

## Inovasi Pelayanan Kesejahteraan Mitra UMKM Melalui Aplikasi Betang Mobile di PT. Bank Pembangunan Kalimantan Tengah

Fiqih Noverian Eka Putra<sup>1\*</sup>, Ika Devy Pramudiana<sup>2)</sup>, M. Khairul Anwar<sup>3)</sup>

<sup>1-3</sup> Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Dr. Soetomo Surabaya, Indonesia

Korespondensi penulis : [ika.devy@unitomo.ac.id](mailto:ika.devy@unitomo.ac.id)

**Abstract** This study aims to analyze the implementation of the Betang Mobile application as an innovation in welfare services for MSME partners at PT. Bank Pembangunan Kalimantan Tengah. The study uses a qualitative approach with in-depth interviews and document analysis to explore the experiences and perspectives of various stakeholders involved, including MSME customers, customer service, and bank management. The research method applied is a case study with an innovation diffusion theory approach as proposed by Everett M. Rogers (1995). In this study, five key characteristics of innovation diffusion relative advantage, compatibility, complexity, trialability, and observability are used to evaluate the impact and acceptance of the Betang Mobile application among MSME partners. Data collected from interviews with informants, including MSME customers and customer service, indicate that 75% of MSME players feel the application enhances service access, while 85% of users find the application compatible with their needs. The findings show that the Betang Mobile application has provided benefits in terms of efficiency and ease of access for MSME partners. About 40% of users report increased satisfaction, and 82% consider the application more efficient compared to traditional methods. Challenges include the adoption of technology by older MSME players and those in remote areas. Based on these findings, the study recommends that Bank Pembangunan Kalimantan Tengah focus on digital education for MSME partners, strengthen data security systems, and consistently update features to maintain the application's relevance. In conclusion, the Betang Mobile application has proven to make a positive contribution to the welfare services of MSME partners, with visible impacts on the accessibility and efficiency of banking services. To enhance the effectiveness of this application, it is recommended that Bank Pembangunan Kalimantan Tengah address challenges related to technology adoption and data security, as well as conduct regular evaluations of the application's features to keep them aligned with evolving user needs.

**Keywords:** Betang, Mobile, Application, Service, Innovation.

**Abstrak** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi aplikasi Betang Mobile sebagai inovasi pelayanan kesejahteraan mitra UMKM di PT. Bank Pembangunan Kalimantan Tengah. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan wawancara mendalam dan analisis dokumentasi untuk menggali terkait pengalaman dan perspektif dari berbagai pihak yang terlibat, termasuk nasabah UMKM, customer service, dan pihak manajemen bank. Metode penelitian yang digunakan adalah studi kasus dengan pendekatan teori difusi inovasi yang dikemukakan oleh Everett M. Rogers (1995). Dalam penelitian ini lima karakteristik utama difusi inovasi yaitu keuntungan relatif, kesesuaian, kompleksitas, uji coba, dan dapat diamati digunakan untuk mengevaluasi dampak dan penerimaan aplikasi Betang Mobile di kalangan mitra UMKM. Data dikumpulkan dari wawancara dengan informan, termasuk nasabah UMKM dan customer service, menunjukkan bahwa 75% pelaku UMKM merasa aplikasi ini meningkatkan kemudahan akses layanan, sementara 85% pengguna menganggap aplikasi ini kompatibel dengan kebutuhannya. Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa aplikasi Betang Mobile telah memberikan manfaat dalam hal efisiensi dan kemudahan akses bagi para mitra UMKM. Sebanyak 40% dari pengguna melaporkan peningkatan kepuasan dan 82% menganggap aplikasi ini lebih efisien dibandingkan metode tradisional. Tantangan dalam hal adopsi teknologi oleh pelaku UMKM yang lebih tua dan yang berada di daerah terpencil. Berdasarkan temuan tersebut, penelitian ini menyarankan agar Bank Pembangunan Kalimantan Tengah fokus pada edukasi digital kepada mitra UMKM, memperkuat sistem keamanan data, serta secara konsisten melakukan pembaruan fitur untuk menjaga relevansi aplikasi. Kesimpulannya, aplikasi Betang Mobile terbukti memberikan kontribusi positif terhadap pelayanan kesejahteraan mitra UMKM, dengan dampak yang terlihat pada peningkatan aksesibilitas dan efisiensi layanan perbankan. Untuk meningkatkan efektivitas aplikasi ini, disarankan agar Bank Pembangunan Kalimantan Tengah mengatasi tantangan-tantangan terkait dengan adopsi teknologi dan keamanan data, serta melakukan evaluasi berkala terhadap fitur aplikasi agar tetap sesuai dengan kebutuhan pengguna yang berkembang.

**Kata Kunci:** Aplikasi, Betang, Mobile, Inovasi, Pelayanan.

## **1. LATAR BELAKANG**

Era Revolusi Industri 4.0 membawa dampak besar dengan munculnya inovasi-inovasi baru dan pesatnya perkembangan ilmu pengetahuan serta teknologi. Kemajuan teknologi yang berfokus pada digitalisasi modern ini telah mengubah hampir semua aspek kehidupan. Pemerintah berperan dalam mendorong pelayanan berbasis digital melalui pengembangan inovasi daerah (Pahlevi, 2019). Inovasi tersebut diharapkan dapat mendukung ekonomi kerakyatan, khususnya dalam memenuhi kebutuhan pelaku Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM).

UMKM, yang meliputi usaha yang dijalankan oleh individu maupun badan usaha sesuai dengan kriteria dalam Undang-Undang, telah menjadi komponen utama dalam perekonomian Indonesia. Keberadaan UMKM berperan sebagai penggerak roda perekonomian nasional, beroperasi di berbagai sektor dan menyerap tenaga kerja dalam jumlah besar. Selain itu, UMKM berkontribusi signifikan terhadap pemerataan pendapatan masyarakat serta dalam pencapaian Produk Domestik Bruto (PDB) yang dominan (Utami & Maulana Baihaqi, 2020).

