



E-ISSN: 3025-4698
P-ISSN: 3046-8582

Jurnal Pembangunan Kota Tangerang

Jurnal Pembangunan Kota Tangerang I Vol. 3 I No. 1 I Hal. 1-80 I Tahun 2025 I P-ISSN:3046-8582



Diterbitkan oleh:
Bappeda Kota Tangerang

PENGANTAR REDAKSI

Assalamu ‘alaikum wr. wb.

Puji syukur ke hadirat Allah Subhanahu Wa Ta’ala atas rahmat dan karunia-Nya, Jurnal Pembangunan Kota Tangerang (JPKT) Volume 3 Nomor 1 Tahun 2025 dapat hadir sebagai sarana diseminasi gagasan, penelitian, dan praktik terbaik dalam pembangunan kota. Edisi ini menjadi wadah bagi para akademisi dan praktisi untuk berkontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan sekaligus memberikan rekomendasi kebijakan yang relevan bagi kemajuan Kota Tangerang.

Kami mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada para penulis—baik dari kalangan dosen perguruan tinggi di Kota Tangerang maupun Aparatur Sipil Negara (ASN) di lingkungan Pemerintah Kota Tangerang—yang telah menyumbangkan pemikiran, hasil penelitian, dan analisis kebijakan berkualitas. Kolaborasi antara akademisi dan praktisi pemerintah ini diharapkan dapat memperkaya perspektif pembangunan kota yang holistik, inovatif, dan aplikatif.

Edisi kali ini menghadirkan sejumlah artikel yang mencakup berbagai aspek pembangunan, mulai dari tata kelola pemerintahan, infrastruktur, sosial-ekonomi, lingkungan, hingga inovasi digital, sebagai upaya mendukung visi ***Kota Tangerang sebagai Kota yang Kolaboratif, Maju, Berkelanjutan, Sejahtera, dan Berakhlakul Karimah***. Kami berharap jurnal ini dapat menjadi referensi bagi pemangku kepentingan, peneliti, dan masyarakat umum dalam memahami dinamika pembangunan kota.

Tak lupa, kami menyampaikan apresiasi kepada tim editor, mitra bestari, dan seluruh pihak yang terlibat dalam proses penerbitan. Kritik dan saran dari pembaca sangat kami nantikan untuk perbaikan di masa mendatang.

Semoga Jurnal Pembangunan Kota Tangerang terus menjadi media yang mendorong sinergi antara teori dan praktik, serta berkontribusi nyata bagi kemajuan Kota Tangerang.

Selamat membaca dan semoga bermanfaat.

Wassalamu ‘alaikum wr. wb.

KEPALA BAPPEDA KOTA TANGERANG



Dr. Hj. Yeti Rohaeti, AP., M.Si.

NIP. 19740807 199403 2 004



Daftar Isi (Table of Content) Vol 3. No.1

1	Urgensi Percepatan Realisasi Tangerang Pay Sebagai Upaya Penerapan Master Plan Smart City Kota Tangerang —Rini Hardiyanti, Ukon Furkon Sukanda, Miftahul Adib, Rani Intan Nuraini—	1 – 12
2	Refuse Derived Fuel (Rdf): Inovasi Ekonomi Sirkular Dalam Pengelolaan Sampah Di Kota Tangerang —Mirza Shahreza—	13 – 26
3	Sinergi Pemerintah Dan Masyarakat Dalam Pengelolaan Sampah Di Kota Tangerang —Faisal Tomi Saputra—	27 – 43
4	Membaca Ulasan Wisatawan: Dashboard Analisis Sentimen Untuk Pengembangan Pariwisata Kota Tangerang —Sarah Sholikhatus Risma—	44 – 59
5	Pengembangan Sistem Peringatan Dini Banjir Untuk Aksi Dini Mitigasi Dampak Bencana Banjir Di Kota Tangerang —Eilif Kurnia Deda Djamres—	60 – 69
6	<i>Pemanfaatan Maggot Bsf1 (Hermetia Illucens) Sebagai Alternatif Bahan Bakar Pada Sektor Industri Di Kota Tangerang</i> —Aida Ridwan Yusuf—	70 – 80

URGENSI PERCEPATAN REALISASI TANGERANG PAY SEBAGAI UPAYA PENERAPAN MASTER PLAN SMART CITY KOTA TANGERANG

THE URGENCY OF ACCELERATING THE REALIZATION OF TANGERANG PAY AS AN EFFORT TO IMPLEMENT THE SMART CITY MASTER PLAN OF TANGERANG CITY

Rini Hardiyanti¹, Ukon Furkon Sukanda², Miftahul Adib³, Rani Intan Nuraini⁴

^{1,2,3,4}Universitas Islam Syekh-Yusuf Tangerang

Jl. Maulana Yusuf No.10, Babakan Tangerang, Banten - 15118.

Abstrak

Kota Tangerang berupaya meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) melalui digitalisasi sistem pembayaran dengan mengembangkan Tangerang Pay. Penelitian ini bertujuan menganalisis potensi pengembangan dompet digital sebagai bagian dari implementasi Master Plan Smart City. Metode penelitian menggunakan pendekatan *Systematic Literature Review* (SLR). Penelitian menggunakan *Integrated Model of Communication for Social Change* (IMCFSC) untuk memahami transformasi digital. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Tangerang Pay memiliki potensi signifikan dalam meningkatkan efisiensi pembayaran dan mengurangi kebocoran PAD, disamping itu diharapkan bisa menjadi wadah berbagai redistribusi yang selama ini tidak resmi. Tangerang Pay tidak sekadar proyek teknologi, tetapi inovasi untuk mendorong perubahan sosial dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat sesuai visi Smart City.

