

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perekonomian dapat berkembang dengan kebutuhan akan layanan pembayaran dalam perdagangan yang modern. Alat pembayaran berupa uang tunai atau non tunai dalam bentuk warkat atau non warkat. Alat pembayaran tunai berupa mata uang resmi di Indonesia yaitu Rupiah. Sedangkan alat pembayaran non tunai dapat berupa kertas seperti cek, bilyet giro, kartu debit dan kartu kredit, dan alat pembayaran tidak tertulis seperti kartu ATM, kartu kredit, kartu debit dan kartu kredit. Bebas hutang berkat teknologi yang semakin canggih, alat pembayaran juga berbasis internet atau telfon genggam.

Pelayanan internet banking ataupun telfon disediakan oleh bank di Indonesia semenjak tahun 1999. Seiring dengan tahun ke tahun yang diikuti dengan pertumbuhan elektronik telah mengalihkan jauh karakteristik perbankan. Elektronik dalam industri perbankan telah menghasilkan wujud gerakan perbankan yang disebut dengan electronic banking. Electronic Fund Transmisi (EFT) ataupun system transmisi biaya elektronik adalah salah satu servis yang diserahkan oleh electronic banking. EFT ialah penerapan dari teknologi data dalam perbankan serta industri-industri finansial lainnya. EFT mengizinkan guna pemindahan biaya dalam jumlah sungguh besar dengan dana yang ringan, ketimbang andaikan pemindahan itu digeluti dengan metode normal yang disebut paper based funds transmisi.

Di Indonesia EFT dipisah jadi sebagian prosedur transmisi biaya beda bank, yakni Real Time Gross Settlement (RTGS), Sistem Kliring Nasional Indonesia (SKNI), serta

Real Time Online (RTO). RTGS ialah sistem transmisi elektronik dimana bank-bank tersambung dengan sistem RTGS kepunyaan Bank Indonesia yang metode perundingannya sanggup langsung terpenuhi ketika itu (real time). selanjutnya SKNI ialah sistem pemindahan dari rekening pengirim ke rekening penerima yang khusus.

Mekanisme real time online (RTO) transmisi biaya antar bank, biasanya pemakai bank akan dikenakan dana sebesar Rp5.000,00 (5 ribu rupiah) mendekati 6.500,00 (6 ribu 5 dapa rupiah) per transaksi. Bank Mandiri, BNI, BCA merupakan perbankan yang mengambil bayaran Rp6.500,00 (6 ribu 5 dapa rupiah) untuk transfer beda bank. Sementara bank seperti CIMB Niaga mengaplikasikan tarif Rp6.000,00 (6 ribu lima dapa rupiah) untuk transfer via ATM Bersama dan Prima dan Rp5.000,00 (lima ribu rupiah) untuk transfer kliring. Jumlah yang lumayan besar jika transaksi dilakukan berkali-kali. selanjutnya pada salah satu produk mobile banking yakni SMS banking juga dikenakan dana SMS yang dibebankan. Biaya per transaksi yang lumayan mahal, sampai Rp4.000,00 (4 ribu rupiah) dan juga dana peringatan yang mahal jika terjalin pergerakan rekening dalam frekuensi yang besar.