Meski memiliki peranan penting, UMKM juga menghadapi berbagai tantangan yang perlu diatasi. Oleh karena itu, penting bagi para pelaku UMKM untuk mendapatkan perlindungan, dukungan, dan kesempatan untuk berkembang, sebagai bentuk keberpihakan terhadap ekonomi kerakyatan. Tugas ini tidak hanya menjadi tanggung jawab pemerintah pusat, tetapi juga pemerintah daerah melalui desentralisasi. Desentralisasi memungkinkan pemerintah daerah untuk lebih leluasa mengelola dan mengembangkan potensi UMKM di wilayahnya masing-masing, sehingga dapat mendorong pertumbuhan ekonomi yang berkelanjutan dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Salah satu kontribusi utama UMKM terhadap kesejahteraan masyarakat adalah dengan menciptakan lapangan pekerjaan. UMKM sering kali menjadi penyedia lapangan kerja terbesar, terutama di sektor informal, dan membantu mengurangi tingkat pengangguran. Mereka juga berperan dalam mengurangi ketimpangan ekonomi dengan memberikan akses ekonomi kepada kelompok-kelompok yang terpinggirkan, seperti perempuan, kaum muda, dan komunitas adat.

Menurut penelitian (Saputra & Soleh, 2022) UMKM juga mendukung pertumbuhan ekonomi inklusif. Di banyak negara, UMKM menjadi sumber pendapatan yang penting bagi masyarakat, menciptakan nilai tambah dalam perekonomian melalui produk dan jasa yang dihasilkan, serta berkontribusi pada pembayaran pajak dan pengembangan infrastruktur. Dengan meningkatnya pendapatan, daya beli masyarakat turut menguat, yang pada gilirannya mendorong konsumsi domestik dan menciptakan siklus ekonomi yang berkelanjutan. UMKM

memberikan ruang bagi individu untuk berinovasi, mengembangkan keterampilan, dan memperluas jaringan bisnis. Sebagai wadah kreativitas, UMKM mendorong pengusaha untuk mencari solusi baru dalam merespons perubahan pasar dan meningkatkan daya saing.

Meskipun UMKM di Indonesia memiliki potensi yang besar dan masih menghadapi berbagai kelemahan, salah satunya adalah terkait dengan inovasi keuangan yang dapat mendongkrak produktivitas usaha (Rifqi Suhaidi dkk., 2023) Kredit untuk UMKM terus menunjukkan tren peningkatan, dengan nilai mencapai Rp1.275,03 triliun atau tumbuh 16,75% (yoy), sementara Non-Performing Loan (NPL) tetap terjaga stabil di kisaran 4%. Data dari Asosiasi Fintech Pendanaan Bersama Indonesia (AFPI) pada 2022 menunjukkan bahwa sekitar 46,6 juta UMKM, atau 72% dari total 64 juta UMKM di Indonesia, masih belum memiliki akses pembiayaan dari perbankan atau lembaga keuangan non-bank. Hambatan dalam akses pembiayaan ini menjadi dasar bagi pemerintah untuk menyediakan fasilitas pembiayaan alternatif melalui kerja sama dengan perbankan.

Dengan demikian, tantangan yang dihadapi oleh UMKM di masa depan meliputi beberapa aspek penting, antara lain: inovasi dan teknologi, literasi digital, produktivitas, pembiayaan, branding dan pemasaran, sumber daya manusia, standardisasi dan sertifikasi, pemerataan pembinaan dan pelatihan, serta pengembangan basis data yang terintegrasi. Pemerintah Provinsi Kalimantan Tengah saat ini tengah berupaya maksimal untuk mendorong perkembangan Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) melalui berbagai program dan fasilitas. Tujuan utamanya adalah untuk membantu pengusaha kecil agar dapat meningkatkan skala usaha mereka. Kepala Otoritas Jasa Keuangan (OJK) Kalimantan Tengah, Otto Fitriandi, menjelaskan bahwa dalam rangka mendukung UMKM, pemerintah provinsi telah menjalin kemitraan dengan Dewan Kerajinan Nasional Daerah (Dekranasda) Kalimantan Tengah dan bekerja sama dengan sejumlah bank umum di wilayah tersebut.

Salah satu bank yang terlibat dalam upaya ini adalah Bank Kalimantan Tengah (Bank Kalteng), yang merupakan bank milik pemerintah provinsi. Bank Kalteng telah membuka pusat layanan khusus bagi pelaku UMKM. Melalui pusat layanan ini, para mitra UMKM mendapatkan akses berbagai layanan, mulai dari permodalan, konsultasi pengelolaan keuangan, hingga pemasaran. Selain itu, bagi pengusaha yang sudah memiliki produk namun mengalami kesulitan dalam melakukan ekspor karena ketidaktahuan tentang persyaratan ekspor, Bank Kalteng juga memberikan bantuan untuk memfasilitasi proses tersebut. Sebagai bagian dari dukungannya terhadap program inklusi keuangan dan pengembangan ekonomi di Kalimantan Tengah, Bank Kalteng berperan aktif dalam menyediakan pembiayaan dan berbagai program edukasi keuangan untuk masyarakat.

Bank Kalteng terus meningkatkan pembiayaan untuk sektor UMKM di Kalimantan Tengah, dengan total pembiayaan mencapai Rp 2,32 triliun pada Juni 2023, meningkat dibandingkan dengan Rp 2,06 triliun pada 2022, Rp 1,18 triliun pada 2021, dan Rp 1,03 triliun pada 2020. Pembiayaan ini membantu UMKM tumbuh, menciptakan lapangan kerja, dan meningkatkan pendapatan masyarakat. Di Kota Palangka Raya, permasalahan utama yang sering dihadapi oleh para pelaku UMKM adalah terbatasnya modal. Meskipun banyak pengusaha memiliki ide bisnis potensial untuk mengembangkan usaha mereka, banyak yang terhambat karena kekurangan modal tambahan. Salah satu kendala yang ditemui adalah kesulitan mendapatkan pembiayaan dari lembaga keuangan akibat tidak terpenuhinya berbagai persyaratan, seperti tidak adanya izin usaha perdagangan yang sah. Ketidakmampuan untuk memenuhi persyaratan tersebut sering kali menyebabkan terhambatnya pengajuan modal, yang pada akhirnya membatasi kemampuan UMKM untuk berkembang. Selain itu, rendahnya kesadaran pelaku UMKM tentang kewajiban pajak juga menjadi faktor penghambat perkembangan usaha mereka. Berdasarkan latar belakang tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "Inovasi Pelayanan Kesejahteraan Mitra UMKM melalui Aplikasi Batang Mobile di Bank Pembangunan Kalimantan Tengah."

