

INOVASI PELAYANAN DIGITAL BSGTOUCH DI BANK SULUTGO CABANG PEMBANTU LIRUNG KABUPATEN KEPULAUAN TALAUD

Patricia Maga¹, Arie Junus Rorong², Novva Novita Plangiten³

¹²³ Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Sam Ratulangi

ARTICLE INFO

Article history:

Received Juli 2026

Revised Juli 2026

Accepted Juli 2026

Available Juli 2026

patriciamaga577@gmail.com

novvaplangiten@unsrat.ac.id

This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.
Copyright © 2023 by Author. Published by Cahaya Ilmu
Bangsa Institute

ABSTRAK

Sebagai institusi perbankan yang beroperasi di wilayah kepulauan, PT. Bank SulutGo Cabang Pembantu Lirung Kabupaten Kepulauan Talaud memiliki kewajiban untuk memberikan layanan publik berbasis digital yang optimal sesuai dengan regulasi POJK No. 21 Tahun 2023. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis Inovasi Pelayanan Digital BSGtouch di Bank SulutGo Cabang Pembantu Lirung Kabupaten Kepulauan Talaud berdasarkan lima dimensi inovasi Rogers, yaitu keunggulan relatif, kesesuaian, kerumitan, kemungkinan dicoba, dan kemudahan diamati. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan deskriptif kualitatif melalui observasi, wawancara mendalam terhadap 10 informan, dan dokumentasi. Analisis data dilakukan dengan teknik reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan. Hasil penelitian

menunjukkan bahwa inovasi pelayanan digital BSGtouch secara umum telah berjalan dengan baik meskipun belum maksimal. BSGtouch terbukti memberikan keunggulan relatif berupa kemudahan transaksi kapan saja dan di mana saja, efisiensi waktu, serta pengurangan beban kerja operasional kantor. Namun, penerapannya masih menghadapi hambatan kesesuaian dan kerumitan akibat ketidakstabilan jaringan internet di wilayah kepulauan, belum tersedianya fitur QRIS, rendahnya literasi digital nasabah pedalaman, serta keterbatasan sarana Wi-Fi internal. Kesimpulannya, inovasi BSGtouch sangat bermanfaat namun membutuhkan penguatan infrastruktur, sosialisasi intensif, dan peningkatan kualitas pelayanan operasional

Kata Kunci: Inovasi; Pelayanan Digital; BSGtouch

ABSTRACT

As a banking institution operating in an archipelagic region, the Lirung Sub-branch of Bank SulutGo in Talaud Islands Regency is committed to providing optimal digital banking services in compliance with OJK Regulation No. 21 of 2023. This study aims to examine and analyze the BSGtouch Digital Service Innovation at Bank SulutGo Lirung Sub-branch based on Rogers' five innovation dimensions: relative advantage, compatibility, complexity, trialability, and observability. A qualitative descriptive approach was employed through observation, in-depth interviews with 10 key informants, and documentation. Data analysis was performed using data reduction, data display, and conclusion drawing. The findings reveal that the BSGtouch digital service innovation is generally functioning well, although its implementation has not yet reached its full potential. BSGtouch offers tangible relative advantages by enabling convenient transactions anytime and anywhere, saving time, and reducing operational workloads. However, implementation faces compatibility and complexity constraints due to unstable internet connectivity in island areas, absence of QRIS features, low digital literacy in remote communities, and lack of internal Wi-Fi facilities. In conclusion, BSGtouch innovation is highly

*Corresponding author

E-mail addresses: patriciamaga577@gmail.com



beneficial but requires infrastructure strengthening, intensive digital outreach, and operational service enhancements.

Keywords: *Innovation; Digital Services; BSGtouch*

1. PENDAHULUAN

Pelayanan merupakan prioritas utama yang selalu ditekankan oleh organisasi penyedia layanan publik maupun swasta. Meskipun istilah pelayanan terlihat sederhana, makna yang dikandungnya sangat luas bagi pihak penerima maupun pemberi layanan, sebab pada hakikatnya setiap manusia berhak dihargai dan diperlakukan secara layak (Nurhadi, 2020). Era digitalisasi saat ini telah membawa perubahan fundamental dalam transformasi tren gaya hidup masyarakat Indonesia, khususnya pada sektor industri keuangan perbankan (Maulidya & Afifah, 2021). Pertumbuhan teknologi informasi yang melaju pesat mendorong percepatan pola hidup manusia agar dapat memenuhi kebutuhan transaksi harian secara praktis, responsif, dan efisien (Pratama & Novianti, 2024). Integrasi layanan digital serta penyediaan interaksi yang responsif terbukti mampu menghasilkan tingkat kepuasan pelanggan yang lebih tinggi, sehingga efektivitas transformasi layanan perbankan menjadi sangat vital dalam menjawab ekspektasi masyarakat modern (Laudinsha & Sanggarwati, 2024).

