaitu *BTN Mobile* yang merupakan sebuah fitur sebagai pemegang peranan dengan membagikan fasilitas transaksi layanan perbankan melalui telepon pintar oleh sistem yang terjamin, cepat, dan sederhana serta bisa dijalankan kapan serta dimana saja yang tak mengharuskan hadir langsung (BTN Syariah, 2022).

Inovasi pelayanan publik memberikan suatu dampak yang baik terhadap peningkatan pelayanan publik. Namun bukan berarti dalam pelaksanaannya tidak mendapati sebuah hambatan. Dalam pelaksanaan inovasi pelayanan publik melalui aplikasi *BTN Mobile* pada Bank Tabungan Negara Kota Bogor dirasa masih ditemukan adanya beberapa kekurangan, antara lain:

- a. Nasabah juga mengeluhkan mengenai kesulitan penggunaan saat mengakses *m-banking*.
- b. Aplikasi yang sering *error* saat sedang melakukan pembayaran, seperti transaksi berhasil tetapi saldo tidak terkirim.

- c. Kesulitan pada saat aktivasi atau login aplikasi *BTN Mobile* yang mengharuskan nasabah harus berulang kali uninstall dan download ulang.

Bank Tabungan Negara (BTN) Kota Bogor dipilih sebagai lokus atau objek penelitian yang dilakukan oleh peneliti dikarenakan BTN Kota Bogor merupakan sebuah perbankan yang menyelenggarakan digital aplikasi *Mobile Banking*.

Berdasarkan permasalahan di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut yang dituangkan dalam laporan penelitian yang berjudul **“Inovasi Pelayanan Publik Menggunakan Aplikasi Digital *BTN Mobile Banking* Pada Bank Tabungan Negara Kota Bogor”**.

Alasan pemilihan judul bahwa yang peneliti ini berkaitan dengan disiplin ilmu administrasi publik. Di samping itu, terdapat beberapa persoalan berkaitan dengan belum optimalnya pelaksanaan inovasi pelayanan publik di Bank Tabungan Negara Kecamatan Dramaga Kota Bogor.

1.2. Fokus Penelitian

Fokus penelitian dalam penelitian ini adalah berkaitan dengan inovasi pelayanan publik menggunakan aplikasi *digital mobile banking* di Bank Tabungan Negara (BTN). Fokus penelitian ini bisa bersifat tentatif/berubah sesuai dengan berlangsungnya penelitian. Menurut **Teori Rogers** dalam bukunya *Diffusion of Innovation* atribut inovasi antara lain: *Relative Advantage* (Keuntungan Relatif), *Compability* (Kesesuaian), *Complexity* (Kerumitan), *Triability* (Kemungkinan Dicoba), *Observability* (Kemudahan Diamati).

1.3. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang peneliti telah jelaskan di atas, peneliti menarik rumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini, yaitu sebagai berikut :

1. Bagaimana inovasi pelayanan publik menggunakan aplikasi *digital Mobile Banking* pada Bank Tabungan Negara di Kota Bogor ?

1.4. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka tujuan penelitian ini yaitu :

1. Ingin mengetahui bagaimana inovasi pelayanan publik menggunakan aplikasi *digital Mobile Banking* pada Bank Tabungan Negara di Kota Bogor.

1.5. Kegunaan Penelitian

Berikut manfaat yang dapat diharapkan dari penelitian ini antara lain :

1. Kegunaan Teoritis

Bertujuan untuk meningkatkan pengetahuan dan pengalaman, serta memperluas pandangan dalam menerapkan gagasan yang relevan dengan ilmu administrasi publik, khususnya yang berkaitan dengan inovasi digital pelayanan pada Bank Tabungan Negara di Kota Bogor.

2. Kegunaan Praktis

Penelitian ini diharapkan sebagai sumber alternatif untuk dipikirkan atau dipertimbangkan dalam penilaian mengenai inovasi digital pelayanan publik pada Bank Tabungan Negara di Kota Bogor.