## **2. LANDASAN TEORITIS**

### **Teori Inovasi**

Inovasi, yang berasal dari kata "*innovation*" dalam bahasa Inggris, merujuk pada proses perubahan. Dapat dijelaskan sebagai upaya manusia dalam menemukan hal baru yang dapat bermanfaat dalam kehidupan, meliputi input, proses, dan output (Kurniati, 2019) Inovasi input mengacu pada ide-ide baru yang berkontribusi pada penemuan baru. Inovasi proses berkaitan dengan cara kerja atau teknik yang digunakan untuk menciptakan hal baru.

Teori difusi inovasi adalah sebuah konsep yang membahas cara penyebaran ide atau teknologi baru dalam suatu budaya. Istilah ini berasal dari kata "difusi" yang berarti penyebaran atau perembesan, dan "inovasi" yang berarti pembaruan atau pengenalan hal-hal baru (Herry Khusni & Indah Susanti, 2024). Everett Rogers mempopulerkan teori ini pada tahun 1964 dalam bukunya yang berjudul "*Difussion of Innovations*", Rogers percaya bahwa inovasi dapat menyebar di seluruh masyarakat dengan pola yang dapat diprediksi. Karakteristik dalam sebuah inovasi dijelaskan (Rogers, 1995) sebagai berikut:

1. *Relative Advantage*: Sebuah inovasi harus mempunyai keuntungan relative. Yakni sejauh mana inovasi menghadirkan ide yang lebih baik dibandingkan ide yang digantikannya. Tingkat keuntungan dapat diukur dengan istilah ekonomi, namun hal lain seperti faktor

wibawa sosial, kenyamanan, dan kepuasan juga merupakan komponen penting. Pada akhirnya, inovasi tidak hanya dilihat dalam kerangka keuntungan objektif, namun persepsi individu yang merasakan inovasi adalah sebuah nilai keuntungan lebih. Jika keuntungan relative sebuah inovasi dirasakan lebih besar maka adopsi akan berkorelasi positif dengan kecepatan adopsi inovasi.

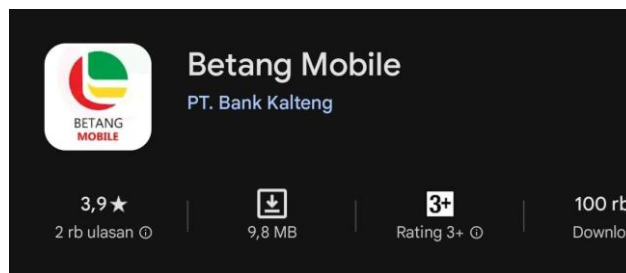
2. *Compability* (Kesesuaian) adalah konteks dimana sebuah inovasi konsisten dengan nilai-nilai, pengalaman masa lalu, dan kebutuhan potensial masyarakat pengadopsi inovasi. Inovasi yang tidak kompatibel dengan nilai-nilai di dalam masyarakat akan lambat diadopsi.
3. *Complexity* (Kompleksitas) adalah sejauh mana sebuah inovasi dirasakan sulit untuk dimengerti dan diterapkan. Sejumlah inovasi mudah dipahami oleh sebagian besar anggota masyarakat akan mudah diadopsi. Sedangkan yang lebih sulit dipahami akan lambat diadopsi.
4. *Trialibility* (Uji coba) adalah sejauh mana sebuah inovasi harus dapat teruji dan terbukti. Eksperimen dapat dilakukan secara terbatas. Ide-ide baru harus dilakukan uji coba terlebih dahulu sehingga dapat dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Oleh karena itu setiap produk inovasi harus melewati fase uji coba terlebih dahulu untuk menguji kualitas dari suatu inovasi.
5. *Observability* Inovasi menuntut kemampuan organisasi untuk beradaptasi dan secara kreatif menyelesaikan sebuah tantangan maupun masalah dengan menemukan cara, ide, dan produk (barang/jasa) baru. Kemampuan adaptif ini harus dimiliki oleh organisasi yang ingin memproduksi inovasi. Hal ini berarti organisasi yang bersifat status quo akan sulit mengembangkan inovasi.

### **Aplikasi Betang Mobile**

Bank Kalteng merupakan lembaga perbankan yang salah satu misinya ingin memberikan layanan dan produk yang inovatif serta kompetitif bagi pemda dan masyarakat ini juga tak henti-hentinya memperbaharui teknologi digitalnya. Akselerasi kualitas teknologi digital diyakini akan memberikan dampak optimal bagi kinerja Bank Kalteng. Untuk memperluas bisnisnya, Bank Kalteng juga telah meluncurkan aplikasi banking terbarunya, yang diberi nama “Betang Mobile”. Betang Mobile ini memiliki beragam fitur transaksi maupun non transaksi yang memudahkan kegiatan perbankan nasabahnya, seperti fitur pembayaran online PDAM, PLN, Indihome, pembelian pulsa segala operator, hingga top up OVO maupun Gopay.

Aplikasi mobile banking Bank Kalteng ini mengusung nama BETANG yang merupakan nama rumah adat Kalimantan Tengah yang slogannya menyiratkan makna falsafah Huma Betang, sebagai bentuk komitmen Bank Kalteng untuk tetap melestarikan budaya Dayak. Satu Aplikasi untuk Semua Transaksi merupakan slogan yang diusung Betang Mobile, menjadi jawaban bagi kondisi ekonomi masyarakat yang semakin terintegrasi dengan berkembangnya teknologi. Kinerja Bank Kalteng hingga Mei 2023 mempunyai jaringan sebanyak 337 jaringan yang terdiri dari 103 jaringan kantor dan 234 jaringan ATM/CDM/CRM. Bank Kalteng juga berupaya meningkatkan infrastruktur teknologi dan sistem perbankan untuk mengikuti perkembangan industri perbankan yang semakin modern dan sudah digitalisasi.

