

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Elektronifikasi Transaksi Pemerintah Daerah (ETPD) merupakan program yang mengupayakan transformasi transaksi pendapatan dan belanja pemerintah daerah dari metode pembayaran tunai menjadi non-tunai. Komponen produk dalam program ETPD terdiri dari : a) pembayaran pajak dan retribusi daerah, b) bantuan sosial masyarakat, c) belanja makan minum rapat pemerintah daerah dan d) belanja alat tulis kantor pemerintah daerah. Frekuensi transaksi Pemda yang besar terutama dari pajak hingga bantuan sosial masyarakat ini tentu memerlukan upaya digitalisasi dalam sistem pembayaran. Program ini dapat memudahkan Pemda dan masyarakat dalam bertransaksi dan meningkatkan keamanan, akuntabilitas, transparansi serta efisiensi pengelolaan keuangan baik secara nasional maupun daerah. Melalui program ETPD, program ini tidak hanya memberikan akses terhadap kanal pembayaran digital namun juga mendorong terbentuknya budaya transaksi non tunai yang lebih familiar terhadap ekosistem ekonomi digital, serta memperkuat peran warga dalam proses pembangunan keuangan daerah. (Artha, 2021).

Program ETPD merupakan bagian dari digitalisasi sistem pembayaran nasional dan salah satu bentuk inisiasi dari kebijakan *Blueprint* Sistem Pembayaran Indonesia (BSPI) yang dibuat oleh Bank Indonesia. Kebijakan BSPI 2025 berfungsi sebagai pedoman untuk| mengarahkan peran industri sistem pembayaran di era

ekonomi dan keuangan digital secara *end to end*. Peran Bank Indonesia di tingkat daerah adalah sebagai wakil ketua yang mendorong penuh dan menjadi *advisor* Pemda dalam implementasi program ETPD (Bank Indonesia, 2020a).

Kebijakan program ETPD diawali dengan mandat Keputusan Presiden Nomor 3 Tahun 2021 tentang pembentukan Satuan Tugas Percepatan dan Perluasan Digitalisasi Daerah (Satgas P2DD). Dalam pelaksanaannya, program ETPD memiliki struktur hierarkis dari tingkat pusat hingga ke tingkat daerah. Pada tingkat pusat terdapat Satgas P2DD yang diketuai oleh Menteri Koordinator bidang Perekonomian (Menko) dan beranggotakan Gubernur Bank Indonesia, serta enam kementerian terkait lainnya. Sedangkan pada tingkat daerah, terdapat TP2DD yang diketuai oleh masing-masing kepala daerah. TP2DD tingkat provinsi diketuai oleh gubernur sedangkan TP2DD tingkat kabupaten/kota diketuai adalah bupati/walikota. (Roadmap TP2DD Jambi, 2023).

Provinsi Jambi menjadi salah satu daerah yang telah berhasil menyelesaikan pembentukan seluruh Tim Percepatan dan Perluasan Digitalisasi Daerah (TP2DD) di wilayah kerjanya pada Semester I 2021 serta melakukan penyesuaian SK Struktur TP2DD sesuai dengan Permendagri No. 56 Tahun 2021. Dalam struktur tersebut, Bank Indonesia Jambi diposisikan sebagai wakil ketua dan Sekretaris Daerah Provinsi sebagai ketua pelaksana harian. Anggota TP2DD Jambi lainnya terdiri Bank RKUD (Bank 9 Jambi), Badan Pengelolaan Keuangan dan Pendapatan Daerah (BPKPD), Otoritas Jasa Keuangan (OJK), dll.

Dalam kapasitasnya di bidang sistem pembayaran, BI Jambi dalam program ETPD berperan sebagai koordinator dan fasilitator penerapan elektronifikasi sekaligus bertanggung jawab atas edukasi dan sosialisasi kepada para pemangku kepentingan (Bank Indonesia, 2020). Untuk menjalankan perannya, BI Jambi memerlukan perencanaan komunikasi yang efektif. Sebuah proses komunikasi pasti akan menemui berbagai tantangan maupun hambatan sehingga perencanaan komunikasi penting untuk Bank Indonesia dalam mendorong dan memfasilitasi Pemda demi mencapai tujuan program.

