

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pesatnya perkembangan teknologi hingga ke sektor keuangan mengakibatkan perusahaan berusaha memberikan layanan yang terbaik dan memberikan kepuasan ke pelanggan. Besarnya minat konsumen dalam bertransaksi secara daring terutama dikala pandemi Covid-19 ini berpengaruh dalam penggunaan layanan digital keuangan. Layanan digital keuangan atau *Financial Technology*.

Menurut Irawan et al., (2021) Kondisi perekonomian yang saat ini tidak stabil dan berisiko tentunya akan memberikan dampak yang besar bagi perbankan. Apalagi semakin berkembangnya teknologi inilah yang memicu adanya perubahan bisnis akibat inovasi teknologi yang semakin berkembang pesat. Apabila di masa lalu inovasi teknologi hanya berpusat pada internal perbankan, akan tetapi saat ini terjadi perubahan drastis di mana inovasi teknologi sekarang telah merambah ke sisi nasabah atau konsumen. Pergeseran inilah yang memunculkan perusahaan keuangan yang berbasis teknologi atau yang lebih dikenal dengan istilah FinTech (*Financial Tehnology*).

Menurut Annur (2020) dalam artikel [databoks.katadata.co.id](http://databoks.katadata.co.id), Bank Indonesia mencatat rata-rata nilai transaksi uang elektronik bulanan di Indonesia selama periode Januari-Juli 2020, mencapai Rp. 16,7 triliun. Nilai transaksi tertinggi terjadi pada bulan April yaitu sebesar Rp 17,5 trillun tepat seiring mulai

diterapkannya Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM). Fenomena meningkatnya penggunaan transaksi non tunai ini diikuti dengan persaingan antar penyedia layanan keuangan digital yang semakin kompetitif.

FinTech ini sudah menjamur di seluruh dunia termasuk Indonesia. Namun terdapat sebuah penelitian menyatakan bahwa mulanya banyak yang ber FinTech dapat mengganti posisi bank di dunia perekonomian, akan tetapi pada saat ini dengan kehadiran FinTech belum dapat menggantikan posisi bank, dan bahkan berjalan atau beroperasi berdampingan sehingga kemajuan ekonomi dapat dilakukan bersama.

Flip.id merupakan layanan keuangan digital asal Depok, Indonesia. Flip.id adalah pionir penyedia layanan transfer beda bank gratis. Didirikan oleh Rafi Putra Arriyan, Luqman Sungkar, dan Ginanjar Ibnu Solihin pada tahun 2015. Mereka merupakan mahasiswa di Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Indonesia. Saat ini layanan transfer beda gratis dari Flip.id bisa diakses melalui smartphone Android melalui aplikasi di Google Play Store, iPhone melalui App Store, atau bisa juga melalui situs atau mobile browser di setiap gawai di m.flip.id. Flip.id telah melayani lebih jutaan transaksi beda bank dari jutaan pengguna dengan total nilai triliunan rupiah per bulan. Transaksi berasal dari pengguna individu yang tersebar di seluruh Indonesia dan pengguna perusahaan seperti Tiket.com, Grab, Ruangguru, dan Kitabisa. Flip.id mendapat lisensi keamanan dan operasional resmi dari Bank Indonesia (BI) pada tahun 2016.



Sumber: <https://www.bi.go.id/id/qrcode/validate.aspx?>

Gambar 1. 1 Izin Aplikasi Flip dari Bank Indonesia

Pengguna layanan keuangan digital biasa dibebankan dengan beberapa biaya seperti biaya transaksi maupun asuransi keamanan setelah melakukan transaksi. Tiap perusahaan layanan digital keuangan memberikan ketetapan biaya yang berbeda beda. Perbedaan ini yang mempengaruhi kepuasan pengguna layanan digital keuangan. Semakin murah biaya transaksi yang harus dikeluarkan maka semakin puas pelanggan dalam menggunakan layanan tersebut dan akan menggunakan aplikasi tersebut secara berkala. Alasan Flip tidak memiliki izin dari OJK Karena OJK bertugas untuk mengawasi industri keuangan seperti bank, asuransi, pasar modal, dan institusi keuangan lainnya. Sedangkan Flip sebagai perusahaan transfer dana berada di bawah pengawasan Bank Indonesia.

Nasution et al., (2018) juga mengatakan hal yang sama bahwa biaya berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Biaya mempengaruhi loyalitas pelanggan dan variabel biaya memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Flip memberikan pembebasan biaya transaksi dengan batasan transaksi sebesar Rp. 5.000.000,- untuk akun regular. Flip mengambil keuntungan dengan

cara pada saat melakukan transaksi, pengguna diwajibkan memberikan 3 angka acak dibelakang nominal transaksi yang sudah diatur oleh flip dengan contoh Rp5.000.000 menjadi Rp5.000.376. Bagi pengguna yang hendak bertransaksi diatas Rp5.000.000, Flip memberikan pilihan layanan bernama Flip prioritas dengan limit transaksi sebesar Rp20.000.000. Namun di Flip prioritas ini pengguna akan dikenakan biaya transaksi sebesar Rp.2.500 saat akan melakukan transaksi. Dan juga mengambil keuntungan dari beberapa layanan yang diberikan oleh Flip.