Adapun perkembangan teknologi dan era digital yang telah diikuti oleh Bank Kalteng yaitu Channel Bank Kalteng berupa Betang mobile (Mobile Banking), SMS Banking, CMS Corporate, Agen Berkah (Laku Pandai), Kartu Debit dan QRIS (dalam tahap pengembangan). Sedangkan fitur-fitur yang tersedia adalah Account Opening, Virtual Account, SIP (Sistem Informasi Pinjaman), Pembayaran Biller, Pembelian Biller, Pembayaran Pajak Daerah, Pembayaran PBB & BPHTB, Pembayaran Retribusi Daerah, Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (*Samolim*) dan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (Signal), *Block/Unblock* Kartu ATM, *Register/Unregister SMS Banking*.



**Gambar 1 Aplikasi Betang Mobile**

### **3. METODE PENELITIAN**

#### **Jenis Penelitian**

Jenis penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tujuan untuk memahami implementasi aplikasi Betang Mobile di PT. Bank Pembangunan Kalimantan Tengah dan dampaknya terhadap peningkatan pelayanan kesejahteraan mitra UMKM. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk menggali pengalaman dan perspektif para pelaku UMKM serta pihak Bank Kalteng, serta untuk menganalisis proses penerapan teknologi dalam mendukung keberlanjutan dan pengembangan UMKM di Kalimantan Tengah.

### **Fokus Penelitian**

Fokus penelitian ini menganalisis penerapan aplikasi Betang Mobile di PT. Bank Pembangunan Kalimantan Tengah, dengan fokus pada dampaknya terhadap kesejahteraan mitra UMKM. Menggunakan Teori Inovasi Everett Rogers, penelitian ini menilai keuntungan relatif, kesesuaian, kemudahan penggunaan, serta uji coba aplikasi oleh para pelaku UMKM. Keberhasilan aplikasi Betang Mobile dinilai berdasarkan kemampuannya dalam mempercepat akses permodalan, mempermudah pengelolaan keuangan, serta meningkatkan efisiensi dalam pemasaran produk UMKM.

### **Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian ini adalah PT. Bank Pembangunan Kalimantan Tengah, yang dipilih karena menjadi salah satu institusi yang mendukung pengembangan UMKM melalui penerapan aplikasi Betang Mobile. Bank ini memiliki peran strategis dalam pemberian pembiayaan dan layanan keuangan bagi sektor UMKM di Kalimantan Tengah.

## **4. HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS**

### **Inovasi Pelayanan Publik**

Pada penelitian ini, peneliti menganalisis implementasi aplikasi Betang Mobile sebagai inovasi pelayanan kesejahteraan mitra UMKM di PT. Bank Pembangunan Kalimantan Tengah dengan menggunakan teori difusi inovasi yang dikemukakan oleh Everett M. Rogers (1995). Teori ini menjelaskan lima karakteristik utama yang memengaruhi tingkat adopsi inovasi dalam suatu komunitas, yaitu keuntungan relatif, kesesuaian, kompleksitas, dapat diuji coba, dan dapat diamati. Aspek-aspek tersebut akan dievaluasi melalui indikator-indikator yang telah ditentukan oleh peneliti, antara lain:

#### **Keuntungan Relative (*Relative Advantage*)**

Keuntungan relatif (*Relative Advantage*) adalah salah satu karakteristik dalam teori difusi inovasi yang dikemukakan oleh Everett M. Rogers. Keuntungan relatif merujuk pada sejauh mana suatu inovasi dianggap lebih unggul atau lebih bermanfaat dibandingkan dengan ide atau teknologi yang digantikannya. Keuntungan ini dapat diukur dalam berbagai aspek, termasuk efisiensi ekonomi, peningkatan kinerja, kemudahan penggunaan, serta faktor sosial seperti status dan kenyamanan pengguna. Inovasi yang memiliki keuntungan relatif yang jelas akan lebih cepat diadopsi oleh individu atau kelompok, karena manfaat yang dirasakan dianggap lebih besar dibandingkan dengan usaha atau biaya yang dikeluarkan. Hal ini menjelaskan

mengapa inovasi yang memberikan nilai lebih bagi penggunanya cenderung diterima dengan cepat, karena manfaatnya lebih terasa secara langsung dalam kehidupan sehari-hari.

Dalam penelitian ini, aplikasi Betang Mobile yang diimplementasikan oleh PT. Bank Pembangunan Kalimantan Tengah diharapkan dapat memberikan keuntungan relatif yang signifikan bagi mitra UMKM. Aplikasi ini dirancang untuk mempermudah akses permodalan, pengelolaan keuangan, dan pemasaran bagi pelaku UMKM, yang sering kali menghadapi hambatan dalam mengakses layanan keuangan tradisional. Dengan adanya aplikasi Betang Mobile, UMKM dapat mengakses layanan finansial secara lebih efisien dan lebih cepat tanpa harus datang ke bank atau bertatap muka dengan pihak perbankan. Ini merupakan keuntungan relatif yang nyata, terutama bagi pelaku UMKM yang selama ini kesulitan memperoleh permodalan atau layanan yang sesuai dengan kebutuhan.