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, organisasi pemberi layanan publik dan lembaga jasa keuangan berkewajiban menyelenggarakan pelayanan prima yang berkualitas guna menjaga kepercayaan masyarakat (Riono et al., 2020). Sejalan dengan hal tersebut, Otoritas Jasa Keuangan (OJK) menetapkan Peraturan OJK Nomor 21 Tahun 2023 yang menggantikan POJK Nomor 12 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital oleh Bank Umum. Regulasi ini secara tegas mewajibkan setiap institusi perbankan untuk mengembangkan inovasi layanan perbankan digital yang aman, efisien, dan mudah diakses oleh nasabah (Otoritas Jasa Keuangan, 2023). Perubahan pola konsumsi masyarakat dari transaksi fisik ke transaksi elektronik menuntut perbankan untuk terus bertransformasi dari model operasional tradisional berbasis kantor cabang fisik menuju ekosistem digital yang modern seperti mobile banking, internet banking, dan superapps (Tarigan & Paulus dalam Yustisia, 2022; Johan, 2024; Armadan et al., 2025).

PT. Bank SulutGo sebagai Bank Pembangunan Daerah (BPD) yang beroperasi di wilayah Sulawesi Utara dan Gorontalo terus berupaya merealisasikan visinya untuk 'Menjadi bank yang inovatif, berdaya saing tinggi, dan berorientasi pada kepuasan nasabah' (Eman, 2024). Sebagai wujud komitmen transformasi digital, pada tahun 2021 Bank SulutGo secara resmi meluncurkan aplikasi mobile banking bernama BSGtouch setelah memperoleh izin operasional resmi dari Bank Indonesia dan Otoritas Jasa Keuangan. Aplikasi BSGtouch meredesain proses layanan perbankan konvensional menuju sistem digital elektronik berbasis smartphone, yang memungkinkan nasabah untuk melakukan berbagai transaksi keuangan seperti cek saldo, mutasi rekening, transfer dana, pembayaran tagihan publik (PLN, PDAM, BPJS, Pajak Daerah), serta pembelian pulsa dan top-up saldo kapan saja dan di mana saja tanpa batas ruang dan waktu.

PT. Bank SulutGo Cabang Pembantu Lirung merupakan salah satu unit kerja operasional yang berada di wilayah Kepulauan Talaud dan bertanggung jawab melayani nasabah di wilayah Pulau Salibabu dan Pulau Kabaruan. Beroperasi di wilayah terluar dan kepulauan menuntut Bank SulutGo Cabang Pembantu Lirung untuk menyelenggarakan pelayanan digital yang inklusif dan handal, demi memperluas aksesibilitas perbankan bagi masyarakat terpencil (Syafri dalam Armadan et al., 2025). Kendati demikian, hasil studi pendahuluan menunjukkan masih terdapat kesenjangan nyata antara potensi aplikasi BSGtouch yang dirancang modern dengan realitas pelaksanaan pelayanan di lapangan. Di wilayah kepulauan Talaud, penerapan BSGtouch



menghadapi berbagai kendala operasional mendasar, antara lain: rendahnya pemahaman dan literasi digital nasabah khususnya yang berasal dari wilayah pedalaman, proses pendaftaran akun yang memakan waktu cukup lama, keterbatasan dan ketidakstabilan jaringan internet, belum tersedianya fasilitas Wi-Fi operasional di kantor cabang, penggunaan smartphone pribadi oleh petugas *customer service* untuk keperluan tethering hotspot, serta ditemukannya ketidakhadiran (tidak *standby*) *customer service* di meja pelayanan yang memicu penumpukan antrean nasabah di ruang tunggu.

Kajian inovasi pelayanan digital pada sektor perbankan daerah, khususnya pada Kantor Cabang Pembantu Bank Pembangunan Daerah yang beroperasi di kawasan kepulauan dan perbatasan, sejauh ini masih sangat terbatas. Sebagian besar penelitian terdahulu lebih banyak menyoroti efektivitas penyaluran kredit perbankan daerah (Gonta, Rorong, & Londa, 2023), kualitas pelayanan publik digital di instansi pemerintah daerah (Sabanari, Rares, & Ruru, 2024; Korengkeng, Tulusan, & Plangiten, 2023), efektivitas program command center berbasis *e-government* (Rompas, Rompas, & Kolondam, 2020), pemanfaatan media sosial untuk penyaluran aspirasi (Pandelaki, Ruru, & Pombengi, 2023), serta inovasi aplikasi perizinan pemerintah di kawasan perkotaan (Hertati et al., 2024). Celah penelitian (research gap) ini menegaskan pentingnya analisis mendalam mengenai bagaimana inovasi pelayanan digital perbankan diimplementasikan pada wilayah kepulauan dengan karakteristik hambatan geografis dan infrastruktur yang khas.