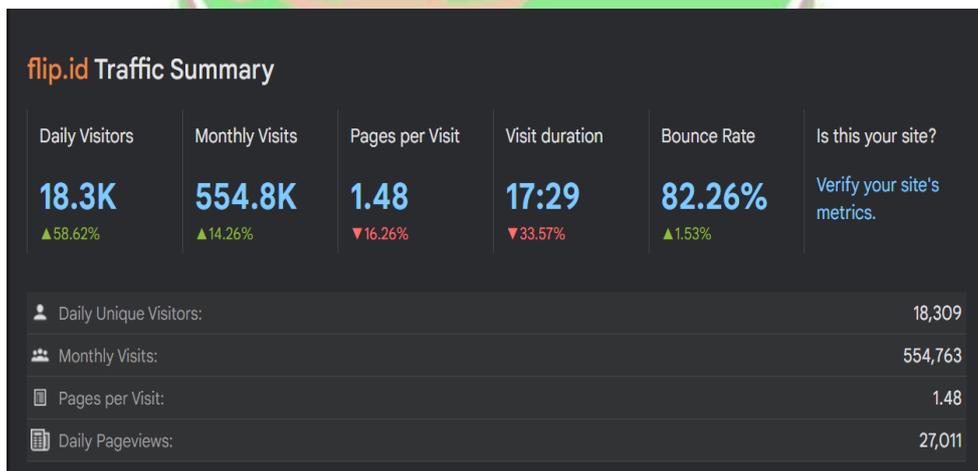
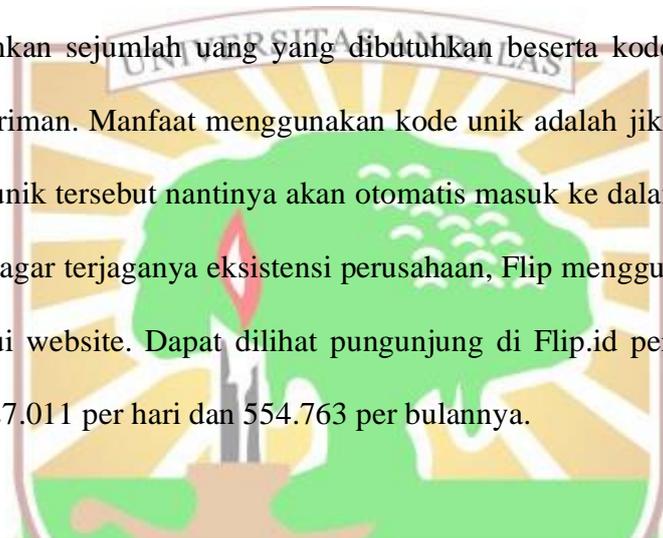
Menurut Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2011 tentang Transfer Dana dalam pasal 1 butir 1, Transfer adalah sebuah tindakan yang dimulai dengan adanya sebuah perintah dari pengirim asal, yang bertujuan untuk melakukan transfer sejumlah uang tertentu kepada penerima yang disebutkan pada perintah transfer sampai penerima menerima jumlah tersebut. Namun ada sebuah kendala dalam mentransfer dana yaitu pengenaaan biaya administrasi. Besarnya biaya administrasi setiap bank adalah relatif. Namun, jika nasabah sering melakukan transfer dana tentu hal ini akan merugikan

nasabah tersebut. Oleh karena itu, untuk mengurangi biaya administrasi yang dikenakan saat melakukan transfer dana dapat menggunakan Flip.id.

Flip merupakan layanan keuangan digital atau teknologi finansial (fintech) asal Depok, Indonesia. Flip adalah pionir penyedia layanan transfer beda bank gratis. Didirikan oleh Rafi Putra Arriyan, Luqman Sungkar, dan Ginanjar Ibnu Solikhin pada tahun 2015. Ide Flip bermula dari salah satu masalah yang sering dialami oleh salah satu founder, Rafi Putra Arriyan semasa berkuliah di Universitas Indonesia yaitu berhutang. Sebagai anak rantau dari daerah, pengiriman uang bulanan kadang terhambat sehingga Rafi jarang memegang uang cash. Rafi pun sering meminjam uang kepada teman kampusnya yaitu Luqman Sungkar. Sayangnya ketika tiba giliran membayar hutang, bank Rafi dan Luqman berbeda sehingga transfer uang dikenakan biaya administrasi sebesar Rp6.500. Untuk ukuran anak kos, uang sebesar Rp6.500 bisa digunakan untuk satu kali makan siang. Tentunya biaya administrasi ini memberatkan bagi Rafi. Walhasil, Rafi mencari teman yang memiliki rekening di beberapa bank yang sama dengan Luqman dan yang ia miliki untuk menyiasati biaya admin. Namun jika mengandalkan teman, terkadang teman tidak selalu responsif. Dari situlah, Rafi mencetuskan ide untuk membuat layanan transfer beda bank gratis yang bisa diandalkan dan responsif dan disambut baik oleh kedua temannya.

Flip.id adalah aplikasi transaksi keuangan berbasis Android dan iOS yang menawarkan transfer antar bank tanpa biaya administrasi. Hal ini membuat aplikasi flip.id banyak diminati masyarakat dan aplikasi ini juga diawasi langsung oleh Bank Indonesia. Aplikasi Flip.id memiliki pengguna dari 10 juta pengguna di Play Store dengan rating 4,5

dan 413.000 ulasan dan memiliki rating 4,8 pada App Store. Aplikasi Flip.id diciptakan dan dikembangkan oleh manajemen PT. Fliptech Lentera Inspirasi Pertiwi dimana aplikasi ini menyediakan layanan transfer antar bank dan pembelian paket data dan pulsa di Indonesia. Aplikasi Flip.id menawarkan tiga keunggulan dalam penggunaannya, antara lain bebas biaya transfer antar bank, rekening penerima tidak diharuskan memiliki akun flip, dan telah disahkan serta diawasi oleh Bank Indonesia. Metode yang ditawarkan yaitu dengan mengirimkan sejumlah uang yang dibutuhkan beserta kode unik ketika akan melakukan pengiriman. Manfaat menggunakan kode unik adalah jika nominal melebihi Rp.10.000 kode unik tersebut nantinya akan otomatis masuk ke dalam deposito aplikasi flip.id. Selain itu agar terjaga eksistensi perusahaan, Flip menggunakan strategi viral marketing melalui website. Dapat dilihat pengunjung di Flip.id per tanggal 13 Maret 2023, mencapai 27.011 per hari dan 554.763 per bulannya.