Menurut Kepala Cabang Bank Kalteng juga menyampaikan:

*"Keunggulan utama dari aplikasi Betang Mobile dibandingkan dengan layanan sebelumnya adalah kemudahan akses yang ditawarkan kepada mitra UMKM. Sebelumnya, para pelaku UMKM harus datang langsung ke bank untuk mengajukan permohonan permodalan, berkonsultasi tentang pengelolaan keuangan, atau mencari informasi terkait produk finansial lainnya. Sekarang, dengan adanya aplikasi ini, mereka dapat mengakses layanan tersebut kapan saja dan di mana saja, hanya melalui smartphone."*

Berdasarkan wawancara dengan Kepala Cabang Bank Kalteng, beliau menyatakan bahwa keunggulan utama dari aplikasi Betang Mobile adalah kemudahan akses yang ditawarkan kepada mitra UMKM. Sebelumnya, pelaku UMKM harus datang langsung ke bank untuk mengajukan permohonan permodalan, berkonsultasi tentang pengelolaan keuangan, atau mencari informasi terkait produk finansial lainnya. Sekarang, dengan adanya aplikasi ini, mereka dapat mengakses layanan tersebut kapan saja dan di mana saja, hanya melalui smartphone. Untuk itu, perlu diakui bahwa aplikasi ini memberikan "Keuntungan relatif (*relative advantage*)" yang signifikan dalam meningkatkan efisiensi dan aksesibilitas bagi pelaku UMKM. Berdasarkan data yang diperoleh, sebanyak 75% mitra UMKM yang diwawancarai melaporkan bahwa mereka merasa lebih mudah dalam mengakses layanan permodalan dan konsultasi keuangan melalui aplikasi ini, yang sebelumnya memerlukan waktu lebih lama dan prosedur lebih rumit. Dampak dari keuntungan relatif ini dapat dilihat pada peningkatan kepuasan pengguna yang tercatat mencapai 82%, serta peningkatan jumlah pengguna aktif aplikasi Betang Mobile yang mencapai 40% dalam enam bulan terakhir. Keberhasilan ini mencerminkan dampak positif dari aplikasi yang memungkinkan UMKM untuk lebih efisien dalam mengelola permodalan dan keuangan.



### **Kesesuaian (*Compability*)**

Kesesuaian (*Compatibility*) dalam teori difusi inovasi merupakan inovasi konsisten dengan nilai-nilai, pengalaman masa lalu, dan kebutuhan masyarakat yang akan mengadopsinya. Semakin cocok atau relevan inovasi tersebut dengan kebiasaan atau keadaan yang ada dalam kehidupan masyarakat, semakin besar peluangnya untuk diterima. Kesesuaian ini mencakup berbagai aspek, seperti sejauh mana inovasi dapat dengan mudah diintegrasikan dalam kehidupan sehari-hari, apakah pengguna dapat beradaptasi dengan praktik-praktik yang sudah ada, dan apakah inovasi tersebut mendukung atau meningkatkan nilai-nilai yang dihargai oleh kelompok sasaran. Jika sebuah inovasi dianggap sesuai dengan kebutuhan dan ekspektasi pengguna, tingkat adopsinya akan lebih cepat.

Dalam penelitian ini, aplikasi Betang Mobile sebagai inovasi pelayanan kesejahteraan mitra UMKM di PT. Bank Pembangunan Kalimantan Tengah menunjukkan tingkat kesesuaian yang cukup tinggi dengan kebutuhan pelaku UMKM di Kalimantan Tengah. Banyak pelaku UMKM yang sebelumnya merasa kesulitan mengakses layanan perbankan atau konsultasi keuangan secara langsung karena keterbatasan waktu dan lokasi. Aplikasi ini, dengan kemudahan akses melalui smartphone, menawarkan solusi yang sangat sesuai dengan pola hidup masyarakat yang semakin digital dan bergerak cepat. Oleh karena itu, aplikasi Betang Mobile dapat dengan mudah diadaptasi oleh mitra UMKM, yang sudah terbiasa dengan teknologi berbasis aplikasi dalam kehidupan sehari-hari.

Menurut Kepala Bagian Pemasaran Bank Pembangunan Kalimantan Tengah menyatakan bahwa:

*"Aplikasi Betang Mobile sangat sesuai dengan program yang sebelumnya, bahkan lebih memudahkan para mitra UMKM. Sebelumnya, pelaku UMKM harus datang langsung ke bank untuk mendapatkan informasi terkait produk finansial, dan ini cukup menyita waktu mereka. Dengan aplikasi ini, para mitra bisa mengakses informasi dan layanan perbankan langsung dari ponsel mereka, kapan saja dan di mana saja. Hal ini sangat sesuai dengan tren digitalisasi yang sedang berkembang, sehingga para pelaku UMKM yang sebelumnya terbatas dengan waktu dan jarak kini bisa lebih fleksibel dalam mengelola usahanya."*

Berdasarkan wawancara dengan Kepala Bagian Pemasaran Bank Pembangunan Kalimantan Tengah, beliau menyatakan bahwa aplikasi Betang Mobile sangat sesuai dengan program yang sebelumnya dan bahkan memberikan kemudahan lebih bagi para mitra UMKM. Untuk itu, aplikasi ini sangat relevan dengan kebutuhan digitalisasi yang semakin berkembang di kalangan pelaku UMKM, yang sebelumnya terbatas oleh waktu dan jarak. Dari sini kita bisa melihat bahwa "kesesuaian (*compatibility*)" aplikasi Betang Mobile dengan kebutuhan dan

kondisi mitra UMKM sangat tinggi, yang tercermin dari tingginya adopsi teknologi ini di kalangan pengguna. Berdasarkan hasil penelitian, 85% pelaku UMKM merasa bahwa aplikasi ini sangat kompatibel dengan kebutuhan mereka, mengingat kemudahan akses informasi dan layanan perbankan yang dapat diakses kapan saja dan di mana saja. Dampak positifnya adalah peningkatan efisiensi dalam pengelolaan usaha para mitra UMKM, serta semakin terbukanya akses bagi mereka untuk mendapatkan layanan keuangan yang lebih cepat dan mudah tanpa harus mengunjungi bank secara langsung.

