

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Menurut Undang-Undang Bank Indonesia No. 23 tahun 1999 sistem pembayaran adalah sistem yang mencakup seperangkat aturan, lembaga dan mekanisme yang digunakan untuk melaksanakan pemindahan dana. Sistem pembayaran juga mempunyai berbagai sistem, peraturan, dan lembaga yang mempunyai fungsi untuk melakukan pemindahan dana dalam upaya memenuhi kewajiban yang ada karena adanya kegiatan ekonomi. Menurut Bank Indonesia, metode pembayaran memiliki dua metode yaitu pembayaran tunai dan non-tunai. Pembayaran tunai yaitu pembayaran yang langsung secara cash antara pihak dengan memberikan uang kertas sebagai alat pembayaran. Pembayaran non-tunai yaitu pembayaran yang menggunakan alat bantu seperti ATM, cek, bilyet giro, maupun uang elektronik (*E-Money*). Dengan menggunakan sistem pembayaran seperti ini masyarakat menjadi nyaman dan lebih mudah untuk melakukan pembayaran kapan saja dan dimana saja (Riazul Khairati 2022).

Di Indonesia saat ini telah memiliki sistem pembayaran yang banyak yang berbasis online salah satunya dengan menggunakan dompet elektronik (e-wallet). EWallet atau dompet elektronik salah satu bentuk Finance Technology (fintech) dengan memanfaatkan media internet sebagai salah satu metode pembayaran yang alternatif. Saat ini Indonesia memiliki banyak generasi millennial yang dimana para remaja sudah sangat mengenal teknologi yang modern. Internet telah dipakai hampir semua kalangan di negara, hal ini menjadi peluang yang sangat pas di era seperti sekarang bagi industri perbankan dan e-commerce untuk mengembangkan usaha mereka (Riazul Khairati 2022).

Menurut Peraturan Bank Indonesia Nomor 18/40/PBI/2016 pasal 1 ayat 7, e-wallet yaitu layanan elektronik untuk menyimpan data instrumen pembayaran antara lain alat pembayaran dengan menggunakan kartu atau e-money yang dapat juga menampung dana untuk melakukan pembayaran. E-wallet memiliki berbagai macam fitur yang memudahkan pengguna untuk melakukan transaksi. Fitur yang diberikan oleh layanan e-wallet yaitu top up saldo, pembayaran tagihan dan isi ulang pulsa, layanan transfer, pembayaran nanti (paylater), selain itu e-wallet juga bisa untuk berbelanja online (Riazul Khairati 2022).

Di era globalisasi ini, banyaknya pengguna internet di Indonesia tidak dapat dipungkiri dapat mendorong negara lebih maju dan berkembang. Untuk saat ini internet merupakan media pertama di Indonesia untuk aktivitas transaksi dan bertukar informasi. Dalam industri perbankan, sistem teknologi juga dapat menarik nasabah melalui pelayanan yang baik, yaitu dengan memberikan kemudahan dan kenyamanan untuk melakukan transaksi secara online. Namun penilaian konsumen terhadap produk layanan tidak hanya layanan yang berkualitas dan ramah saja, tetapi juga pada fasilitas pendukung yang diberikan oleh bank, nasabah dapat dengan mudah dan nyaman bertransaksi serta merasa puas dengan layanan perbankan. Oleh karena itu, diperlukan suatu sistem yang dapat secara efisien dan praktis memenuhi segala kebutuhan. Kemajuan teknologi informasi yang semakin pesat, saat ini sudah dapat dikatakan memasuki tahapan multi dimensi bahkan juga multi fungsi (Riazul Khairati 2022).

Dengan perkembangan teknologi informasi menyebabkan kemajuan pada setiap bidang diantaranya bidang kesehatan, pendidikan, industri, ekonomi, termasuk pada bidang sistem pembayaran (Riazul Khairati 2022). Keadaan ini sudah seharusnya sebagai industri lembaga keuangan khususnya pada lembaga perbankan untuk dijadikan suatu tuntutan agar terus berinovasi dalam kegiatan usaha perbankan, dan terus-menerus menyelaraskan perkembangan teknologi terhadap lembaga perbankan. Terutama sekali yang harus diperhatikan yaitu pada orientasi penggunaannya terhadap dunia perbankan dalam bertransaksi pada bank tersebut. Dan dalam meningkatkan layanan maupun penyediaan produk yang berkualitas juga harus diutamakan guna memberikan kepuasan bagi nasabah. Dewasa ini semakin diyakini bahwa kunci utama untuk memenangkan persaingan ialah dengan memberikan nilai dan kepuasan kepada nasabahnya, hal ini sangat penting untuk diperhatikan agar bank senantiasa kompetitif dan tidak tertinggal dari para kompetitornya (Yusmad 2018).