Kata kunci: Tangerang Pay, Dompet Digital, Smart City

Abstract

The City of Tangerang aims to boost Local Revenue (PAD) by digitizing its payment systems through the development of Tangerang Pay. This study analyzes the potential of implementing a digital wallet as part of the Smart City Master Plan. A Systematic Literature Review (SLR) approach is used as the research method, and the Integrated Model of Communication for Social Change (IMCFSC) framework is applied to better understand the process of digital transformation. The findings reveal that Tangerang Pay holds significant potential to improve payment efficiency and minimize PAD leakage. Furthermore, it is expected to serve as a platform for managing various previously unofficial levies. More than just a technological initiative, Tangerang Pay represents an innovation aimed at driving social change and enhancing public welfare in alignment with the Smart City vision.

Keywords: Tangerang Pay, Digital Wallet, Smart City

Email:

¹Rhardiyanti@unis.ac.id,

²ufsukanda@unis.ac.id,

³madib@unis.ac.id,

⁴2101030019@students.unis.ac.id,

Cite This Article:

Hardiyanti, r., Sukanda, Ukon F., Adib, M., Nuraini, Rani I (2025). Urgensi Percepatan Realisasi Tangerang Pay Sebagai Upaya Penerapan Master Plan Smart City Kota Tangerang. Jurnal Pembangunan Kota Tangerang, 3(1), 1–12.



Copyright (c) 2025 Jurnal Pembangunan Kota Tangerang. This work is licensed under a Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0

PENDAHULUAN

Kota Tangerang berupaya untuk meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) guna mendukung pembangunan dan pelayanan publik. Namun, tantangan yang dihadapi adalah dugaan tingginya angka kebocoran PAD (kabar6.com, 2022). Kebocoran ini diduga terjadi pada berbagai sektor, termasuk pajak bumi dan bangunan, pajak kendaraan bermotor, serta retribusi dari sektor pasar. Dugaan kebocoran PAD di Kota Tangerang disebabkan oleh berbagai faktor, antara lain kurangnya transparansi dalam pengelolaan transaksi, ketidakakuratan dalam pencatatan pembayaran, serta minimnya penggunaan teknologi dalam proses pengumpulan pajak. Dalam hal ini, pemerintah Kota Tangerang menyampaikan, perlunya inovasi dalam digitalisasi sistem pembayaran untuk mendorong peningkatan pendapatan daerah (palapanews.com, 2023).

Digitalisasi memiliki potensi besar untuk meningkatkan PAD. Perkembangan Elektronik Transaksi Pemerintah Daerah (ETPD) di Banten menunjukkan tren positif secara umum. Namun, masih terdapat beberapa lokasi yang perlu dioptimalkan, terutama dalam pemanfaatan kanal digital untuk retribusi. Dari berbagai jenis retribusi yang ada, hanya sebagian kecil yang telah mengadopsi digitalisasi. Tantangan yang dihadapi ETPD di Banten, yaitu tingkat literasi keuangan virtual masyarakat yang masih di bawah 70 persen (RADARBANTEN.CO.ID, 2024).

Dengan adanya sistem pembayaran digital, setiap transaksi tercatat secara *real-time* sehingga dapat meminimalisir peluang manipulasi data. Integrasi Tangerang Pay dengan sistem perpajakan dan retribusi daerah juga dapat mempercepat proses pembayaran dan pelaporan serta dapat meningkatkan efisiensi pendapatan daerah. Dari segi pelayanan publik, masyarakat dapat melakukan pembayaran berbagai layanan publik dengan mudah melalui satu *platform* yang dapat berefek pada meningkatnya kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah daerah.

Di Indonesia, penggunaan dompet digital telah mengalami pertumbuhan yang pesat. Berdasarkan data dari situs GoodStats, nilai transaksi uang elektronik di Indonesia mengalami peningkatan terutama antara tahun 2021 dan 2022, di mana nilai transaksi melonjak dari Rp38,7 triliun menjadi Rp177,1 triliun. Lonjakan ini bermula dikarenakan masyarakat Indonesia mulai beralih dari transaksi tunai ke pembayaran digital, yang dipicu oleh berbagai faktor seperti COVID-19. Aplikasi-aplikasi seperti Gopay, OVO, dan DANA telah menjadi pilihan utama masyarakat untuk melakukan transaksi non-tunai. Fenomena ini menunjukkan bahwa masyarakat semakin terbiasa dengan teknologi digital dan siap untuk beralih dari transaksi tunai ke non-tunai. Dengan memanfaatkan tren ini, Kota Tangerang diharapkan dapat mempercepat transformasi menuju masyarakat yang *less coins*.

Kota Tangerang telah merumuskan rencana jangka pendek untuk membangun platform Tangerang Pay. *Platform* ini diharapkan dapat menjadi solusi untuk memudahkan masyarakat dalam melakukan pembayaran pajak dan retribusi secara virtual. Dengan Tangerang Pay, semua transaksi akan terintegrasi dalam satu aplikasi, sehingga memudahkan pengelolaan dan pencatatan pembayaran, serta meningkatkan akuntabilitas dalam pengumpulan PAD (BUKU III SMART CITY KOTA TANGERANG, n.d.).

Membangun ekosistem transaksi keuangan virtual adalah langkah penting untuk menjamin kelancaran pembayaran dan meningkatkan efisiensi dalam pengelolaan PAD. Dompet virtual dapat menyediakan platform yang aman dan mudah digunakan bagi masyarakat untuk melakukan pembayaran, sekaligus meningkatkan transparansi dalam pengumpulan pajak. Dengan Tangerang Pay, masyarakat tidak hanya akan lebih mudah dalam melakukan pembayaran. Tetapi juga akan memiliki akses yang lebih baik terhadap permodalan, sehingga mewujudkan masyarakat yang *bankable*.

Fenomena menarik lainnya adalah meningkatnya minat masyarakat terhadap transaksi digital selama pandemi Covid-19 (Muhammad Alifa Fikri Irhamni, 2024). Banyak orang beralih ke metode pembayaran non-tunai untuk menghindari kontak fisik (Fadhilah et al., 2021a). Selain itu, perubahan perilaku masyarakat, terutama di kalangan generasi Z,

cenderung jarang menggunakan uang tunai. Kondisi ini menjadikan digitalisasi dalam transaksi keuangan pemerintah daerah sebagai suatu keharusan.