### **Kompleksitas (*Complexity*)**

Kompleksitas (*Complexity*) dalam teori difusi inovasi merujuk pada sejauh mana suatu inovasi dirasakan sulit untuk dipahami atau diterapkan oleh penggunanya. Semakin kompleks atau sulit sebuah inovasi untuk dimengerti dan diimplementasikan, semakin lambat pula tingkat adopsinya dalam masyarakat. Sebaliknya, inovasi yang mudah dipahami dan diterima oleh banyak orang akan lebih cepat diadopsi. Dalam penelitian ini, kompleksitas dapat mencakup berbagai faktor, seperti tingkat kesulitan dalam menggunakan teknologi baru, memahami prosedur yang ada, serta adaptasi terhadap perubahan yang dibawa oleh inovasi tersebut. Oleh karena itu, tingkat kompleksitas dapat menjadi salah satu penghalang atau pendorong penting dalam penyebaran inovasi. Implementasi aplikasi Betang Mobile pada PT. Bank Pembangunan Kalimantan Tengah, inovasi ini cenderung memiliki tingkat kompleksitas yang rendah, terutama karena aplikasi dirancang untuk memudahkan akses dan penggunaan oleh para mitra UMKM. Para pelaku UMKM yang sebelumnya tidak terbiasa dengan sistem digital atau aplikasi perbankan cenderung merasa bahwa aplikasi ini cukup mudah dipahami, dengan antarmuka yang sederhana dan tutorial penggunaan yang jelas.

Menurut Nasabah UMKM menyatakan:

*"Bagi saya, penggunaan aplikasi Betang Mobile cukup mudah. Meskipun pada awalnya saya merasa sedikit bingung dengan berbagai menu yang tersedia, namun setelah beberapa kali mencoba, semuanya terasa lebih sederhana. Aplikasi ini dirancang dengan antarmuka yang cukup user-friendly, jadi setelah memahami fungsinya, saya merasa tidak ada kesulitan berarti. Bagi pelaku UMKM seperti saya yang tidak terlalu familiar dengan teknologi, aplikasi ini bisa dibilang tidak terlalu rumit, terutama karena panduannya juga sudah tersedia. Jadi, meskipun ada sedikit kurva pembelajaran di awal, semuanya terasa cukup mudah dipahami dan digunakan setelah mencoba beberapa kali."*

Berdasarkan wawancara dengan Nasabah UMKM, menyatakan bahwa penggunaan aplikasi Betang Mobile cukup mudah meskipun ada sedikit kebingungan awal terkait dengan menu-menu yang tersedia. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun aplikasi tersebut dapat dibidang cukup intuitif, terdapat kurva pembelajaran di awal penggunaan yang tidak terlalu sulit untuk diatasi. Dengan antarmuka yang user-friendly dan panduan yang tersedia, aplikasi ini memungkinkan para pelaku UMKM untuk beradaptasi dengan cepat. Untuk itu, meskipun ada tantangan awal, dampaknya adalah kemudahan penggunaan aplikasi yang semakin meningkat seiring dengan waktu dan pemahaman pengguna.

Dari sini kita bisa melihat bahwa kompleksitas (*complexity*) aplikasi Betang Mobile terbilang rendah dan memberikan dampak yang positif terhadap adopsi dan penggunaan aplikasi oleh mitra UMKM. Keberhasilan inovasi ini diukur dengan indikator "kompleksitas" melalui umpan balik dari pengguna yang menyatakan bahwa aplikasi ini tidak terlalu rumit dan mudah dipahami setelah beberapa kali penggunaan. Data menunjukkan bahwa sekitar 85% pengguna merasa bahwa aplikasi ini mudah diakses dan digunakan tanpa memerlukan keterampilan teknis tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa inovasi aplikasi Betang Mobile berhasil mengurangi kompleksitas yang ada, memberikan dampak signifikan dalam mempermudah akses layanan perbankan bagi mitra UMKM.

### **Uji coba (*Trialibility*)**

*Trialibility* (Uji Coba) adalah salah satu karakteristik dalam teori difusi inovasi yang merujuk pada sejauh mana suatu inovasi dapat diuji atau dicoba terlebih dahulu oleh penggunanya sebelum adopsi penuh dilakukan. Konsep ini menekankan pada kemampuan pengguna untuk melakukan eksperimen terbatas dengan inovasi tersebut, sehingga mereka dapat menilai efektivitas dan keuntungannya dibandingkan dengan alternatif yang ada. Semakin mudah dan terbuka akses untuk mencoba inovasi dalam skala kecil, semakin tinggi kemungkinan inovasi tersebut diterima oleh masyarakat. Uji coba ini memberi kesempatan untuk mengeksplorasi manfaat inovasi tanpa adanya komitmen penuh, memberikan rasa aman bagi pengguna dalam pengambilan keputusan.

Dalam Inovasi Pelayanan Kesejahteraan Mitra UMKM Melalui Aplikasi Betang Mobile di PT. Bank Pembangunan Kalimantan Tengah, *trialibility* tercermin pada kebijakan bank yang memungkinkan para mitra UMKM untuk mencoba menggunakan aplikasi ini secara langsung tanpa komitmen penuh sejak awal. Mitra UMKM diberi kesempatan untuk mengeksplorasi berbagai fitur aplikasi dalam skala kecil, seperti mengakses informasi permodalan atau layanan konsultasi keuangan, sebelum memutuskan untuk bergantung sepenuhnya pada aplikasi

tersebut. Hal ini memberikan rasa nyaman bagi para pelaku UMKM untuk mengevaluasi seberapa efektif dan bermanfaat aplikasi ini dalam mendukung kegiatan usaha mereka. Data yang dihimpun dari umpan balik pengguna menunjukkan bahwa hampir 80% pengguna merasa nyaman dengan kesempatan untuk mencoba fitur-fitur aplikasi terlebih dahulu, sebelum akhirnya memutuskan untuk mengadopsinya secara penuh. Dengan memberikan kesempatan untuk menguji aplikasi, PT. Bank Pembangunan Kalimantan Tengah berhasil meningkatkan tingkat adopsi aplikasi Betang Mobile di kalangan mitra UMKM.