Guna mengevaluasi dan menjelaskan pelaksanaan inovasi pelayanan digital BSGtouch tersebut secara rinci, penelitian ini menggunakan kerangka teori Difusi Inovasi yang dikemukakan oleh Everett Rogers (dalam Yogi Suwarno, 2016). Teori Rogers menekankan bahwa proses adopsi suatu inovasi ditentukan oleh lima dimensi utama, yaitu: Keunggulan Relatif (*Relative Advantage*), Kesesuaian (*Compatibility*), Kerumitan (*Complexity*), Kemungkinan Dicoba (*Trialability*), dan Kemudahan Diamati (*Observability*). Dengan demikian, tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk mengetahui, menganalisis, dan menjelaskan pelaksanaan Inovasi Pelayanan Digital BSGtouch di PT. Bank SulutGo Cabang Pembantu Lirung Kabupaten Kepulauan Talaud berdasarkan kelima dimensi atribut inovasi tersebut, serta merumuskan rekomendasi praktis untuk mengoptimalkan mutu pelayanan perbankan digital di wilayah kepulauan.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif kualitatif. Pendekatan deskriptif kualitatif dipilih karena peneliti bertindak sebagai instrumen kunci untuk meneliti fenomena sosial secara alami dan menyeluruh di lapangan, sehingga dapat mendeskripsikan secara rinci dan objektif kenyataan pelaksanaan inovasi pelayanan digital BSGtouch di PT. Bank SulutGo Cabang Pembantu Lirung Kabupaten Kepulauan Talaud (Sugiyono, 2020). Lokasi penelitian berorientasi pada aspek keunikan dan kesesuaian topik, yaitu bertempat di PT. Bank SulutGo Cabang Pembantu Lirung yang beralamat di Jalan Pelabuhan Lirung, Kecamatan Lirung, Kabupaten Kepulauan Talaud (Cahya & Saraan, 2024).

Fokus penelitian ini didasarkan pada lima dimensi atribut inovasi Everett Rogers (dalam Yogi Suwarno, 2016), yang mencakup: 1) Keunggulan Relatif (*Relative Advantage*), yaitu sejauh mana BSGtouch memberikan manfaat yang lebih besar dibandingkan layanan konvensional; 2) Kesesuaian (*Compatibility*), yaitu tingkat keselarasan inovasi dengan kebutuhan transaksi nasabah, kebiasaan masyarakat, dan alur kerja internal bank; 3) Kerumitan (*Complexity*), yaitu tingkat kesulitan atau kemudahan dalam mengoperasikan aplikasi BSGtouch; 4) Kemungkinan Dicoba (*Trialability*), yaitu ketersediaan ruang uji coba (pilot project) aplikasi serta

*Corresponding author

E-mail addresses: patriciamaga577@gmail.com



pendampingan langsung bagi nasabah sebelum penggunaan mandiri; dan 5) Kemudahan Diamati (*Observability*), yaitu seberapa jelas dampak positif serta keberhasilan penggunaan BSGtouch yang dapat dilihat dan dirasakan langsung oleh masyarakat.

Sumber data penelitian meliputi data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh secara langsung dari lapangan melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi, sedangkan data sekunder bersumber dari dokumen internal bank, regulasi perbankan, serta publikasi relevan (Sugiyono, 2020). Penentuan informan penelitian dilakukan menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu pemilihan sampel secara sengaja berdasarkan pertimbangan bahwa informan memiliki pengetahuan, wewenang, dan pengalaman langsung terkait objek penelitian (Mulandono & Irhandayaningsih, 2020). Informan penelitian berjumlah 10 orang, terdiri dari: 1 orang Pimpinan PT. Bank SulutGo Cabang Pembantu Lirung, 1 orang Asisten Manager Bisnis selaku Unsur Pimpinan Unit Kerja Customer Service, 1 orang petugas Customer Service, serta 7 orang Nasabah pengguna aktif maupun baru terdaftar layanan BSGtouch yang mencakup berbagai latar belakang pekerjaan (PNS, Polisi, Guru, P3K, Ibu Rumah Tangga, dan Wiraswasta/Penjual Makanan).