Remaja dan pemuda generasi Z, yang tumbuh dalam digital *generation*, lebih memilih metode pembayaran yang cepat dan praktis, seperti menggunakan aplikasi *e-pockets*. Mereka menunjukkan kecenderungan untuk bertransaksi secara *on-line* dan mengandalkan teknologi dalam kehidupan sehari-hari, termasuk dalam urusan keuangan (Pramita et al., 2023a). Hal ini menunjukkan bahwa ada peluang besar bagi Kota Tangerang untuk memanfaatkan momentum ini dengan mengembangkan infrastruktur dan layanan keuangan digital.

Pengembangan ekosistem ekonomi digital dengan mendorong industri *e-trade* dan *market* akan memberikan dampak positif bagi perekonomian lokal. Dengan lebih banyak transaksi yang dilakukan secara digital, Kota Tangerang dapat meningkatkan efisiensi dalam pengumpulan pajak dan retribusi, serta mengurangi potensi kebocoran PAD yang selama ini menjadi masalah. Dengan semua potensi dan tantangan yang ada, penting bagi Kota Tangerang untuk menggagas percepatan dompet virtual melalui *platform* Tangerang Pay. Transformasi ini diharapkan tidak hanya akan meningkatkan pendapatan daerah, tetapi juga memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam bertransaksi. Kajian ini menganalisis dan mengidentifikasi potensi pengembangan dompet digital di Kota Tangerang sebagai bagian dari penerapan *Master Plan Smart City*.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan *Systematic Literature Review* (SLR) untuk menganalisis dan mengidentifikasi potensi pengembangan dompet digital di Kota Tangerang. Metode studi literatur adalah serangkaian kegiatan yang berkenaan dengan metode pengumpulan dari berbagai data pustaka, seperti jurnal, buku, website ataupun sumber lainnya, kemudian membaca dan mencatat serta melakukan pengolahan bahan penelitian terkait (Mestika Zed, 2022).

Pendekatan ini dipilih karena memungkinkan peneliti untuk melakukan kajian sistematis terhadap berbagai literatur yang relevan terkait implementasi dompet digital dalam konteks pemerintahan, khususnya untuk pengelolaan PAD. Penulisan dimulai dengan tahap persiapan yaitu mencari dan mempelajari topik dompet digital di Kota Tangerang. Penulis memulai dengan merumuskan pertanyaan penelitian yang jelas dan fokus, yaitu bagaimana potensi pengembangan dompet digital dapat mendukung implementasi Smart City di Kota Tangerang.

Proses pencarian literatur menggunakan Google Scholar menjadi *platform* utama. Pencarian tidak sekadar mengumpulkan artikel, melainkan mencari sumber yang benar-benar relevan dengan topik penelitian. Kombinasi kata kunci seperti "dompet digital", "e-payment", dan "e-wallet" digunakan untuk menjangkau literatur yang sesuai dan didapatkan hasil pencarian sebanyak 480jurnal. Kriteria seleksi literatur dikembangkan dengan cermat. Artikel pada publikasi berbahasa Indonesia yang terbit dalam rentang waktu 2019 hingga 2024. Hal ini memastikan kebaruan dan relevansi sumber yang digunakan. Proses penyaringan dilakukan secara bertahap, dimulai dari seleksi awal berdasarkan judul dan abstrak, kemudian dilanjutkan dengan kajian mendalam terhadap artikel *full-text*. Setelah melewati proses skrining menggunakan kata kunci tersebut, tersisa 23 jurnal yang memenuhi kriteria.

Selain artikel jurnal, kami juga mengintegrasikan sumber pustaka berupa buku-buku yang membahas konsep Smart City, khususnya referensi yang terkait dengan konteks dompet digital Kota Tangerang. Buku-buku yang menjadi rujukan utama mencakup literatur resmi pemerintah daerah, seperti masterplan Smart City yang diterbitkan pemerintah setempat. Beberapa buku yang digunakan mencakup informasi tentang transformasi digital perkotaan, konsep pembangunan infrastruktur teknologi, dan strategi implementasi Smart City. Buku-buku ini membantu kami memahami konteks historis dan teoritis pengembangan konsep

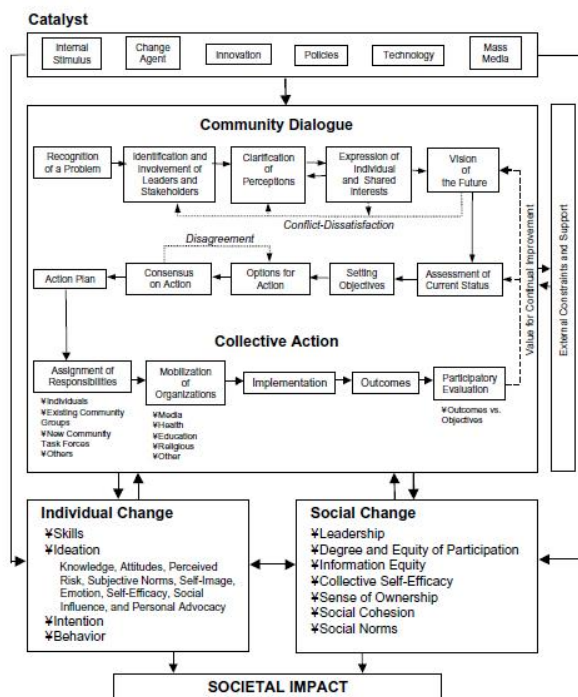
Smart City di Indonesia, khususnya di Kota Tangerang.

Setelah mengumpulkan sejumlah artikel dan buku, penulis mengelola referensi menggunakan *Mendeley Reference Manager*. Aplikasi ini membantu kami mencatat, mengutip, dan mengelola referensi secara sistematis sesuai standar. Setiap artikel dikaji secara teliti, dengan memperhatikan metodologi, kata kunci, dan hasil penelitiannya.