Cangara (2010) mendefinisikan perencanaan komunikasi sebagai langkah pengalokasian sumber daya komunikasi dalam mencapai tujuan kelompok atau organisasi. Pendapat lain dari Ferguson (2012) juga mendukung bahwa perencanaan komunikasi merupakan bagian dari keseluruhan proses perencanaan program yang dilengkapi dengan tujuan, kondisi lingkungan lembaga baik secara eksternal maupun internal. Perencanaan komunikasi akan membantu untuk mengidentifikasi peluang strategis, tujuan komunikasi, pesan utama, prioritas komunikasi, indikator kinerja, serta sumber daya dalam program ETPD.

BI Jambi perlu mengetahui karakteristik masing-masing daerah di Provinsi Jambi agar dapat membuat perencanaan komunikasi yang efektif. Perencanaan komunikasi yang efektif dapat melihat kekuatan dan kelemahan program sehingga tujuan program dapat disesuaikan guna meningkatkan efektivitas dan jangkauan program (Widjajanto, 2013). Oleh karena itu, pemahaman terhadap kondisi

lapangan menjadi penting sebagai dasar dalam menyusun perencanaan komunikasi dalam program ini.

Melalui wawancara awal yang dilakukan dengan pegawai Bank Indonesia pada 24 April 2025 melalui telepon, dijelaskan bahwa kondisi daerah dan sumber daya di Provinsi Jambi berbeda-beda tiap kabupaten/kota. Hal ini menjadi tantangan bagi Bank Indonesia untuk menyesuaikan perencanaan program termasuk perencanaan komunikasi agar dapat mendukung program ETPD secara optimal. Pada awal pembentukan program, Pemda belum memiliki sumber daya yang cukup sehingga BI Jambi memfasilitasi Pemda dengan beberapa inisiatif seperti *Capacity Building* dan *High Level Meeting* (HLM) untuk pelatihan teknis dan pendampingan pengisian Indeks ETPD.

Tantangan utama dalam program ETPD adalah komitmen dari Pemda karena dampak yang dirasakan dari program ini tidak instan sehingga menuntut konsistensi dalam waktu yang lama. Komitmen Pemda dibutuhkan untuk mengembangkan program inisiatif yang menarik dan terus memberikan literasi kepada masyarakat. BI Jambi melihat ini sebagai urgensi untuk menambah pelatihan untuk Pemda. Pada tahun 2023, HLM dan *Capacity Building* diselenggarakan sebanyak dua kali dalam setahun pada semester I dan semester II. Pada tahun yang sama, BI juga memfasilitasi lembaga TP2DD Jambi untuk mengikuti kegiatan *benchmarking* dengan ke Yogyakarta. Dalam kegiatan tersebut, lembaga TP2DD Yogyakarta memberikan strategi *best practice* dan rekomendasi kepada lembaga TP2DD Jambi.

BI Jambi terus membuat dan mengevaluasi strategi komunikasi publik yang mampu menjembatani arah kebijakan dengan kondisi nyata di lapangan.

Menurut Sumarsono (2016) dalam bukunya *Dinamika Komunikasi*, komunikasi publik memiliki peran strategis dalam membentuk opini, meningkatkan partisipasi, serta menciptakan kesadaran secara menyeluruh di kalangan masyarakat dan aparatur pemerintah daerah terhadap pentingnya program yang disosialisasikan. Komunikasi publik yang dirancang secara tepat dapat menjadi penghubung antara tujuan kebijakan dengan pemangku kepentingan. Selain itu, komunikasi publik berfungsi memberikan edukasi ke masyarakat terhadap program yang dijalankan.

Dalam ranah kebijakan publik, aspek komunikasi tidak sekadar berfungsi sebagai alat penyampaian informasi, namun juga berperan strategis dalam membentuk persepsi dan memperkuat keterlibatan para pemangku kepentingan. Pentingnya perencanaan komunikasi dalam konteks program ETPD semakin relevan ketika dikaitkan dengan kondisi aktual di daerah.