Teknik pengumpulan data dilaksanakan melalui tiga cara: wawancara mendalam menggunakan pedoman wawancara terstruktur, observasi partisipatif pasif terhadap proses pelayanan di ruang tunggu dan meja customer service, serta studi dokumentasi (Fadhallah, 2021; Hasibuan et al., 2023). Selanjutnya, analisis data dilakukan secara interaktif dan berkelanjutan mengikuti model analisis data kualitatif Miles dan Huberman (dalam Sugiyono, 2020), yang terdiri dari tiga tahapan sistematis: 1) Reduksi Data (*Data Reduction*), yaitu proses menyeleksi, menyederhanakan, memfokuskan, dan merangkum data mentah hasil wawancara dan observasi agar relevan dengan fokus lima dimensi inovasi; 2) Penyajian Data (*Data Display*), yaitu mengorganisasikan data ke dalam bentuk uraian naratif logis dan tabel rangkuman matriks untuk memudahkan pemahaman sintesis temuan; serta 3) Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi (*Conclusion Drawing and Verification*), yaitu merumuskan temuan-temuan substantif yang obyektif dan memverifikasinya kembali dengan bukti-bukti faktual di lapangan.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum Lokasi dan Objek Penelitian

PT. Bank SulutGo merupakan Bank Pembangunan Daerah yang didirikan pada tahun 1961 dan memegang peranan strategis dalam mendorong pertumbuhan ekonomi di wilayah Provinsi Sulawesi Utara dan Gorontalo. Sejak berdiri, Bank SulutGo telah mengalami empat kali transformasi nama perusahaan hingga disahkan menjadi PT. Bank Pembangunan Daerah Sulawesi Utara dan Gorontalo pada Rapat Umum Pemegang Saham Luar Biasa (RUPS-LB) tahun 2015. Untuk menghadapi persaingan industri perbankan modern dan merealisasikan komitmen sebagai ‘bank penyedia perbankan transaksi pilihan’, Bank SulutGo secara konsisten mengadopsi teknologi digital. Pada tahun 2021, meluncurkan aplikasi mobile banking BSGtouch berbasis Android dan iOS yang diizinkan secara resmi oleh Bank Indonesia melalui Surat BI No. 23/35/DKSP/Srt/B dan OJK melalui Surat No. S-115/KO.063/2021.

PT. Bank SulutGo Cabang Pembantu Lirung merupakan salah satu jaringan kantor operasional yang berlokasi di Jalan Pelabuhan Lirung, Kecamatan Lirung, Kabupaten Kepulauan Talaud. Kantor cabang pembantu ini memiliki peran penting dalam menjangkau dan melayani kebutuhan transaksi perbankan masyarakat di wilayah Pulau Salibabu dan Pulau Kabaruan. Secara struktural, Cabang Pembantu Lirung dipimpin oleh Pemimpin Cabang Pembantu dan didukung oleh Ass. Manager Bisnis yang mengawasi unit kerja *Customer Service* dan Kredit, Ass. Manager Operasional, petugas *Customer Service*, *Teller*, serta jajaran staf pendukung operasional kantor.



Hasil Temuan Empiris Berdasarkan Dimensi Inovasi Rogers

Pelaksanaan inovasi pelayanan digital BSGtouch di PT. Bank SulutGo Cabang Pembantu Lirung dievaluasi secara mendalam melalui lima dimensi atribut inovasi yang dikembangkan oleh Everett Rogers (dalam Yogi Suwarno, 2016). Sintesis hasil wawancara dan pengamatan faktual di lapangan dijabarkan sebagai berikut:

1. Keunggulan Relatif (*Relative Advantage*).

Seluruh informan, baik dari jajaran pimpinan bank, petugas layanan, maupun nasabah, menegaskan bahwa aplikasi BSGtouch memberikan nilai tambah dan keunggulan yang sangat nyata jika dibandingkan dengan metode pelayanan perbankan konvensional. Keunggulan utama yang dirasakan langsung oleh nasabah adalah fleksibilitas transaksi, di mana nasabah dapat melakukan transfer, pengecekan saldo, pembayaran tagihan publik, dan pembelian pulsa kapan saja serta di mana saja tanpa perlu mendatangi kantor cabang atau mengantre di mesin ATM. Hal ini menghemat waktu dan biaya transportasi secara signifikan. Dari sudut pandang operasional bank, penggunaan BSGtouch oleh nasabah secara mandiri terbukti efektif mengurangi beban kerja petugas *Customer Service* dan Teller. Efisiensi sistemik ini membuktikan bahwa inovasi jasa perbankan digital berhasil merevolusi kombinasi elemen pelayanan konvensional menjadi lebih cepat dan efisien (Rashin & Ghina, 2018; Antanegoro & Sanusi, 2017).