KERANGKA KONSEP

Kajian ini menawarkan pendekatan *Integrated Model of Communication for Social Change* (IMCFSC) untuk diterapkan dalam digitalisasi pembayaran di Kota Tangerang. Dalam upaya mengembangkan sistem e-payment di Kota Tangerang, IMCFSC digunakan untuk memahami proses transformasi digital. Model ini tidak sekadar melihat digitalisasi sebagai implementasi teknologi, melainkan sebagai proses sosial yang melibatkan partisipasi aktif seluruh komponen masyarakat.

Model Terpadu Komunikasi untuk Perubahan Sosial menggambarkan hubungan erat antara dialog komunitas dan tindakan kolektif dalam menciptakan perubahan sosial yang berkelanjutan. Dengan menggunakan pendekatan iteratif dan partisipatif, model ini memungkinkan komunitas untuk mengenali masalah bersama, merancang solusi yang inklusif, melaksanakan tindakan kolektif, dan mengevaluasi atau memperbaiki proses berdasarkan pengalaman.



Gambar 1. Integrated Model of Communication for Social Change
(Sumber : Figueroa 2002)

Model ini memberikan kerangka kerja praktis untuk pengembangan sosial yang berbasis pada partisipasi komunitas dan dialog yang konstruktif. Model ini dapat digunakan untuk memandu proses persiapan, implementasi, dan evaluasi Tangerang Pay, memastikan bahwa inisiatif ini tidak hanya berhasil secara teknis tetapi juga memberikan dampak sosial yang positif.

Konsep Dompot Digital dalam Ekosistem Keuangan Digital

Definisi Dompot Digital Dompot digital, atau juga dikenal sebagai e-wallet, adalah suatu bentuk teknologi yang memungkinkan individu untuk menyimpan, mengelola, dan menggunakan uang elektronik melalui perangkat digital seperti ponsel pintar, tablet, atau komputer. Dompot digital berfungsi sebagai pengganti fisik dari dompet konvensional yang biasanya digunakan untuk menyimpan uang tunai, kartu kredit, atau kartu debit. Dalam konteks Indonesia, dompet digital telah menjadi fenomena yang semakin populer dalam beberapa tahun terakhir.

Masyarakat Indonesia semakin mengadopsi penggunaan dompet digital sebagai alternatif yang lebih praktis dan efisien dalam melakukan transaksi keuangan sehari-hari. Dompot digital memungkinkan pengguna untuk melakukan berbagai transaksi, termasuk pembayaran belanja online maupun offline, pengiriman uang, pembayaran tagihan, pembelian pulsa, dan masih banyak lagi. Dompot digital biasanya terhubung dengan rekening bank atau kartu kredit pengguna. Melalui aplikasi dompet digital yang telah diunduh dan diinstal di perangkat digital, pengguna dapat mengakses dan mengelola saldo atau dana yang ada dalam dompet digital mereka (Dr. Suyanto, 2023).

Dalam penelitian (Fadhilah et al., 2021b) dompet digital didefinisikan sebagai teknologi yang memungkinkan individu menyimpan, mengelola, dan menggunakan uang elektronik melalui perangkat digital seperti ponsel pintar, tablet, atau komputer. Konsep ini jauh lebih dari sekadar pengganti dompet konvensional.

Karakteristik utama dompet digital terletak pada kemampuannya untuk mentransformasi cara bertransaksi. Platform ini tidak hanya memungkinkan pengguna melakukan pembayaran dengan mudah, tetapi juga menyediakan berbagai layanan tambahan. Melalui aplikasi yang diinstal di perangkat digital, pengguna dapat dengan mudah mengakses dan mengelola saldo, melakukan transfer dana, membayar berbagai tagihan, dan bahkan mendapatkan keuntungan tambahan seperti *cashback* atau diskon.

Tingkat Penggunaan Dompot Digital di Indonesia

Pada penelitian yang dilakukan oleh (Fadhilah et al., 2021b) menyebutkan, Berdasarkan data Bank Dunia pada tahun 2017, hanya 3% penduduk Indonesia yang berusia di atas 15 tahun menggunakan layanan dompet digital. Namun, dalam waktu singkat, terjadi transformasi yang luar biasa. Laporan Bank Indonesia menunjukkan lonjakan volume transaksi uang elektronik sebesar 209,8%, mencapai 2,9 miliar transaksi pada akhir tahun 2018, dibandingkan dengan 943,3 juta transaksi pada tahun sebelumnya.

Kompetisi di antara platform dompet digital semakin menarik. Penelitian (Hendra Priyatna et al., 2022) mengungkapkan bahwa ShopeePay menguasai 50% pasar, dengan pertumbuhan yang signifikan dari 68% pada September 2021 menjadi 72% pada Desember 2021. Platform lain seperti OVO (23%), Gopay (12%), DANA (12%), dan LinkAja (3%) turut berkontribusi dalam ekosistem pembayaran digital Indonesia. Penelitian tersebut menekankan bahwa keberhasilan dompet digital terletak pada dua faktor utama: kemudahan penggunaan dan kepuasan pelanggan. Semakin intuitif dan *user-friendly* sebuah platform, semakin besar kemungkinan masyarakat akan mengadopsinya. Hal ini menjelaskan mengapa beberapa platform seperti ShopeePay berhasil mendominasi pasar dibandingkan kompetitornya.

Perilaku Pengguna E-Wallet

Studi yang dilakukan oleh (Hendra Priyatna et al., 2022) mengungkap perilaku pengguna dompet digital. Penelitian tersebut menjelaskan bahwa kemudahan penggunaan dan kepuasan pelanggan memainkan peran krusial dalam adopsi teknologi pembayaran digital. Menariknya, setiap generasi memperlihatkan pola interaksi yang unik dengan teknologi ini.

Generasi Z, yang lahir pascatahun 1997, tampil sebagai pionir dalam adopsi dompet

digital. Sebagai generasi digital native, mereka tidak sekadar menggunakan teknologi, tetapi mengintegrasikannya secara fundamental dalam kehidupan sehari-hari. Penelitian (Octavian & Soedargo, 2023) mengungkapkan bahwa generasi ini tertarik pada fitur-fitur inovatif seperti cashback, diskon, dan kemudahan transaksi. Mereka tidak hanya mencari fungsionalitas, tetapi juga pengalaman yang menyenangkan dan menguntungkan.