Dengan demikian, Flip memiliki keunggulan lebih dibandingkan layanan keuangan digital terutama perbankan seperti, Brimo, BNI mobile, BCA mobile, Living by Mandiri yang membebaskan pengguna dengan biaya transaksi sebesar Rp6.500.-

Menurut Kotler dalam Indrasari (2019) mengemukakan bahwa “Keamanan yaitu layanan yang diberikan harus bebas risiko, bahaya dan keraguan serta kerugian”. Karena kewanaman merupakan hal penting dalam menggunakan layanan keuangan terutama dalam bentuk digital, Flip hadir memberikan jaminan keamanan karena sudah terdaftar dan dalam pengawasan Bank Indonesia.

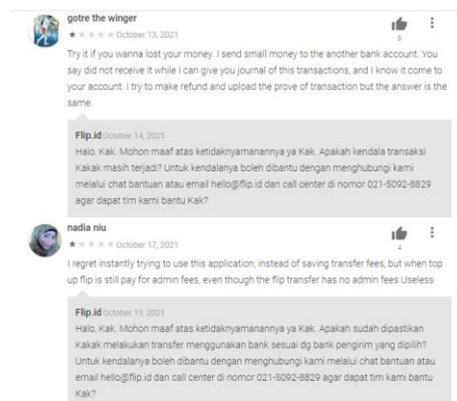


Sumber: <https://cahayatheprinces.com/2018/03/transfer-antar-bank-gratis-dengan-flip.html>

Gambar 1. 2 Jam Operasional Aplikasi Flip

Permasalahan yang biasa dialami pengguna flip ini apabila ketika hendak melakukan transaksi diluar jam operasional, akan diproses pada keesokan harinya. Seiring dengan banyaknya keluhan kesah pengguna, Flip kini hadir melayani 24 Jam. Namun, hanya untuk bank-bank tertentu seperti BCA, BRI, Mandiri, BNI, BSI, CIMB, Muamalat, Permata, Danamon, dan Digibank. Sehingga bagi pengguna yang hendak bertransaksi dari bank selain bank tersebut maka akan dilayani sesuai jam operasional yang sudah tertera.

Flip juga memberikan kebijakan batasan limit transaksi bagi pengguna yang hendak melakukan transaksi diatas Rp5.000.000,- akan dikenakan biaya transaksi sebesar Rp2500, memang lebih murah dibandingkan layanan keuangan digital yang lain namun pengguna akan berfikir dua kali dalam menggunakan karena Flip memberikan tawaran transaksi keuangan tanpa biaya transaksi. Juga tentang perihal keamanan, walaupun flip sudah diawasi dan mendapat izin dari Bank Indonesia, pengguna masih merasa was-was apakah transaksi keuangannya bisa dikatakan aman atau tidak.

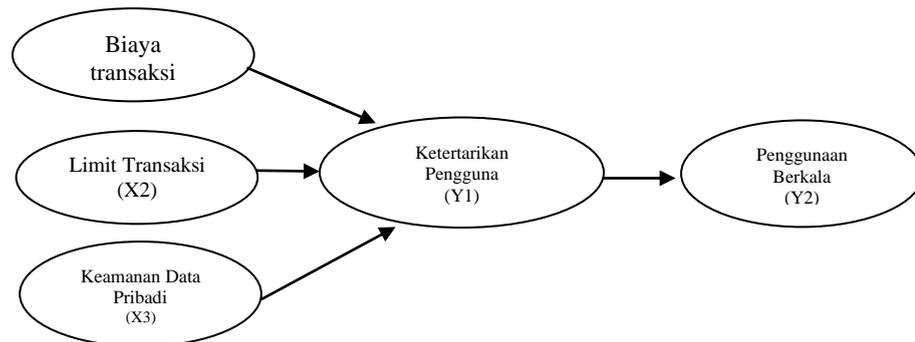


Sumber: *Google playstore/ulasan pengguna Flip*

Gambar 1.3 Penilaian pengguna Aplikasi Flip yang kurang puas

Berdasarkan fenomena ini peneliti tertarik untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel Berdasarkan fenomena ini peneliti tertarik untuk mengetahui

seberapa besar pengaruh variabel biaya, limit transaksi, dan keamanan terhadap ketertarikan dan penggunaan berkala pada layanan digital Flip. Metode yang digunakan dalam menganalisa penelitian ini adalah metode Structural Equation Modeling (SEM). SEM merupakan sebuah teknik konfirmatori yang digunakan untuk menguji hubungan kausalitas dimana perubahan satu variabel diasumsikan menghasilkan perubahan variabel lain. Kini metode SEM lebih mudah karena adanya bantuan teknologi berupa google dalam mencari teori pendukung dan google form dalam menyebarkan kuisioner. Berikut adalah rangka penelitian yang akan digunakan sebagai berikut:



Sumber: Sari et al (2019); Yogananda & Dirgantara (2018); Haryani, Simajuntak, dan Maulana (2020)

Gambar 1.4 Kerangka Konseptual Penelitian

## 1.2 Rumusan Masalah

Dari latar belakang di atas dapat dirumuskan suatu permasalahan yang harus dipecahkan yaitu:

*“Apakah biaya transaksi, limit transaksi, keamanan data pribadi, berpengaruh signifikan terhadap ketertarikan dan penggunaan berkala layanan keuangan digital Flip? Serta berapa persamaan simultan model pengaruh biaya, limit transaksi, dan keamanan terhadap ketertarikan dan penggunaan berkala*

*layanan keuangan digital Flip?”*

### **1.3 Batasan Masalah**

Agar penulis dapat mengerjakan penelitian ini dengan fokus, maka perlu adanya batasan-batasan sebagai berikut :

1. Proses pengambilan data dilakukan dengan menyebarkan kuisisioner secara online menggunakan google form.
2. Penelitian dilakukan dengan menggunakan skala likert (1-5) sebagai alat pengumpul data primer dari responden.
3. Metode yang digunakan dalam menganalisa adalah Metode Structural Equation Modeling (SEM) dengan program IBM SPSS Amos 22.
4. Penelitian dilakukan pada responden yang merupakan individu dengan usia minimal 18 tahun yang pernah berbelanja menggunakan pembayaran Flip minimal satu kali transaksi.

### **1.4 Asumsi**

Adapun asumsi yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kebijakan yang telah ditetapkan oleh PT. Fliptech Lentera Inspirasi Pertiwi tidak mengalami perubahan selama penelitian dilakukan.
2. Responden dapat memahami pernyataan yang diberikan dan bersikap jujur dalam memberikan pernyataan yang diberikan melalui kuisisioner.

### **1.5 Tujuan Penelitian**

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian tugas akhir ini diantaranya adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh biaya transaksi, limit transaksi, dan keamanan data pribadi terhadap ketertarikan dan penggunaan berkala layanan digital Flip.
2. Untuk mengetahui persamaan simultan model pengaruh biaya transaksi, limit transaksi, dan keamanan data pribadi terhadap ketertarikan dan penggunaan berkala layanan keuangan digital Flip?
3. Memberikan usulan perbaikan guna pengembangan dan perbaikan kebijakan dari aplikasi Flip.id

### **1.6 Manfaat Penelitian**

Manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis :

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan tentang analisis pengaruh biaya, limit transaksi, keamanan terhadap ketertarikan dan penggunaan aktual layanan digital Flip.

2. Manfaat Praktis :

Penelitian ini diharapkan mampu dijadikan sebagai masukan atau usulan bagi perusahaan PT. Fliptech Lentera Inspirasi Pertiwi dengan harapan dapat digunakan sebagai masukan atau referensi dalam mengidentifikasi konsumen yang meliputi biaya, limit transaksi, keamanan terhadap ketertarikan dan penggunaan aktual dengan metode SEM sehingga dapat membantu perusahaan dalam

meningkatkan pertumbuhan pengguna produknya dengan mempertahankan dan memperbaiki fitur layanannya.

### **1.7 Sistematika Penelitian**

Adapun sistematika penelitian ini adalah sebagai berikut :

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab ini berisikan tentang: latar belakang penelitian, perumusan masalah penelitian, batasan-batasan masalah dalam penelitian, asumsi- asumsi yang digunakan dalam penelitian, tujuan diadakannya penelitian, dan juga menjelaskan manfaat dilakukannya penelitian serta sistematika penulisan.

#### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bab tinjauan pustaka ini akan dibahas tentang keamanan, manfaat dan kemudahan penggunaan, ketertarikan menggunakan serta penggunaan aktual metode Structural Equation Modeling (SEM) dan teori lain yang berkaitan untuk menunjang pelaksanaan penelitian.

#### **BAB III METODE PENELITIAN**

Pada bab ini berisikan langkah-langkah pemecahan masalah secara sistematis mulai dari perumusan masalah dan tujuan yang ingin dicapai, studi pustaka, pengumpulan data, dan metode analisis data.

#### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini berisi pengolahan dari data yang telah dikumpulkan dan melakukan analisa dari permasalahan serta pembahasan penelitian.

#### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Pada bab ini berisikan tentang kesimpulan atas analisa terhadap hasil pengolahan

data. Kesimpulan tersebut harus dapat menjawab tujuan penelitian yang telah dirumuskan sebelumnya. Selain itu juga berisi tentang saran penelitian ini karena saran ini berguna untuk kesempurnaan penelitian selanjutnya.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

#### **LAMPIRAN**