Penelitian dari Sintia (2024) mengangkat topik terkait transformasi digital melalui program ETPD dengan kanal pembayaran QRIS di Kota Jambi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa elektronifikasi di Kota Jambi masih perlu pengoptimalan dalam program ETPD pada aspek realisasi pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) melalui kanal QRIS.

Kekuatan komunikasi publik dalam bentuk edukasi dan literasi masyarakat masih sangat dibutuhkan dalam jangka waktu yang panjang sehingga masyarakat menjadi percaya bertransaksi secara *online* dalam hal pajak dan retribusi daerah.

Masyarakat masih was-was terhadap *cyber security* yang ada di dalam dunia *online* dan lebih percaya untuk betransaksi secara tunai. Komunikasi publik yang komprehensif akan membantu mengubah pandangan dan kebiasaan cara penggunaan layanan publik.

Selama empat tahun program berjalan, Provinsi Jambi menunjukkan perkembangan signifikan dalam capaian implementasi ETPD pada penyediaan kanal pembayaran dengan capaian indeks implementasi sebesar 88% yang menandakan bahwa penyediaan kanal pembayaran seperti layanan QRIS, Teller, Agen Bank dan mobile/SMS *Banking* telah tersedia dengan baik. Namun demikian, Bank Indonesia Jambi dan *stakeholders* terus mengupayakan perluasan sistem pembayaran hingga mencapai persentase 100%. Perluasan sistem pembayaran yang dilakukan diantaranya adalah penyediaan mesin EDC, uang elektronik (UE) dan *e-Commerce* (Bank Indonesia Jambi, 2024).

Perluasan sistem pembayaran non tunai terus berjalan hingga saat ini. Kanal pembayaran digital sudah tersedia namun ada kesenjangan antara penyediaan kanal dengan tingkat pemanfaatannya, baik dari sisi Pemerintah Daerah maupun masyarakat. Berdasarkan Laporan Indeks Elektronifikasi Transaksi Pemerintah Daerah (IETPD) Wilayah Sumatera Semester II tahun 2024, persentase realisasi atau pemanfaatan kanal pembayaran berada pada *range* mencapai 20-55%. Capaian realisasi ini terbilang cukup rendah dan Provinsi Jambi menjadi urutan terakhir di Pulau Sumatera.

Lebih lanjut, apabila indeks ETPD dianalisis dari semester I tahun 2023 maka terdapat penurunan persentase capaian realisasi. Semester I - semester II tahun 2023 menunjukkan bahwa capaian indeks ETPD pada aspek realisasi mencapai 30%. Setelah dilihat dari indikator penilaian, terdapat perubahan indikator pada kanal pembayaran. Pada tahun 2023, aspek penilaian hanya dibagi menjadi dua yaitu kanal QRIS dan non QRIS. Sedangkan pada tahun 2024, kanal pembayaran dibagi menjadi tiga, yaitu : a) kanal konvensional ( *teller* dan agen bank, b) kanal non digital (mesin ATM, EDC (termasuk Kartu Kredit Pemerintah Daerah (KKPD) Fisik, dan UE *reader*, dan c) kanal digital (*mobile/SMS/internet banking*, QRIS (termasuk KKPD QRIS dan *eCommerce*).

Perubahan indikator penilaian ini menyebabkan capaian realisasi pada tahun selanjutnya menjadi lebih kecil karena indikator kanal pembayaran menjadi lebih luas. Khususnya pada aspek kanal pembayaran non digital, persentase realisasi pada semester II tahun 2024 berada pada rentang 0-20% karena belum tersedianya kanal seperti *e-Commerce* dan masih memperluas penyediaan UE *Reader* dan mesin EDC. Dalam hal ini, BI bersama Tim Percepatan dan Perluasan Digitalisasi Daerah (TP2DD) secara konsisten terus bersinergi dengan mengadakan pelatihan teknis, rapat koordinasi maupun pendampingan pengisian indeks ETPD untuk pengoptimalan realisasi. (Jambiexpress.co.id, 2024).