Generasi milenial (generasi Y) berperan sebagai agen transformasi digital. Mereka mengalami transisi teknologi secara langsung dan memiliki kemampuan adaptasi yang tinggi. Sementara itu, generasi X, yang awalnya lebih konservatif dalam adopsi teknologi, perlahan mulai mengadopsi sistem pembayaran digital, didorong oleh kemudahan dan kebutuhan akan transaksi yang lebih efisien.

Fenomena menarik lainnya adalah terdapat perbedaan signifikan dalam adopsi e-wallet antara masyarakat perkotaan dan pedesaan. Remaja perkotaan cenderung lebih aktif menggunakan dompet digital untuk berbagai keperluan, mulai dari belanja online hingga pembayaran transportasi. Sebaliknya, remaja di daerah pedesaan masih mempertahankan preferensi transaksi tunai, meskipun mulai terbuka dengan penawaran menarik dari platform digital (Pramita et al., 2023b).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Menurut (Giffinger, et al., 2007), Smart City atau yakni kota cerdas dengan berinvestasi modal manusia dan hubungan sosial yang menyatukan modal kepirintaran, kesehatan, pembangunan ekonomi, serta pengelolaan SDA yang efektif melalui tata Kelola partisipatif. Kota Tangerang mewujudkan Smart City dengan cara merealisasikan aplikasi yang berupa Tangerang LIVE untuk menjadikan Kota Tangerang lebih modern, kemajuan teknologi, kemajuan ekonomi, serta kesejahteraan masyarakat (Nataya et al., n.d.).

Dalam konteks smart city, dompet digital tidak sekadar alat pembayaran, melainkan komponen transformasi layanan perkotaan. Kota Tangerang, misalnya, telah mengembangkan visi untuk mengintegrasikan teknologi digital dalam tata kelola perkotaan. Konsep Smart City yang mereka usung, dikenal dengan akronim *Liveable* (Layak Huni), *Investable* (Layak Investasi), *Visitable* (Layak Kunjung), dan *E-City* (Kota Berbasis Elektronik). menempatkan teknologi digital sebagai penggerak utama peningkatan kualitas hidup masyarakat (BUKU I SMART CITY KOTA TANGERANG, n.d.).

Kota Tangerang telah menunjukkan komitmen yang kuat dalam mengimplementasikan konsep smart city, dengan fokus khusus pada pengembangan infrastruktur digital dan transformasi layanan publik. Salah satu inovasi terkunci dalam perjalanan ini adalah rencana pengembangan Tangerang Pay, sebuah sistem pembayaran digital yang diharapkan dapat merevolusi cara masyarakat berinteraksi dengan layanan pemerintahan dan ekonomi lokal. Rencana implementasi Tangerang Pay dirancang tidak hanya untuk memfasilitasi pembayaran, tetapi juga untuk meningkatkan transparansi, mengurangi birokrasi, dan memberikan kemudahan akses layanan publik. Warga dapat melakukan berbagai transaksi mulai dari pembayaran pajak hingga layanan publik secara online, kapan pun dan di mana pun (BUKU II SMART CITY KOTA TANGERANG, n.d.).

Konsep Tangerang Pay lahir dari kebutuhan akan sistem pembayaran yang lebih efisien, transparan, dan mudah diakses. Sistem ini dirancang untuk mengintegrasikan berbagai layanan pembayaran publik, mulai dari pajak dan retribusi hingga layanan publik lainnya. Tujuan utamanya adalah menciptakan ekosistem transaksi keuangan digital yang memudahkan warga dalam menjalankan aktivitas sehari-hari. Tangerang Pay diharapkan dapat mengurangi ketergantungan pada uang tunai, peningkatan transparansi pengelolaan keuangan publik, dan perluasan akses layanan keuangan bagi masyarakat.

Implementasi dompet digital dalam konteks smart city Kota Tangerang membutuhkan perhatian pada beberapa aspek. Pertama, infrastruktur teknologi menjadi fondasi utama. Kota ini merencanakan pengembangan platform pembayaran elektronik yang terintegrasi, dengan fokus pada keamanan data dan kemudahan akses. Kerangka teknologi yang dibangun

mencakup sistem keamanan transaksi, dukungan teknologi Internet of Things (IoT), dan Jaringan komunikasi 4G/5G untuk memastikan konektivitas yang lancar dan aman bagi para pengguna (BUKU I SMART CITY KOTA TANGERANG, n.d.).

Analisis implementasi Tangerang Pay menggunakan perspektif *Integrated Model of Communication for Social Change* (IMCFSC) menunjukkan bahwa proses transformasi digital di Kota Tangerang sangat kompleks dan melibatkan banyak pihak. Transformasi ini dimulai dari kesadaran akan potensi kebocoran Pendapatan Asli Daerah (PAD), didukung oleh peran pemerintah dan Dinas Komunikasi dan Informatika, serta didorong oleh inovasi dompet digital yang menawarkan metode pembayaran yang lebih transparan dan efisien.

Dialog komunitas menjadi kunci dalam proses ini, melibatkan pemerintah daerah, pelaku bisnis, dan masyarakat. Fokus pada generasi muda yang akrab dengan teknologi membantu mengidentifikasi kebutuhan kolektif terkait digitalisasi pembayaran. Tindakan kolektif dari dialog ini terlihat dalam koordinasi sumber daya dan rencana evaluasi berkelanjutan untuk Tangerang Pay. Perubahan yang terjadi bersifat multi-level, mulai dari individu hingga sosial. Generasi Z dan milenial mengembangkan keterampilan baru dalam transaksi digital, mengubah cara pandang mereka tentang pembayaran, dan meningkatkan kepercayaan terhadap teknologi.