2. Kesesuaian (*Compatibility*).

Dimensi kesesuaian menilai sejauh mana inovasi harmonis dengan kebutuhan transaksi, nilai budaya, kebiasaan masyarakat, serta alur kerja internal organisasi. Hasil penelitian mengungkapkan bahwa fungsi dan fitur-fitur transaksi pada BSGtouch secara mendasar telah sesuai dengan kebutuhan transaksi harian masyarakat Lirung dan pulau-pulau sekitarnya. Alur kerja internal *Customer Service* juga telah disesuaikan melalui pembekalan pelatihan teknis. Kendati demikian, terdapat empat hambatan ketidaksesuaian yang cukup menonjol di lapangan: a) Ketidaksesuaian infrastruktur telekomunikasi, di mana keberhasilan aplikasi BSGtouch yang bergantung penuh pada koneksi internet terhambat oleh jaringan seluler yang sering tidak stabil (*down*) di wilayah kepulauan Talaud (Isra et al., 2024); b) Rendahnya tingkat literasi digital sebagian masyarakat pedalaman pulau Salibabu; c) Belum tersedianya fitur QRIS pada aplikasi BSGtouch, padahal fitur tersebut sangat dibutuhkan nasabah pelaku usaha mikro untuk transaksi pembayaran non-tunai yang serba praktis; serta d) Ditemukannya fenomena ketidakhadiran (tidak *standby*) *Customer Service* di meja pelayanan pada jam kerja operasional tertentu yang menyebabkan penumpukan nasabah di ruang tunggu.

3. Kerumitan (*Complexity*).

Dimensi kerumitan mengukur sejauh mana inovasi dianggap mudah atau sulit untuk dipahami dan dioperasikan oleh pengguna. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tampilan antarmuka (*user interface*) BSGtouch tergolong ramah pengguna (*user friendly*) dan mudah dioperasikan oleh nasabah yang berlatar belakang pendidikan menengah hingga tinggi. Namun demikian, kerumitan operasional timbul akibat beberapa kondisi eksternal, yaitu: a) Hambatan koneksi internet lambat saat mengunduh aplikasi atau verifikasi data yang sering kali memicu kekeliruan input data; b) Tingginya risiko ancaman siber (*cyber crime/hacker*) melalui tautan phishing yang mengharuskan *Customer Service* memberikan edukasi ekstra ketat kepada nasabah; dan c) Ketiadaan jaringan Wi-Fi operasional khusus nasabah di kantor cabang, sehingga *Customer Service* terpaksa mengaktifkan koneksi *smartphone* pribadi (*tethering hotspot*) guna membantu nasabah yang tidak memiliki paket data internet saat pendaftaran.



4. Kemungkinan Dicoba (*Trialability*).

Dimensi ini menekankan pentingnya pengujian atau uji coba inovasi dalam skala terbatas sebelum diterapkan secara penuh guna meminimalisasi risiko adopsi. Hasil penelitian membuktikan bahwa pengembangan BSGtouch telah melewati tahapan pengujian yang matang (*pilot project*) oleh Divisi Pengembangan Bisnis dan Jaringan Kantor Pusat Bank SulutGo sebelum diluncurkan secara resmi di *Google Play Store* dan *Apple App Store*. Di tingkat cabang pembantu, *Customer Service* selalu membimbing nasabah dan memberikan kesempatan untuk melakukan ujicoba transaksi langsung di depan petugas sebelum nasabah dilepas bertransaksi secara mandiri. Meskipun mekanisme uji coba berjalan baik, proses pendaftaran akun BSGtouch di lapangan membutuhkan waktu sekitar 15 hingga 30 menit per nasabah. Durasi ini melampaui standar ideal pembuatan akun yang seharusnya hanya berkisar 5 menit, dikarenakan kendala jaringan internet yang lambat serta banyaknya nasabah yang belum memiliki akun email pribadi.

5. Kemudahan Diamati (*Observability*).

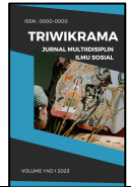
Dimensi kemudahan diamati menjelaskan seberapa jelas keberhasilan dan manfaat inovasi dapat disaksikan secara langsung oleh publik sehingga mendorong adopsi yang lebih luas. Hasil penelitian membuktikan bahwa manfaat praktis BSGtouch telah dirasakan secara nyata oleh mayoritas nasabah di Lirung. Keberhasilan dan kepuasan pengguna terdahulu secara organik menyebar melalui saluran komunikasi antarpersonal dari mulut ke mulut (*word-of-mouth*) di tengah masyarakat kepulauan. Fenomena ini menciptakan dorongan sosial yang kuat, di mana banyak nasabah baru mendatangi kantor bank khusus untuk mendaftarkan akun BSGtouch setelah melihat kemudahan transaksi yang dialami oleh kerabat atau rekan kerja mereka. Pihak manajemen kantor pusat juga memantau keteramatan performa BSGtouch secara berkala melalui rating ulasan aplikasi serta survei indeks kepuasan nasabah berbasis digital.