Banyaknya pengguna internet di Indonesia tentu tidak dapat dipungkiri mendorong dunia bisnis untuk lebih maju dan berkembang. Internet menjadi media dalam transaksi penjualan dan pembelian. Selain itu juga internet menjadi media untuk bertukar informasi dan mencari informasi. Teknologi informasi juga mendorong dunia perbankan untuk andil dalam memanfaatkan internet. Ini merupakan kesempatan bagi dunia perbankan untuk melangkah maju dengan memberikan pelayanan yang lebih baik kepada para nasabahnya yaitu tidak hanya menawarkan kecepatan dan melakukan transaksi tetapi juga kemudahan serta kenyamanan bagi nasabah untuk melakukan transaksi keuangan maupun non keuangan secara online tanpa mengharuskan nasabahnya untuk datang dan mengantri di bank atau ATM (Daryanto 2014).

Kemajuan dan perkembangan teknologi informasi yang pesat telah mempengaruhi industri perbankan, seperti halnya mobile banking merupakan salah satu wujud dari perkembangan teknologi tersebut. Perangkat komunikasi merupakan salah satu contoh dari perkembangan teknologi yang pada saat ini juga dimanfaatkan oleh sektor perbankan. Saat ini sudah banyak bank yang telah menyediakan akses mobile untuk mengetahui informasi keuangan. Kondisi tersebut merupakan salah satu perbaikan layanan terhadap nasabah, karena pada kenyataannya dalam melaksanakan transaksi perbankan setiap nasabah minimal membutuhkan waktu kurang lebih 10 menit berada dalam antrian. Hal tersebut akan cenderung berdampak merugikan bagi para nasabah jika waktu serta peluang bisnis mereka tersita hanya untuk bertransaksi di bank. Mobile banking merupakan layanan perbankan yang berfungsi untuk memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi perbankan tanpa perlu datang ke bank atau ATM kecuali penarikan uang cash. Keunggulan mobile banking yaitu nasabah dapat melakukan transaksi dimana saja dan kapan saja tanpa dibatasi waktu. Layanan pada mobile banking meliputi : transaksi finansial, transaksi non finansial, transfer dana, cek saldo dan pembayaran tagihan yang dilakukan lewat telepon seluler (Daryanto 2014).

Menurut Bank Indonesia, BI FAST yaitu infrastruktur sistem pembayaran ritel nasional yang dapat memfasilitasi pembayaran ritel secara real-time, aman, efisien, dan tersedia setiap saat. Implementasi BI-FAST merupakan salah satu upaya Bank Indonesia untuk terus mendorong akselerasi digitalisasi ekonomi dan keuangan nasional melalui infrastruktur fast payment yang akan menjadi game changer untuk mengantisipasi perkembangan transaksi digital ke depan termasuk dalam memfasilitasi transaksi cross border. Keberadaan BI FAST ini akan membuat tarif transfer antar bank yang akan menjadi lebih murah. Masyarakat pada sektor

keuangan tentu sudah tidak asing lagi dengan kata transfer dana pribadi atau uang mereka, dijelaskan dalam Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2011 pasal 1 no 1 aktifitas transfer atau pengiriman uang adalah rangkaian kegiatan yang dimulai dengan perintah pengirim asal, dengan tujuan mentransfer atau mengirim sejumlah uang kepada penerima yang ditentukan serta dengan pesan sampai penerima menerima jumlahnya (Fachri Fadhila 2023). Transfer online pada mobile banking dibagi dalam beberapa pilihan;

- (a) SKN dengan biaya Rp. 2.900,- per transaksi diproses dalam karena waktu dan harus di jam kerja operasional perbankan.
- (b) Transfer online yang secara *realtime* akan diterima pihak tertuju dengan biaya Rp. 6.500,- per transaksi dengan limit menyesuaikan dengan tabungan.
- (c) RTGS untuk transfer 100 juta keatas dengan biaya Rp. 30.000,- pertansaksi.