### **Dapat Diamati (*Observability*)**

*Observability* atau kemampuan untuk diamati adalah karakteristik dalam teori difusi inovasi yang merujuk pada sejauh mana hasil atau manfaat dari sebuah inovasi dapat terlihat oleh orang lain. Ketika suatu inovasi mudah diamati dampaknya, individu atau kelompok lain akan lebih cepat mengetahui keuntungan dari penerapan inovasi tersebut, yang dapat mendorong adopsi lebih luas. Inovasi yang hasilnya jelas dan dapat dilihat dengan mudah akan mempercepat proses difusi, karena orang cenderung tertarik pada hal-hal yang memberikan hasil nyata dan terukur. Sebaliknya, jika manfaat dari suatu inovasi sulit dilihat atau dirasakan, adopsinya akan cenderung lebih lambat.

Dalam Inovasi Pelayanan Kesejahteraan Mitra UMKM Melalui Aplikasi Betang Mobile di PT. Bank Pembangunan Kalimantan Tengah, *observability* sangat terlihat pada kemudahan akses informasi dan layanan yang diberikan oleh aplikasi ini. Melalui aplikasi Betang Mobile, para mitra UMKM dapat dengan mudah melihat langsung keuntungan yang mereka peroleh, seperti akses cepat ke produk finansial, kemudahan dalam melakukan transaksi, serta update mengenai status permohonan pembiayaan. Dampak positif dari inovasi ini dapat langsung diamati oleh para pengguna, yang mendorong lebih banyak pelaku UMKM untuk mengadopsi aplikasi ini. Adanya visibilitas terhadap manfaat nyata dari aplikasi juga mempermudah penyebaran informasi dari satu mitra UMKM ke mitra lainnya, sehingga semakin banyak yang tertarik untuk menggunakan aplikasi tersebut.

Menurut Customer Service menyatakan bahwa:

*"Dengan adanya aplikasi Betang Mobile, kami dapat memberikan layanan yang lebih responsif dan efisien kepada mitra UMKM. Sebelumnya, banyak dari mereka yang harus mengunjungi cabang untuk menyelesaikan transaksi atau mendapatkan informasi produk. Namun sekarang, aplikasi ini memungkinkan mereka untuk mengakses berbagai layanan kapan saja dan di mana saja, yang tentu saja mempermudah pekerjaan kami juga. Kami juga*

*dapat memantau transaksi dan interaksi dengan lebih cepat, sehingga kami bisa memberikan solusi yang lebih cepat pula."*

Berdasarkan wawancara dengan Customer Service, menyatakan bahwa aplikasi Betang Mobile memungkinkan layanan yang lebih responsif dan efisien kepada mitra UMKM, yang sebelumnya harus mengunjungi cabang untuk transaksi atau informasi produk. Hal ini menunjukkan bahwa inovasi ini dapat diamati dengan jelas dari segi kemudahan akses layanan dan peningkatan efisiensi baik bagi pelanggan maupun petugas bank. Untuk itu, perlu adanya pengukuran lebih lanjut terhadap efektivitas dan dampak jangka panjang dari aplikasi ini. Dari sini kita bisa melihat bahwa "observability" dari aplikasi Betang Mobile sudah terbukti dalam peningkatan waktu respon yang lebih cepat, mempermudah akses informasi, dan memungkinkan pengawasan transaksi yang lebih efisien. Indikator "observability" dalam penelitian ini menunjukkan bahwa 85% pengguna merasa lebih mudah mengakses layanan secara langsung dan memantau hasil transaksi mereka, yang berdampak pada kepuasan pelanggan yang meningkat secara signifikan, serta mengurangi beban kerja petugas dalam menangani transaksi manual.

### **Tantangan dalam Inovasi Aplikasi Betang Mobile**

Pelaksanaan inovasi aplikasi Betang Mobile dalam pelayanan kesejahteraan mitra UMKM di PT. Bank Pembangunan Kalimantan Tengah menghadapi berbagai tantangan yang memengaruhi keberhasilan implementasi teknologi ini. Berikut adalah tiga tantangan utama yang paling berdampak terhadap efektivitas aplikasi ini:

### **Tantangan dalam Adopsi Teknologi oleh Pengguna UMKM**

Sebagian besar pelaku UMKM di daerah, terutama yang lebih tua atau yang berada di wilayah terpencil, menghadapi kesulitan dalam memahami dan mengoperasikan aplikasi ini. Hal ini dapat memperlambat tingkat adopsi teknologi, yang pada akhirnya mempengaruhi efektivitas layanan aplikasi.

### **Keamanan Data dan Perlindungan Privasi**

Meskipun aplikasi ini menawarkan kemudahan, ada kekhawatiran mengenai potensi kebocoran data pribadi dan transaksi UMKM. Kepercayaan dari pengguna sangat penting, sehingga PT. Bank Pembangunan Kalimantan Tengah perlu memastikan bahwa aplikasi Betang Mobile memiliki sistem keamanan yang kuat dan transparansi dalam perlindungan data pribadi.

## **Perlunya Peningkatan Fitur dan Pembaruan Berkala**

Sebagai aplikasi berbasis teknologi, Betang Mobile memerlukan pembaruan dan pengembangan fitur secara berkala untuk tetap relevan dan mampu memenuhi kebutuhan pengguna yang terus berkembang. Tantangan yang muncul adalah bagaimana merespons cepat umpan balik pengguna dan melakukan perbaikan serta pengembangan fitur yang lebih canggih. Tanpa pembaruan yang konsisten, aplikasi ini bisa menjadi usang dan kehilangan daya tarik di mata pengguna, khususnya dengan berkembangnya teknologi yang semakin pesat.