Pendekatan yang fleksibel memungkinkan *platform* ini terus disesuaikan berdasarkan umpan balik masyarakat. Dampak sosial dari Tangerang Pay bertujuan untuk menciptakan ekosistem digital yang inklusif, meningkatkan kesejahteraan masyarakat, dan mendorong inklusi keuangan. Dengan pendekatan ini, Kota Tangerang tidak hanya mengubah sistem pembayaran tetapi juga interaksi sosial dan ekonomi warganya. Secara keseluruhan, Tangerang Pay adalah upaya strategis untuk menciptakan perubahan sosial yang signifikan. Keberhasilannya bergantung pada keterlibatan masyarakat, adaptasi terhadap kebutuhan yang berubah, dan pembangunan kepercayaan dalam ekosistem digital.

Rekomendasi dari analisis ini mencakup perluasan dialog komunitas, fokus pada edukasi, pengembangan mekanisme umpan balik yang responsif, serta perhatian terhadap kelompok yang kurang terlayani dalam ekosistem digital (Sihara Pardede, 2024).

Proses perubahan dimulai dengan adanya katalisator yang memicu dialog komunitas. Dalam konteks e-payment Kota Tangerang, beberapa katalisator yang dapat mendorong transformasi digital antara lain: Pertama, stimulus internal berupa kesadaran akan kebutuhan efisiensi sistem pembayaran. Pemerintah Kota Tangerang seharusnya menyadari adanya dugaan potensi kebocoran Pendapatan Asli Daerah (PAD) yang memerlukan solusi. Kedua, peran agen perubahan seperti pemerintah dan Dinas Kominfo yang memfasilitasi proses transformasi. Ketiga, kehadiran inovasi teknologi dompet digital yang memungkinkan metode pembayaran yang lebih mudah dan transparan.

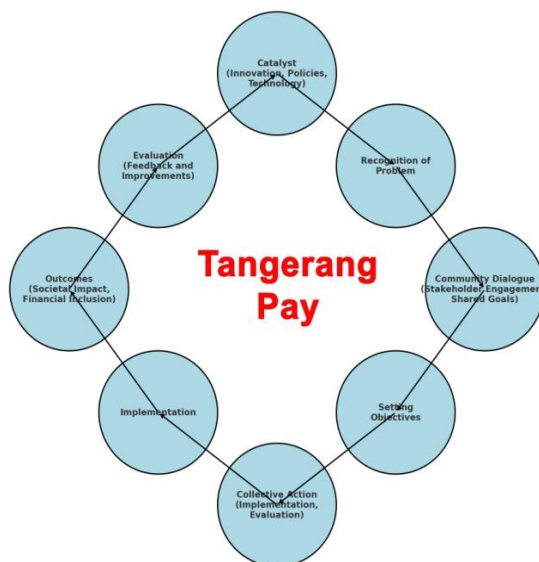
Dialog komunitas menjadi inti dari proses transformasi. Dalam konteks e-payment, dialog ini akan melibatkan berbagai pihak mulai dari pemerintah daerah, pelaku bisnis, hingga masyarakat umum. Proses dialog akan membantu mengklarifikasi persepsi tentang digitalisasi pembayaran, mengekspresikan kebutuhan individu dan kolektif, serta membangun visi bersama tentang masa depan sistem keuangan daerah. Melalui dialog, berbagai kelompok masyarakat termasuk generasi muda yang familiar dengan teknologi digital dapat berbagi perspektif dan merumuskan strategi implementasi Tangerang Pay.

Hasil dari dialog komunitas adalah tindakan kolektif untuk mengembangkan platform pembayaran digital. Tindakan ini mencakup koordinasi sumber daya teknologi, pembagian peran dalam implementasi, dan evaluasi berkelanjutan. Misalnya, pembagian tugas antara tim IT pemerintah, penyedia layanan teknologi, dan tim sosialisasi untuk memastikan platform Tangerang Pay dapat digunakan secara efektif.

Implementasi *e-payment* akan menghasilkan dua jenis perubahan. Pada level individu, masyarakat akan mengembangkan keterampilan baru dalam bertransaksi digital, mengubah persepsi tentang pembayaran, dan meningkatkan kepercayaan terhadap teknologi. Kunci keberhasilan model ini adalah sifat iteratifnya. Setelah implementasi awal Tangerang Pay, pemerintah daerah akan terus mengevaluasi, menerima umpan balik, dan

menyesuaikan platform. Proses ini memastikan bahwa sistem pembayaran digital selalu berkembang sesuai kebutuhan masyarakat.

Melalui pendekatan ini, Kota Tangerang tidak sekadar mengimplementasikan teknologi, tetapi membangun ekosistem digital yang inklusif. Tujuan akhirnya adalah meningkatkan kesejahteraan masyarakat, mendorong inklusi keuangan, dan menciptakan model pembayaran digital yang dapat diadopsi secara berkelanjutan.



Gambar 2. Penerapan Model IMCFSC pada Tangerang Pay (Diolah Penulis)

Catalyst (Pemicu) memerlukan *internal stimulus*, yaitu kesadaran pemerintah dan masyarakat akan pentingnya digitalisasi layanan pembayaran. Pemkot Tangerang dapat berperan sebagai inisiator Tangerang Pay. Jika belum memiliki sumber daya manusia, penggunaan teknologi dompet digital dapat dikerjasamakan dengan pihak yang sudah teruji dan kompeten dalam membangun aplikasi ini. Pemkot Tangerang juga dapat menyiapkan regulasi berupa Peraturan Daerah yang mendukung digitalisasi transaksi. Sambil melakukan kampanye publik melalui media massa untuk meningkatkan kesadaran dan adopsi masyarakat akan pentingnya realisasi dompet digital di Kota Tangerang.

Jalannya dialog komunitas dapat dilakukan dengan mengidentifikasi masalah yang dihadapi masyarakat, seperti kesulitan dalam pembayaran non-tunai atau kurangnya akses terhadap layanan digital. Prosesnya harus melibatkan pemangku kepentingan, termasuk bank lokal, penyedia teknologi, dan tokoh masyarakat. Diskusi diperlukan untuk menyamakan pemahaman tentang manfaat dan tantangan Tangerang Pay dan mengidentifikasi kebutuhan masyarakat, seperti kemudahan transaksi dan keamanan data. Pemkot Tangerang dapat merancang visi bersama, misalnya "Tangerang sebagai kota digital unggulan. Lalu membuat rencana aksi spesifik untuk mengimplementasikan Tangerang Pay.