Melansir dari Tribun Jambi pada 24 April 2025, Warsono sebagai pemimpin BI Jambi menuturkan bahwa saat ini literasi digital akan terus ditingkatkan agar masyarakat dan Pemda lebih siap dalam menghadapi digitalisasi. Harapannya

forum TP2DD dapat membuat strategi dan rencana aksi yang sesuai dengan kebutuhan lokal. Sekda Provinsi Jambi, Sudirman juga menambahkan bahwa tahun 2025 merupakan momentum penting dalam mempercepat implementasi ETPD dengan inisiatif seperti inovasi digital dalam pembayaran PBB dan retribusi hingga pemberian insentif bagi wajib pajak yang memanfaatkan kanal digital.

Sesuai dengan urgensi penelitian yang telah dipaparkan diatas, penelitian ini akan memilih Bank Indonesia Jambi sebagai subjek penelitian. Fokus kajiannya adalah pada perencanaan komunikasi yang dijalankan dalam rangka mendukung perluasan sistem pembayaran non tunai di Provinsi Jambi melalui kebijakan program Elektronifikasi Transaksi Pemerintah Daerah (ETPD). Penelitian ini akan menggunakan model perencanaan komunikasi Philip Lesly dan model analisis kebijakan Edward III.

Model perencanaan komunikasi Philip Lesly akan menganalisis bagaimana BI sebagai koordinator dan fasilitator menjalankan perencanaan komunikasi yang mencakup kegiatan komunikasi dalam perluasan sistem pembayaran non tunai melalui kebijakan program Elektronifikasi Transaksi Pemerintah Daerah (ETPD) di Provinsi Jambi. Sedangkan model implementasi kebijakan Edward III akan membahas bagaimana faktor komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi berperan dalam keberhasilan implementasi kebijakan program ETPD. Penggunaan kedua model dalam penelitian ini menjadi penting karena perluasan sistem pembayaran non tunai melalui program ETPD tidak hanya berkaitan dengan bagaimana pesan dikomunikasikan, tetapi juga bagaimana kebijakan tersebut

diimplementasikan oleh lembaga-lembaga yang tergabung didalamnya. Kombinasi kedua model ini memberikan pemahaman yang komprehensif terhadap tantangan dan capaian program ETPD dari sisi komunikasi maupun kebijakan.

Peneliti berupaya memberikan perspektif yang berbeda dengan menjadi kajian pertama yang menganalisis program ETPD dari sudut pandang komunikasi di Provinsi Jambi. Penelitian ini akan melengkapi dan memperluas cakupan kajian ETPD dengan fokus perencanaan komunikasi dalam proses implementasi kebijakan. Oleh karena itu, peneliti mengangkat penelitian dengan judul, **“PERENCANAAN KOMUNIKASI BANK INDONESIA DALAM Mendukung Implementasi Kebijakan Program Elektronifikasi Transaksi Pemerintah Daerah (ETPD) Di Provinsi Jambi”**

### **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang sudah diuraikan maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah bagaimana perencanaan komunikasi Bank Indonesia Jambi dalam perluasan sistem pembayaran non tunai melalui implementasi kebijakan program ETPD di Provinsi Jambi?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dipaparkan diatas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menganalisis perencanaan komunikasi BI dalam perluasan sistem pembayaran non tunai melalui program Elektronifikasi Transaksi Pemerintah Daerah (ETPD) di Provinsi Jambi
2. Menganalisis proses implementasi kebijakan program Elektronifikasi Transaksi Pemerintah Daerah (ETPD) dalam perluasan sistem pembayaran non tunai di Provinsi Jambi

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

##### **1.4.1 Manfaat Akademis**

1. Hasil penelitian ini dapat menjadi literatur dalam pengembangan bidang Ilmu Komunikasi terutama pada kajian perencanaan komunikasi dalam suatu kebijakan program pemerintah
2. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan acuan penelitian selanjutnya terutama pada program Elektronifikasi Transaksi Pemerintah Daerah (ETPD)

##### **1.4.2 Manfaat Praktis**

1. Penelitian ini memberikan rekomendasi konkret bagaimana Bank Indonesia Jambi mendukung kebijakan program Elektronifikasi Transaksi Pemerintah Daerah (ETPD) untuk perluasan sistem pembayaran non tunai
2. Penelitian ini memberikan wawasan tentang praktik dan perencanaan komunikasi pada Program Elektronifikasi Transaksi Pemerintah Daerah