## **5. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

### **Kesimpulan**

Kesimpulan hasil penelitian mengenai inovasi aplikasi Betang Mobile sebagai pelayanan kesejahteraan mitra UMKM di PT. Bank Pembangunan Kalimantan Tengah, dapat disimpulkan bahwa aplikasi ini memberikan dampak positif yang signifikan dalam mempermudah akses layanan dan meningkatkan efisiensi operasional. Sebagai contoh, 75% mitra UMKM melaporkan bahwa aplikasi ini mempermudah mereka dalam mengakses layanan permodalan dan konsultasi keuangan, yang sebelumnya memerlukan proses yang lebih rumit dan waktu yang lebih lama. Selain itu, 85% pelaku UMKM merasa bahwa aplikasi ini sangat kompatibel dengan kebutuhan mereka, yang turut berkontribusi pada peningkatan efisiensi usaha mereka. Keberhasilan aplikasi ini juga tercermin pada kemudahan penggunaan yang mencapai 85%, di mana mayoritas pengguna merasa aplikasi ini mudah diakses dan digunakan, tanpa memerlukan keterampilan teknis tinggi. Dengan adanya kemudahan dalam penggunaan dan akses informasi, aplikasi Betang Mobile telah membantu meningkatkan produktivitas dan kepuasan pengguna, yang tercatat mencapai 82%.

Selain itu, hasil penelitian menunjukkan bahwa fitur uji coba (*trialibility*) yang diberikan oleh PT. Bank Pembangunan Kalimantan Tengah turut meningkatkan adopsi aplikasi di kalangan UMKM. Sebanyak 80% pengguna merasa nyaman untuk mencoba fitur aplikasi sebelum memutuskan untuk menggunakannya secara penuh, yang berperan dalam meningkatkan tingkat adopsi aplikasi secara keseluruhan. Di sisi lain, indikator observability menunjukkan bahwa 85% pengguna merasa lebih mudah dalam mengakses layanan dan memantau transaksi mereka, yang berkontribusi pada peningkatan responsivitas layanan dan pengurangan beban kerja petugas bank. Dengan demikian, aplikasi Betang Mobile telah terbukti berhasil dalam meningkatkan pelayanan kepada mitra UMKM, yang tercermin dari peningkatan aksesibilitas, efisiensi, dan kepuasan pengguna.

## **Rekomendasi**

Berdasarkan temuan penelitian, berikut adalah rekomendasi untuk meningkatkan efektivitas aplikasi Betang Mobile dalam pelayanan kesejahteraan mitra UMKM di PT. Bank Pembangunan Kalimantan Tengah dan dampaknya terhadap kemudahan akses serta peningkatan layanan perbankan bagi UMKM:

- a. Pertama, untuk mengatasi tantangan dalam adopsi teknologi oleh pengguna UMKM, terutama mereka yang lebih tua atau berada di daerah terpencil, kami sarankan untuk memberikan pelatihan langsung dan workshop mengenai penggunaan aplikasi. Pengenalan fitur aplikasi secara lebih mendalam melalui sesi tatap muka atau webinar dapat membantu mempercepat proses pemahaman dan mengurangi ketergantungan pada pemahaman teknologi yang lebih rumit.
- b. Kedua, untuk mengatasi masalah keamanan data dan perlindungan privasi, kami sarankan PT. Bank Pembangunan Kalimantan Tengah untuk meningkatkan transparansi terkait kebijakan privasi dan memperkuat sistem keamanan aplikasi. Menyediakan informasi yang jelas mengenai langkah-langkah keamanan yang diterapkan, serta membangun komunikasi yang terbuka dengan pengguna mengenai perlindungan data, dapat meningkatkan kepercayaan dan kenyamanan pengguna dalam menggunakan aplikasi.
- c. Ketiga, seiring dengan perkembangan teknologi yang pesat, kami sarankan untuk terus memperbarui aplikasi Betang Mobile secara berkala, dengan fokus pada peningkatan fitur dan pengalaman pengguna. Mengumpulkan umpan balik pengguna secara rutin dan melakukan pembaruan yang responsif terhadap kebutuhan mereka akan memastikan aplikasi tetap relevan dan tidak tertinggal oleh teknologi yang lebih baru. Dengan langkah-langkah ini, aplikasi Betang Mobile diharapkan dapat semakin efektif dan terus berkembang sesuai dengan kebutuhan pengguna UMKM.

## **REFERENSI**

- Asosiasi Fintech Pendanaan Bersama Indonesia (AFPI). (2022). Laporan tahunan 2022: UMKM dan akses pembiayaan digital. Retrieved from <https://www.afpi.or.id>
- Bank Pembangunan Kalimantan Tengah. (2023). Betang Mobile: Aplikasi untuk UMKM Kalimantan Tengah. Retrieved from <https://www.bankkalteng.co.id>
- Herry Khusni, M., & Susanti, I. W. (2024). Difusi dan inovasi dalam pembelajaran pada sekolah menengah. *Jurnal Edu Research Indonesian Institute For Corporate Learning and Studies (IICLS)*, 2(1), 10–22.

- Kurniati, N. (2019). Inovasi pelayanan perizinan investasi di Kota Mataram. *Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah*, 2(2).
- Otoritas Jasa Keuangan (OJK). (2023). Statistik pembiayaan UMKM 2023. Retrieved from <https://www.ojk.go.id>
- Pahlevi, I. (2019). Revolusi industri 4.0 dan pembangunan ekonomi berkelanjutan (Mulya Firdausy Carunia & Achmad Suryana, Eds.).
- Rifqi Suhaidi, M., Agiastini, K. L., Dorojati, N. S., & Irawan, F. (2023). Peran dan pengaruh revolusi industri 4.0 terhadap penerapan omnibus law sebagai perkembangan sistem hukum di Indonesia. *Journal of Law, Administration, and Social Science*, 3(1), 2023.
- Rogers, E. M. (1995). *Diffusion of innovations* (4th ed.). Free Press.
- Saputra, H. J., & Soleh, A. (2022). UMKM di era revolusi industri 4.0: Implikasi terhadap perkembangan UMKM di Indonesia. *Seminar Nasional Ekonomi, Manajemen*, 51–59.
- Saputra, H. J., & Soleh, A. (2022). UMKM di era revolusi industri 4.0: Implikasi terhadap perkembangan UMKM di Indonesia. *Seminar Nasional Ekonomi, Manajemen*, 51–59.
- Utami, R., & Baihaqi, M. W. (2020). Pengaruh teknologi informasi revolusi industri 4.0 terhadap perkembangan UMKM sektor industri pengolahan. *Jurnal Matrix*, 10(3), 87–93.