Tindakan Kolektif dapat dimulai dengan menentukan tanggung jawab pihak-pihak terkait, seperti pemerintah daerah, penyedia layanan teknologi, dan masyarakat. Kemudian menggerakkan instansi dan organisasi, seperti Dinas Komunikasi dan Informatika, bank mitra, dan UMKM. Implementasinya meluncurkan aplikasi Tangerang Pay dengan *pilot project* di area tertentu, lalu evaluasi sebelum implementasi penuh. Pemkot Tangerang harus melibatkan masyarakat dalam evaluasi, seperti survei kepuasan pengguna.

Perubahan individu dan sosial akan terlihat dengan edukasi masyarakat tentang penggunaan dompet digital. Akan ada perubahan perilaku seperti meningkatnya kebiasaan transaksi non-tunai di berbagai sektor. Namun, perubahan ini memerlukan kepemimpinan

pemerintah dalam mendorong inovasi digital. Dengan tujuan meningkatkan akses bagi seluruh lapisan masyarakat, termasuk kelompok rentan. Meningkatkan kolaborasi antara masyarakat dan pemerintah melalui transparansi layanan. Pemkot Tangerang juga bisa berkaca dari kesuksesan kota lain dalam menekan kebocoran dan menaikkan PAD melalui sistem pembayaran digital, salah satunya adalah Kota Semarang. Hingga Oktober 2023, melalui penerapan e-Retribusi di 52 pasar tradisional, pendapatan Pemkot Semarang sudah mencapai Rp22 miliar (Zuhdiar Laeis, 2023).

Kami optimis, dampak sosial dari Tangerang Pay akan meningkatkan efisiensi sistem pembayaran dan transparansi anggaran. Serta memperluas akses ke layanan keuangan digital bagi seluruh warga, termasuk UMKM. Yang terpenting, memperkuat implementasi Master Plan Smart City Kota Tangerang.

PENUTUP

Implementasi Tangerang Pay sebagai bagian dari visi Smart City Kota Tangerang merupakan langkah strategis yang signifikan dalam transformasi digital pelayanan publik dan sistem pembayaran daerah. Pengembangan dompet digital bukan hanya sekadar penerapan teknologi, tetapi juga merupakan upaya menyeluruh untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan aksesibilitas layanan bagi masyarakat. Inovasi Tangerang Pay sebaiknya dikelola oleh PT Tangerang Nusantara Global (TNG), yang merupakan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) Kota Tangerang. Perusahaan ini baru-baru ini diubah statusnya menjadi Perusahaan Perseroan Daerah (Persero) untuk memperkuat identitasnya sebagai entitas yang berkomitmen memajukan Kota Tangerang melalui solusi digital yang inovatif.

PT Tangerang Nusantara Global dibentuk pada tanggal 27 desember 2016 berdasarkan Peraturan Daerah Kota Tangerang nomor 10 Tahun 2016, Undang-undang 40 Tahun 2007 Tentang Perseroan Terbatas (Menggantikan UU Nomor :1 tahun 1995 tentang Perseroan Terbatas), Undang-Undang Nomor : 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah. PT Tangerang Nusantara Global menerapkan prinsip-prinsip tata kelola Perusahaan Yang Baik/Good Corporate Governance (GCG), tetap memperhatikan ketentuan Anggaran Dasar dan peraturan perundang-undangan yang berlaku, hal ini sangat diperlukan agar Perseroan dapat bertahan dan tangguh dalam menghadapi persaingan yang semakin ketat.

PT TNG memberikan kontribusi dalam perekonomian daerah dengan melakukan peningkatan pendapatan asli daerah di Kota Tangerang yang merupakan landasan untuk mencapai visi dan misi PT TNG. Perseroan juga menyadari akan pentingnya penerapan etika perilaku usaha dalam pengelolaan Perseroan yang diharapkan dapat menciptakan dan mengembangkan Tata Nilai Perseroan (Corporate Values) yang baik (*SEJARAH PT TANGERANG NUSANTARA GLOBAL*, n.d.).

PT TNG berperan penting dalam mengembangkan Tangerang Pay dengan memanfaatkan sumber daya teknologi dan keahlian sumber daya manusia untuk menciptakan ekosistem digital yang responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Seperti, peluncuran aplikasi Trans Tangerang dan sistem pembayaran Tap On Bus (TOB) pada BRT Kota Tangerang. Contoh nyata dari upaya PT TNG dalam meningkatkan pelayanan publik dan mempermudah akses bagi pengguna transportasi.

Keberhasilan implementasi Tangerang Pay juga didukung oleh komposisi sumber daya manusia di Pemerintah Kota Tangerang. Data kepegawaian tahun 2023 menunjukkan bahwa mayoritas Aparatur Sipil Negara (ASN) berada pada golongan III dan IV, yang mencerminkan kapasitas aparatur memadai untuk mendukung transformasi digital dengan tenaga kerja yang berpengalaman dan berkualitas. Ditambah lagi, untuk mendukung keberhasilan dan optimalisasi penggunaan Tangerang Pay, pemerintah dapat mempertimbangkan kebijakan yang mewajibkan sebagian pendapatan ASN, selain ditransfer ke rekening bank, juga dialokasikan ke dompet digital Tangerang Pay. Langkah ini akan mendorong penggunaan Tangerang Pay dalam berbagai aktivitas transaksi, mempercepat adopsi teknologi, sekaligus memperkuat ekosistem ekonomi digital di Kota Tangerang."

Rekomendasi dari penelitian ini meliputi perlunya dialog partisipatif dengan masyarakat untuk menciptakan platform digital yang inklusif, fokus pada edukasi digital bagi kelompok kurang terlayani, serta membangun mekanisme umpan balik yang responsif. Selain itu, penting untuk menjaga keamanan dan privasi data pengguna serta mengembangkan fitur-fitur inovatif yang memenuhi kebutuhan generasi muda. Secara keseluruhan, Tangerang Pay lebih dari sekadar proyek teknologi. Inovasi ini adalah instrumen strategis untuk mendorong perubahan sosial dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat, sejalan dengan visi Smart City yang berkelanjutan.