Gambar 1.1 Data Pengunjung Flip.id Per tanggal 19 Maret 2023

Sumber: <https://hypestat.com/info/flip>

Sedangkan pada tanggal 18 Oktober 2023 data pengunjung flip.id mengalami peningkatan yang cukup banyak, dengan kunjungan 44.166 orang perhari dan 1.339.230 dalam satu bulannya.

Daily Visitors	Monthly Visits	Pages per Visit	Visit duration	Bounce Rate	Is this your site?
44.2K ▼70.36%	1.3M ▼68.82%	2.23 ▲4.26%	01:31 ▲33.15%	76.86% ▼4.97%	Verify your site's metrics.
Daily Unique Visitors:					44,166
Monthly Visits:					1,338,230
Pages per Visit:					2.23
Daily Pageviews:					98,496

Gambar 1.2 Data Pengunjung Flip.id Per tanggal 18 Oktober 2023

Keterangan di atas membuktikan kalau Flip tengah digemari masyarakat. Banyaknya tamu di Flip.id dipengaruhi oleh bermacam sebab. lebih lagi di zaman modern ini banyak masyarakat membeli-beli maupun berbisnis berplatform online. Kegiatan itu mendesak para pengguna online buat menapis jalan fintech yang tepat guna, di antara lain ialah pemindahan uang beda bank tanpa biaya administrasi.

Kepercayaan konsumen dalam penggunaan aplikasi flip.id sangat berguna, karena bisa menjadi bahan untuk evaluasi kekurangan dan untuk inovasi yang akan dilakukan oleh penyedia layanan flip.id, karena baik penyedia maupun konsumen ingin aplikasi tersebut sempurna. Menurut Kotler dan Keller (2016) kepercayaan adalah kesediaan perusahaan untuk bergantung pada mitra bisnis. Itu tergantung pada sejumlah faktor

interpersonal antar organisasi, seperti kompetensi yang dirasakan perusahaan, integritas, kejujuran, dan kebijakan. Oleh karena itu, kepercayaan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dan harapan. Jika perusahaan tidak memenuhi kepercayaan, pelanggan akan kecewa. Ketika kinerja memenuhi kepercayaan, konsumen sangat senang, ketika kinerja melebihi harapan, pelanggan sangat senang. Kepercayaan konsumen dibentuk oleh pengalaman masa lalu, komentar dari kerabat, dan informasi dari pengguna. Oleh karena itu perlu dilakukan analisis tentang kepercayaan konsumen pengguna flip.id.

Selain perlunya dilakukan analisis mengenai kepercayaan konsumen, juga perlu dilakukannya analisis mengenai keamanan terhadap pengguna layanan aplikasi flip. Menurut Park dan Kim (2016) mendefinisikan keamanan sebagai “kemampuan toko online dalam melakukan pengontrolan dan penjagaan keamanan atas transaksi data”. Lebih lanjut Park dan Kim (2016) mengatakan bahwa jaminan keamanan berperan penting dalam pembentukan kepercayaan dengan mengurangi perhatian konsumen tentang penyalahgunaan data pribadi dan transaksi data yang mudah rusak. Maka dari itu, konsumen dapat merasa yakin ketika melakukan transaksi di e-commerce. Dengan menganalisis keamanan dari konsumen dapat memudahkan PT. Fliptech Lentera Inspirasi Pertiwi untuk dapat melakukan evaluasi dengan tujuan agar konsumen/pengguna dapat melakukan transaksi antar bank menggunakan aplikasi flip.id.

Setelah diketahuinya kepercayaan konsumen dan keamanan dari konsumen juga diperlukan kemudahan konsumen dalam menggunakan agar dapat mengetahui bagaimana kesan konsumen untuk menggunakan kembali aplikasi flip.id. Bisnis yang sukses

dipengaruhi oleh minat konsumen dalam kepercayaan, keamanan, dan kemudahan untuk mendapatkan produk, layanan, atau bisnis itu sendiri menciptakan nilai pribadi. Kemudahan penggunaan sistem dapat menjadi salah satu nilai penting untuk menentukan keputusan, dikarenakan konsumen lebih nyaman menggunakan sistem yang lebih mudah dan lebih praktis.