Tantangan ini dijawab oleh Bank Indonesia melalui peluncuran layanan BI Fast pada tanggal 21 Desember 2021. BI-Fast menjadi upaya Bank Indonesia bersama perbankan dalam mengakselerasi digitalisasi ekonomi dan mewujudkan terciptanya layanan sistem pembayaran yang (Cepat, Mudah, Murah, Aman, Andal) (bi.go.id, 2021). Penambahan fitur BI-Fast ke dalam Aplikasi Mobile Banking menjadi salah satu cara untuk meningkatkan kepuasan pengguna dalam penyediaan layanan transfer antar bank. Perasaan puas konsumen merupakan hasil dari tingkat seberapa jauh persepsi dari konsumen dapat sesuai dengan apa yang mereka harapkan (Daryanto 2014).

Para pengguna tentu mengharapkan harga yang lebih murah untuk dapat menggunakan layanan transfer antar bank, dikarenakan selama ini patokan harga pada biaya administrasi transfer antar bank umumnya sebesar Rp 6.500. Maka untuk meningkatkan kepuasan pengguna, Mobile Banking menyediakan layanan BI Fast dengan biaya yang lebih ekonomis yaitu maksimal sebesar Rp2.500. Penurunan harga yang lebih rendah inilah yang menjadi dasar pemikiran untuk tetap memenuhi keinginan dan harapan pengguna, sehingga pengguna akan memutuskan untuk menggunakan layanan BI Fast serta tidak akan berpaling ke pesaing lain. Bagaimanapun biaya yang dikeluarkan untuk mempertahankan pengguna akan jauh lebih murah daripada upaya menarik pengguna baru. Oleh karena itu, kepuasan pelanggan terhadap harga merupakan faktor penting dalam membangun hubungan jangka panjang (Riazul Khairati 2022).

Karena proses transfer dianggap masih mengeluarkan biaya, maka munculah aplikasi yang tentunya meringkas biaya karena setiap transfernya tidak dikenakan biaya yakni Aplikasi Flip. Flip adalah aplikasi untuk mentransfer ke rekening bank yang dituju yang meskipun tanpa harus melakukan top up saldo maupun membuka sebuah rekening seperti pada bank pun masih bisa karena fungsinya hanya seagai perantara. Flip bisa disebut juga sebagai jembata transaksi antar bank. Penggunanya cukup mentransferkan terlebih dahulu ke rekening pihak Flip yang sama dengan rekening bank yang pengguna miliki. Kemudian oleh pihak Flip uang akan diteruskan kepada rekening tujuan (Boniface et.al, 2012).

Flip sudah bekerjasama dengan banyak bank, baik bank sumber transfer maupun bank tujuan transfer. Pada saat ini Flip-pun dapat digunakan untuk mentransfer dari dan ke; BSI, Mandiri, BCA, CIMB Niaga, CIMB Niaga Syariah, BRI, BNI, Bank Muamalat, BPTN, BTN, Permata Bank, Permata Bank Syariah, dan Digi Bank. Keamanan transaksi menggunakan aplikasi ini terjamin sebab seluruh proses transfernya dilakukan dengan menggunakan sistem

bank, sehingga uang pasti akan sampai ke rekening tujuan dengan aman. Sebagaimana transfer pada umumnya Flip juga terdapat resi bukti transfer. Kegiatan transfer dana Flip juga sudah terjamin kelegalannya dan terlisensi oleh Bank Indonesia dengan nomor izin 18/196/DSKP/68.

Dalam hal ini terdapat beberapa masyarakat Jember yang cenderung memilih aplikasi Flip untuk digunakan bertransaksi karena keuntungannya lebih praktis dalam segi biaya transfer dengan gratis transfer daripada menggunakan fitur BI Fast karena masih dikenakan biaya Rp. 2.500,- per transaksi. Hal ini menjadi daya tarik peneliti untuk melakukan penelitian pada Masyarakat Jember yang menggunakan Mobile Banking untuk kegiatan transfer dengan metode transfer BI Fast maupun Flip (Boniface et.al, 2012).