Pembahasan

Pembahasan temuan penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan inovasi pelayanan digital BSGtouch di Bank SulutGo Cabang Pembantu Lirung berhasil menciptakan nilai tambah berupa efisiensi operasional dan fleksibilitas transaksi, namun pelaksanaannya belum optimal secara menyeluruh. Keunggulan relatif yang tercipta terbukti mempercepat proses transaksi perbankan sekaligus meringankan beban operasional di loket cabang. Hal ini sejalan dengan teori inovasi bisnis yang menegaskan bahwa inovasi pelayanan yang efektif harus mampu menyederhanakan alur kerja dan memangkas biaya operasional (Dhewanto et al., 2015; Shaukat et al., 2013). Keberhasilan BSGtouch dalam memberikan keunggulan langsung bagi pengguna juga memperkuat pandangan Reguia (2014) bahwa inovasi jasa terjadi ketika elemen pelayanan dikombinasikan ulang untuk memberikan pengalaman transaksi yang lebih unggul.

Meskipun keunggulan relatif BSGtouch dirasakan nyata, aspek kesesuaian (*compatibility*) dan kerumitan (*complexity*) masih terkendala oleh hambatan infrastruktur di wilayah kepulauan. Tingkat kebergantungan aplikasi perbankan digital terhadap sinyal internet menjadi titik lemah mendasar di Kabupaten Kepulauan Talaud, di mana ketidakstabilan jaringan sering kali memicu hambatan transaksi. Temuan ini sangat relevan dengan hasil penelitian Sabanari, Rares, dan Ruru (2024) mengenai kualitas pelayanan digital '*Simple Moment*' di Kabupaten Kepulauan Sangihe, yang menyimpulkan bahwa transformasi digital di wilayah kepulauan sering kali terhambat oleh masalah teknis server dan jaringan internet. Temuan ini juga sejalan dengan kajian Hertati et al. (2024) pada aplikasi SSW Alpha di Surabaya, yang menemukan bahwa ketidaksesuaian alur inovasi dengan kebiasaan pengguna serta tingginya kerumitan teknis menjadi penghambat utama adopsi inovasi secara utuh.

Di sisi lain, hambatan operasional berupa keterbatasan sarana Wi-Fi kantor dan ketidakhadiran *Customer Service* di meja pelayanan menunjukkan belum maksimalnya kesiapan internal cabang dalam mendukung pelayanan digital. Fenomena petugas *Customer Service* yang



harus menggunakan smartphone pribadi untuk memberikan koneksi Wi-Fi hotspot kepada nasabah mencerminkan adanya ketidakseimbangan antara rancangan standar layanan digital yang ditetapkan kantor pusat dengan pemenuhan sarana kerja di tingkat cabang pembantu. Keterbatasan sarana operasional dan koordinasi pelayanan seperti ini sejalan dengan hasil studi Korengkeng, Tulus, dan Plangiten (2023) serta Rompas, Rompas, dan Kolondam (2020), yang mengemukakan bahwa kegagalan optimasi program publik berbasis digital umumnya dipicu oleh keterbatasan infrastruktur pendukung, kurangnya sarana kerja, serta ketidaksiapan sumber daya manusia di tingkat pelaksana.

Meskipun dihadapkan pada hambatan teknis, aspek kemungkinan dicoba (*trialability*) dan kemudahan diamati (*observability*) pada BSGtouch menunjukkan kinerja yang sangat baik. Ketersediaan tahapan uji coba (pilot project) sebelum peluncuran serta pendampingan langsung oleh *Customer Service* terbukti membangun rasa aman dan tingkat kepercayaan nasabah dalam bertransaksi digital. Kepercayaan ini kemudian memicu dampak positif sosial berbasis rekomendasi antar-nasabah, yang mempercepat penyebaran informasi dan mendorong adopsi aplikasi secara alami di tengah masyarakat kepulauan. Hal ini mendukung penelitian Pandelaki, Ruru, dan Pombengi (2023) yang menemukan bahwa komunikasi digital yang interaktif dan partisipatif mampu membangun kebiasaan baru masyarakat dalam memanfaatkan media digital secara positif. Dengan demikian, penguatan infrastruktur internet, penyediaan fasilitas Wi-Fi kantor, edukasi digital yang menjangkau masyarakat pedalaman, serta penegakan disiplin standar pelayanan *Customer Service* menjadi kunci utama untuk memaksimalkan potensi inovasi BSGtouch di wilayah Kepulauan Talaud.

4. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan, dapat disimpulkan bahwa Inovasi Pelayanan Digital BSGtouch di PT. Bank SulutGo Cabang Pembantu Lirung Kabupaten Kepulauan Talaud secara umum telah berjalan dengan baik, meskipun pelaksanaannya belum sepenuhnya maksimal. Berdasarkan kelima dimensi inovasi Rogers, BSGtouch terbukti memberikan keunggulan relatif yang nyata berupa kemudahan bertransaksi 24 jam tanpa terbatas ruang dan waktu, efisiensi biaya transportasi bagi nasabah, serta pengurangan beban kerja operasional petugas di kantor cabang. Dari dimensi kemungkinan dicoba dan kemudahan diamati, aplikasi ini telah melalui tahapan pilot project yang matang, didukung oleh pembimbingan langsung dari petugas *Customer Service*, serta menunjukkan tingkat adopsi sosial yang kuat melalui dorongan pengalaman positif antar-nasabah (*word-of-mouth*). Namun demikian, dimensi kesesuaian dan kerumitan masih menghadapi hambatan nyata akibat ketidakstabilan jaringan internet di wilayah kepulauan Talaud, belum tersedianya fitur QRIS, rendahnya literasi digital sebagian masyarakat pedalaman pulau Salibabu, ketiadaan Wi-Fi operasional di kantor cabang, lamanya durasi pendaftaran akun (15-30 menit), serta ditemukannya ketidakhadiran petugas *Customer Service* di meja pelayanan pada jam kerja operasional.

Untuk mengoptimalkan penerapan inovasi BSGtouch di masa mendatang, disarankan beberapa langkah strategis berikut. Pihak manajemen PT. Bank SulutGo Cabang Pembantu Lirung perlu menjalin kerja sama sinergis dengan Kantor Pusat dan Pemerintah Kabupaten Kepulauan Talaud melalui Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik untuk memperkuat kualitas jaringan internet di kawasan kepulauan, serta menyediakan fasilitas Wi-Fi operasional khusus nasabah di area ruang tunggu kantor cabang. Pimpinan cabang disarankan untuk mengoptimalkan sosialisasi dan edukasi literasi digital secara berkala kepada masyarakat pedalaman melalui program



penyuluhan lapangan, mengusulkan penambahan fitur QRIS pada aplikasi BSGtouch kepada kantor pusat guna menjawab kebutuhan pelaku usaha mikro, serta menerapkan SOP manajemen antrean dan penegakan disiplin keberadaan petugas *Customer Service* di meja pelayanan secara konsisten guna mencegah penumpukan antrean nasabah.

5. DAFTAR PUSTAKA

- Antanegoro, R. Y., Sanusi, F., & Surya, D. (2017). Analisis pengaruh inovasi produk, inovasi layanan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah. *Jurnal Riset Bisnis Dan Manajemen Tirtayasa*, 1(2).
- Armadan, S. D., Ramadhani, S., Efendi, A., Hanoselina, Y., & Syafril, R. (2025). Kepemimpinan Transformasional Darmawan Junaidi dalam Era Digital di Bank Mandiri (2020-2025). *Jurnal Intelek Insan Cendikia*, 2(6), 11444-11456
- Cahya, D. D., & Saraan, M. I. K. (2024). Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Di Kantor Camat Medan Baru. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 4(5), 3209-321
- Dhewanto, W., Ulfah, W. N., & Rahmawati, S. (2015). *Manajemen Inovasi untuk Usaha kecil dan mikro*. Bandung: Alfabeta.
- Eman, G. A., Karamoy, H., & Lambey, R. (2024). Analisis penerapan penguatan permodalan oleh Otoritas Jasa Keuangan di PT. Bank SulutGo. *Manajemen Bisnis dan Keuangan Korporat*, 2(1), 12-25.
- Fadhallah, R. A. (2021). *Wawancara*. Universitas Negeri Jakarta Press. Jawa Timur.
- Gonta, M., Rorong, A., & Londa, V. (2023). Efektivitas Penyaluran Kredit Usaha Rakyat Di Bank Sulawesi Utara Dan Gorontalo Cabang Ratahan Kabupaten Minahasa Tenggara. *Jurnal Administrasi Publik*, 9(2), 328-338.
- Hasibuan, M. P., Azmi, R., Arjuna, D. B., & Rahayu, S. U. (2023). Analisis pengukuran temperatur udara dengan metode observasi. *Jurnal Garuda Pengabdian Kepada Masyarakat*, 1(1), 8-15.
- Hertati, D., Nafi'ah, B. A., Bataha, K., Londa, V. Y., & Monintja, D. K. (2024). Peningkatan pelayanan perizinan online melalui inovasi aplikasi Surabaya Single Window (SSW) Alpha. *Reslaj: Religion Education Social Laa Roiba Journal*, 6(5), 2612-2618.
- Isra, Z., Alam, H. V., & Tantawi, R. (2024). Meningkatkan Kinerja Non-Kuangan Melalui Pengelolaan Sumber Daya Manusia dan Manajemen Pengetahuan yang Efektif pada PT. Bank SulutGo Cabang Gorontalo. *MES Management Journal*, 3(1), 150-166.
- Johan, J. (2024). Inovasi dalam teknologi keuangan: Mengubah praktik perbankan dan investasi tradisional. *Currency (Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah)*, 2(2), 296-314.
- KEPMENPAN No. 81. (1993). *Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum*. Jakarta: Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara.
- Korengkeng, R. A., Tulus, F. M. G., & Plangiten, N. N. (2023). Efektivitas Organisasi Pemerintah Kecamatan dalam Penyelenggaraan Pelayanan di Kecamatan Langowan Utara Kabupaten Minahasa. *Jurnal Administrasi Publik*, 9(2), 318-327.
- Laudinsha, B. Y., & Sanggarwati, D. A. (2024). Strategi Efektif untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan di Era Digital. *Jurnal Ekonomi Manajemen Akuntansi Bisnis Dan Teknologi Informatika*, 1(3), 90-96.
- Maulidya, G. P., & Afifah, N. (2021). Perbankan Dalam Era Baru Digital: Menuju Bank 4 . 0. *Jurnal Proceeding Seminar Bisnis Seri V*, 278-288.
- Mulandono, A., & Irhandayaningsih, A. (2020). Penyebaran Informasi Melalui Media Mural di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Salatiga. *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, 8(2), 32-41.