Pada penelitian selanjutnya diharapkan dapat melakukan studi tentang efektivitas Tangerang Pay setelah diimplementasikan oleh Pemkot Tangerang. Dan dapat mengeksplorasi lebih dalam mengenai dampak jangka panjang, faktor keberhasilan, serta tantangan dalam pengembangan ekosistem pembayaran digital di tingkat pemerintah daerah. Dengan demikian, kita dapat memastikan bahwa Tangerang Pay terus maju dan memberikan manfaat maksimal bagi masyarakat Kota Tangerang (Analisis Data et al., n.d.).

DAFTARPUSTAKA

- Analisis Data, P., Sektoral, S., Tangerang, K., & Pengantar, K. (n.d.). *Statistik Kunci Kota Tangerang*.
- BUKU I SMART CITY KOTA TANGERANG. (n.d.).
- BUKU II SMART CITY KOTA TANGERANG. (n.d.).
- BUKU III SMART CITY KOTA TANGERANG. (n.d.).
- Dr. Suyanto, S. E. ,S. Pd. I. ,M. M. ,M. Ak. ,CA. (2023). *MENGENAL DOMPET DIGITAL DI INDONESIA*.
- Fadhilah, J., Layyinna, C. A. A., Khatami, R., & Fitroh, F. (2021a). Pemanfaatan Teknologi Digital Wallet Sebagai Solusi Alternatif Pembayaran Modern: Literature Review. *Journal of Computer Science and Engineering (JCSE)*, 2(2), 89-97. <https://doi.org/10.36596/jcse.v2i2.219>
- Fadhilah, J., Layyinna, C. A. A., Khatami, R., & Fitroh, F. (2021b). Pemanfaatan Teknologi Digital Wallet Sebagai Solusi Alternatif Pembayaran Modern: Literature Review. *Journal of Computer Science and Engineering (JCSE)*, 2(2), 89-97. <https://doi.org/10.36596/jcse.v2i2.219>
- Figueroa M.E. (2002). Communication for Social Change: An Integrated Model for Measuring the Process and Its Outcomes. The Rockefeller Foundation and Johns Hopkins, University Center for Communication Programs
- Hendra Priyatna, E., Eky Pambudi, J., & Dewi, E. (2022). MINAT MENGGUNAKAN DOMPET DIGITAL OVO: KEMUDAHAN PENGGUNAAN DAN KEPUASAN PELANGGAN INTEREST IN USING OVO DIGITAL WALLET: EASY OF USE AND CUSTOMER SATISFACTION. In *DIGIBIS: Digital Business Journal* (Vol. 1, Issue 1). <http://jurnal.umat.ac.id/index.php/digibis>
- kabar6.com. (2022). *Pemerhati Duga PAD Kota Tangerang Bocor 2,5 T*. <https://Kabar6.Com/Pemerhati-Duga-Pad-Kota-Tangerang-Bocor-25-t/>. <https://kabar6.com/pemerhati-duga-pad-kota-tangerang-bocor-25-t/>
- Mestika Zed. (2022). *Metode Penelitian Kepustakaan*. Yayasan Pustaka Obor Indonesia.
- Muhammad Alifa Fikri Irhamni. (2024, October 20). Nilai Transaksi Transfer Uang Elektronik Indonesia Capai Rp303 Triliun di 2024. <https://Data.Goodstats.Id>.
- Nataya, A. S., Kurniawan, I. A., Prasetyo, E., Administrasi, I., Fakultas, N. /, Sosial, I., & Politik, I. (n.d.). Penerapan Tata Kelola Cerdas (Smart Governance) Dalam Mengatasi Covid-19 Di Kota Tangerang Sebagai Kota Cerdas (Smart City). *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 2024(5), 144-154. <https://doi.org/10.5281/zenodo.10521122>
- Octavian, H. S., & Soedargo, B. P. (2023). Perilaku Penggunaan Dompot Digital pada Generasi Z di Bogor. *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*, 11(1). <https://doi.org/10.37641/jimkes.v11i1.1727>
- palapanews.com. (2023). *Cegah Kebocoran PAD, Pengusaha hingga PKL Diajak Pakai Sistem Pembayaran Digital*. <https://palapanews.com/2023/07/26/cegah-kebocoran-pad-pengusaha-hingga-pkl-diajak-pakai-sistem-pembayaran-digital/>

- Pramita, A., Fatchiya, A., & Puspita, D. R. (2023a). Tingkat Penggunaan E-wallet pada Remaja Perkotaan dan Pedesaan. *Jurnal Sains Komunikasi Dan Pengembangan Masyarakat (JSKPM)*, 7(2), 275-282. <https://doi.org/10.29244/jskpm.v7i2.1144>
- Pramita, A., Fatchiya, A., & Puspita, D. R. (2023b). Tingkat Penggunaan E-wallet pada Remaja Perkotaan dan Pedesaan. *Jurnal Sains Komunikasi Dan Pengembangan Masyarakat (JSKPM)*, 7(2), 275-282. <https://doi.org/10.29244/jskpm.v7i2.1144>
- RADARBANTEN.CO.ID. (2024). *Tingkatkan ETPD di Banten, Bank Indonesia Gelar Rakorwil TP2DD*. <https://www.radarbanten.co.id/2024/11/01/tingkatkan-etpd-di-banten-bank-indonesia-gelar-rakorwil-tp2dd/>
- SEJARAH PT TANGERANG NUSANTARA GLOBAL. (n.d.). Tng.Id. Retrieved November 29, 2024, from <https://tng.id/id/tentang-kami/sejarah/>
- Zuhdiar Laeis. (2023, October 14). Pemkot Semarang luncurkan “e-Retribusi” tekan kebocoran PAD. *Antaranews.Com*.