Dari uraian diatas maka penulis tertarik untuk meneliti lebih lanjut mengenai **“Pengaruh Kepercayaan, Keamanan dan Kemudahan Pengguna Terhadap Minat Penggunaan Ulang Dalam Aplikasi Flip.id Sebagai Media Transaksi Antar Bank di Kota Padang”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah dijelaskan, maka didapatkan rumusan masalah pada penelitian ini:

1. Bagaimana pengaruh Kepercayaan terhadap minat penggunaan kembali aplikasi flip.id?
2. Bagaimana pengaruh Keamanan terhadap minat penggunaan kembali aplikasi flip.id?
3. Bagaiman pengaruh Kemudahan penggunaan terhadap minat pengguaan kembali aplikasi flip.id?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Mengetahui pengaruh Kepercayaan terhadap minat penggunaan kembali aplikasi flip.id.
2. Mengetahui pengaruh Keamanan terhadap minat penggunaan Kembali aplikasi flip.id.
3. Mengetahui pengaruh Kemudahan pengguna terhadap minat penggunaan Kembali aplikasi flip.id.

1.4 Manfaat Penelitian

a. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya ilmu pengetahuan pembaca dalam pengaplikasian teori yang terkait dengan kepercayaan, keamanan, dan kemudahan dalam penggunaan kembali

b. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan dan masukan bagi perusahaan dalam menetapkan kebijakan dan strategi dibidang pemasaran untuk pengembangan bisnis.

1.5 Ruang Lingkup Penelitian

Pada tahap ini peneliti memahami dan mempelajari literatur seperti jurnal ilmiah, berita, buku dan penelitian terdahulu sebagai referensi yang dapat menunjang

pelaksanaan penelitian. Dan juga menyebarkan kuisioner untuk pengguna aplikasi flip.id di Kota Padang.

1.6 Sistematika Penulisan

Secara keseluruhan, penelitian ini mempunyai sistematika yang diuraikan sebagai berikut:

BAB I Pendahuluan

Menjelaskan tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, ruang lingkup penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II Tinjauan Literatur

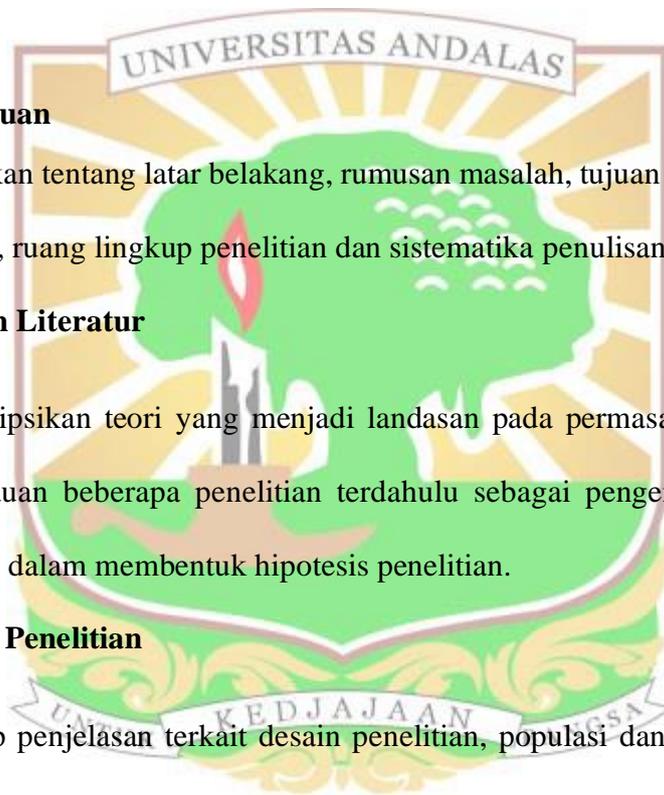
Mendeskripsikan teori yang menjadi landasan pada permasalahan yang diteliti serta tinjauan beberapa penelitian terdahulu sebagai pengembangan kerangka pemikiran dalam membentuk hipotesis penelitian.

BAB III Metode Penelitian

Mencakup penjelasan terkait desain penelitian, populasi dan sampel penelitian, teknik pengambilan sampel, jenis sumber dan metode pengumpulan data, definisi operasional variabel penelitian, pengukuran dan instrumen penelitian, teknik analisis data penelitian, dan uji hipotesis.

BAB IV Hasil Penelitian dan Pembahasan

Menjelaskan pengembangan analisa serta pembahasan dari hasil penelitian melalui uji hipotesis pada masing-masing variabel yang diteliti didalam



penelitian.

BAB V Penutup

Terdiri dari kesimpulan penelitian, implementasi penelitian, keterbatasan penelitian, serta saran dari hasil penelitian ini.