- Pratama & Novianti. (2024). Strategi Komunikasi Efektif Petugas Customer Service terhadap Peningkatan Pelayanan Penumpang pada PT Angkasa Pura I di Bandar Udara Internasional Zainnuddin Abdul Madjid Lombok. *Student Scientific Creativity Journal*, 2(5), 204-215. <https://doi.org/10.55606/sscj-amik.v2i5.4074>.
- Rompas, L. A., Rompas, W., & Kolondam, H. (2020). Efektivitas Program Cerdas Command Center Kota Manado. *Jurnal Administrasi Publik*, 6(89).
- Nurhadi, N. (2020). Konsep Pelayanan Perspektif Ekonomi Syariah. *EkBis: Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 2(2), 137-150.
- Otoritas Jasa Keuangan. (2023). Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 Tentang Penerapan Tata Kelola Bagi Bank Umum. Otoritas Jasa Keuangan, July, 1-23. <https://peraturan.bpk.go.id/Details/302684/peraturan-ojk-no-21-tahun-2023>.
- Pandelaki, S., Ruru, J., & Pombengi, J. (2023). Pemanfaatan Platform Digital Sebagai Wadah Penyaluran Aspirasi Untuk Layanan Publik Di Kelurahan Karombasan Selatan. *Jurnal Administrasi Publik*, 9(3), 550-562.
- Rashin, M. A., & Ghina, A. (2018). Identifikasi Inovasi dan kinerja bisnis dalam meningkatkan daya saing. *Jurnal Penelitian Pendidikan*, 18(2), 213-219.
- Reguia, C. (2014). Product innovation and the competitive advantage. *European Scientific Journal*, 1(1), 140-157.
- Riono, S. B., Harini, D., Syaifulloh, M., & Utami, S. N. (2020). Analisis Pelayanan Publik dan Relationship Marketing terhadap Loyalitas Nasabah di Bank Perkreditan Rakyat Muhadi Setia Budi (BPR MSB) Kabupaten Brebes. *Jurnal Investasi*, 6(2), 143-154.
- Sabanari, G. O., Rares, J., & Ruru, J. M. (2024). Kualitas Pelayanan Digital di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Sangehe. *Jurnal Administrasi Publik*, 10(2), 71-82.
- Shaukat, S., Nawaz, M. S., & Naz, S. (2013). Effects of innovation types on firm performance: An empirical study on Pakistan's manufacturing sector. *Pakistan Journal of Commerce and Social Sciences (PJCSS)*, 7(2), 243-262.
- Sugiono. 2020. Metode Penelitian Kualitatif Untuk Penelitian yang Bersifat: Eksploratif, Enterpretif, Interaktif dan Konstruktif. Bandung: Alfabeta.
- Suwarno, Y. (2016). Inovasi di Sektor Publik. E-book. Diakses pada, 9.
- Yustisia, M. P. (2022). Perlindungan Bagi Nasabah Dalam Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital Di Indonesia. Program Magister Hukum FHUI, 1, 24.