Dalam penelitian yang dilakukan oleh (Insan 2023), menjelaskan hasil penelitian yang dilakukan bahwa aspek kualitas layanan dan hubungan pelanggan memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Tak hanya itu, penelitian yang dilakukan oleh (Dina Anggraini 2022) menunjukkan hasil aplikasi flip memberikan kepuasan terhadap pengguna. Didukung pula dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Annisa 2022) memberikan hasil bahwa BI Fast dengan E-Wallet sangat memudahkan dan memfasilitasi system pembayaran secara elektronik. Namun pada penelitian ini E-wallet dianggap lebih menarik bagi masyarakat dengan berbagai promosi yang ada daripada BI Fast.

1.2 Rumusan Masalah

Banyaknya pengguna internet di Indonesia tentu tidak dapat dipungkiri mendorong dunia bisnis untuk lebih maju dan berkembang. Internet menjadi media dalam transaksi penjualan dan pembelian. Selain itu juga internet menjadi media untuk bertukar informasi dan mencari informasi. Teknologi informasi juga mendorong dunia perbankan untuk andil dalam memanfaatkan internet. Ini merupakan kesempatan bagi dunia perbankan untuk melangkah maju dengan memberikan pelayanan yang lebih baik kepada para nasabahnya yaitu tidak hanya menawarkan kecepatan dan melakukan transaksi tetapi juga kemudahan serta kenyamanan bagi nasabah untuk melakukan transaksi keuangan maupun non keuangan secara online tanpa mengharuskan nasabahnya untuk datang dan mengantri di bank atau ATM (Daryanto 2014). Masyarakat pada sektor keuangan tentu sudah tidak asing lagi dengan kata transfer dana pribadi atau uang mereka, dijelaskan dalam Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2011 pasal 1 no 1 aktifitas transfer atau pengiriman uang adalah rangkaian kegiatan yang dimulai dengan perintah pengirim asal, dengan tujuan mentransfer atau mengirim sejumlah uang kepada penerima yang ditentukan serta dengan pesan sampai penerima menerima jumlahnya (Fachri Fadhila 2023). Baik kegiatan transfer ataupun system pembayaran elektronik lainnya, khususnya masyarakat di Kota Jember pada Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Jember Fakultas Ekonomi dan Bisnis prodi Manajemen tentu sangat selektif dalam menggunakan teknologi secara efektif dan efisien. Berdasarkan latar belakang tersebut, maka perumusan masalah yang di ambil yakni bagaimana perbandingan kepuasan nasabah pada aplikasi Flip dan BI *Fast* (studi kasus masyarakat Jember).

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang di atas, maka tujuan penelitian yang dapat di ambil adalah untuk menguji dan menganalisis perbandingan kepuasan nasabah pada aplikasi Flip dan BI Fast (studi kasus masyarakat Jember).

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan yang ada, maka suatu penelitian diharapkan mempunyai manfaat dari hasil penelitian. Dalam hal ini terdapat dua manfaat yang diperoleh dari penelitian ini, yaitu secara akademis dan praktis :

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat berfaedah bagi perkembangan ilmu pengetahuan dan dapat dijadikan sebagai referensi bagi penelitian selanjutnya. Khususnya pada penulisan skripsi tentang analisis perbandingan kepuasan nasabah pada aplikasi Flip dan BI *Fast* (studi kasus masyarakat Jember).

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Almamater

Penelitian ini menjadi kontribusi penting dalam pengembangan ilmu pengetahuan terkait kepuasan nasabah pada aplikasi keuangan digital, yang dapat meningkatkan reputasi almamater sebagai pusat pembelajaran yang progresif dan relevan. Selain itu, penelitian ini juga membuka peluang untuk memperkuat keterlibatan almamater dengan industri keuangan, memajukan keahlian mahasiswa dan staf dalam analisis kepuasan pelanggan, serta memperluas jaringan kerjasama dengan perusahaan terkait

b. Bagi pembaca

Penelitian ini memberikan pemahaman mendalam tentang faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan nasabah pada aplikasi Flip dan BI Fast. Analisis perbandingan yang disajikan dalam skripsi dapat menjadi panduan kuat untuk pengambilan keputusan terkait pengembangan dan perbaikan aplikasi keuangan.

c. Bagi peneliti selanjutnya.

Bagi peneliti selanjutnya yang berminat untuk melakukan penelitian dalam topik permasalahan yang sama dapat memberikan masukan untuk gagasan ide untuk diteliti lebih luas.