

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi finansial (*Financial Technology*) adalah transformasi dari layanan tradisional atau manual menjadi layanan berbasis aplikasi yang memungkinkan pengguna mengaksesnya di mana saja melalui teknologi internet (Diva & Anshori, 2024). Saat ini, pemerintah sedang mengedukasi masyarakat tentang metode pembayaran non-tunai. Perubahan gaya transaksi ini dikenal sebagai *cashless society* dan merupakan bagian dari upaya mendukung Gerakan Nasional Non-Tunai (Ramadhani dkk., 2023).

Ada berbagai jenis pertumbuhan teknologi, salah satunya terdapat dalam bidang ekonomi. Contoh perkembangan teknologi dalam bidang ekonomi adalah munculnya inovasi dalam sistem pembayaran, yaitu pembayaran yang awalnya manual kini bisa menggunakan *cashless* dengan menggunakan mobile banking. Mobile banking adalah platform yang dibangun melalui inovasi teknologi, yang mengintegrasikan ilmu pengetahuan dan teknologi untuk menciptakan layanan digital yang memungkinkan transaksi keuangan. *Mobile banking* dilengkapi dengan berbagai fitur yang memudahkan, menjaga keamanan, dan meningkatkan kepercayaan nasabah dalam melakukan transaksi perbankan. *Platform* ini hanya dapat diakses melalui perangkat seluler seperti ponsel dan tablet yang terhubung ke internet, sehingga setiap pengguna yang memiliki ponsel pribadi dapat dengan mudah dan cepat mengakses layanan mobile banking (Lutfiani dkk., 2024).

Berdasarkan survei yang sudah dilakukan terhadap 48 responden dimana responden tersebut adalah mahasiswa dari Telkom University Purwokerto yang setiap harinya selalu melakukan transaksi di kantin kampus, menunjukkan bahwa sebanyak 52,1% mahasiswa merasa sangat sering menggunakan aplikasi *mobile banking*, 35,4% merasa sering menggunakan mobile banking dan sebanyak 12,5% mahasiswa kadang-kadang menggunakan mobile banking. Hal ini menunjukkan, sebagian besar mahasiswa lebih menyukai penggunaan aplikasi *mobile banking*

sebagai alat pembayaran di kantin dibandingkan menggunakan alat pembayaran konvensional.

Namun, pada kenyataannya penggunaan aplikasi *mobile banking* sebagai metode pembayaran di kantin sering kali mengalami kendala yang dapat mempengaruhi kepuasan pengguna. Berdasarkan survei terhadap 48 mahasiswa tersebut menunjukkan sebanyak 81,3% mahasiswa mengaku pernah mengalami masalah terhadap penggunaan aplikasi *mobile banking*. Berdasarkan survei tersebut, masalah yang sering dialami mahasiswa antara lain barcode yang tidak dapat terbaca oleh aplikasi, aplikasi *mbanking* yang lemot saat dibuka, pembayaran yang tidak masuk sehingga harus mengulangi transaksi pembayaran lagi, serta koneksi jaringan yang tidak stabil sehingga membuat pembayaran gagal. Hal ini menunjukkan masih banyak kendala atau masalah yang dialami mahasiswa saat menggunakan aplikasi *mobile banking* untuk pembayaran di kantin kampus.

Berdasarkan survei tersebut dapat disimpulkan bahwa ketidakstabilan jaringan yang membuat aplikasi tidak dapat digunakan secara optimal saat melakukan transaksi, terutama pada jam-jam sibuk menjadi masalah utama yang dialami mahasiswa. Selain itu, aplikasi ini pernah beberapa kali mengalami gangguan yang menyebabkan pembayaran menjadi terhambat. Pengguna juga merasa kurang diuntungkan karena jaranganya penawaran diskon atau *cashback* dari aplikasi, sehingga mengurangi daya tariknya dibandingkan metode pembayaran lain. Kendala-kendala ini harus ditinjau lebih mendalam untuk memahami faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna dalam memanfaatkan aplikasi *mobile banking* di lingkungan kampus.

Masalah lain yang sering muncul adalah kendala dalam melakukan pemindaian kode QR di kantin. Terkadang, kode QR sulit untuk dipindai oleh aplikasi, sehingga memperlambat proses transaksi. Hal ini dapat dikarenakan beberapa faktor, seperti aplikasi yang tidak responsif atau kualitas kode QR yang kurang optimal. Ketidakresponsifan aplikasi ini sering kali mengakibatkan keterlambatan dalam transaksi, yang berdampak pada efisiensi waktu bagi pengguna yang memiliki waktu terbatas, terutama saat jam makan siang yang padat.

Tidak hanya itu, kesalahan teknis seperti barcode yang error juga dapat menyebabkan transaksi tidak berhasil, karena aplikasi gagal membaca kode QR secara akurat. Ketika hal ini terjadi, pengguna sering kali harus mencoba beberapa kali atau beralih ke metode pembayaran lain, yang tentunya menambah kompleksitas dan ketidaknyamanan dalam bertransaksi.

Berdasarkan data survei yang sudah dilakukan terhadap 48 mahasiswa tersebut, presentase tertinggi dengan angka 35,4% menunjukkan mahasiswa menggunakan BNI mobile banking sebagai mayoritas alat pembayarannya. PT Bank Negara Indonesia (BNI) adalah salah satu bank di Indonesia yang didirikan pada tanggal 5 Juli 1945 dengan nama "Bank Negara Indonesia." Selanjutnya, status BNI berubah menjadi Bank Umum Milik Negara, dan pada tahun 1955 namanya diresmikan menjadi "Bank Negara Indonesia 1946." Bank ini memiliki peran dalam meningkatkan perekonomian masyarakat serta berkontribusi pada pembangunan nasional. Salah satu layanan terkenal BNI adalah *BNI Mobile Banking*, yang mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi dengan aman, praktis, dan cepat melalui ponsel masing-masing (Ferghyna dkk., 2020).

Meskipun aplikasi BNI Mobile Banking telah memberikan kemudahan bagi pengguna, masih terdapat sejumlah keluhan setelah pembaruan aplikasi di *Google Play Store*. Akibatnya, aplikasi ini hanya memperoleh rating rata-rata 3,6 dari 5 bintang karena memiliki beberapa ulasan negatif dari pengguna. Di sisi lain, beberapa ulasan di *Google Play Store* menunjukkan bahwa sejumlah pengguna merasa puas dengan tampilan versi terbaru, yang dianggap lebih sederhana dan mudah dipahami. Namun, banyak pengguna yang mengalami beberapa kendala seperti aplikasi yang sering down dan performa aplikasi menjadi lambat (Ferghyna dkk., 2020).

Berbagai metode telah dikembangkan untuk mengetahui tingkat kepuasan dan penerimaan pengguna pada teknologi. Beberapa di antaranya adalah *Technology Acceptance Model (TAM)*, *End User Computing Satisfaction (EUCS)*, dan *User Engagement Scale (UES)*. Pemilihan metode UTAUT 2 dikarenakan metode UTAUT 2 memiliki lebih banyak variabel untuk mengidentifikasi

penerimaan dan penggunaan teknologi. Variabel tersebut adalah pengembangan dari metode UTAUT dengan memberikan 3 variabel tambahan, yaitu *Hedonic Motivation*, *Price Value*, *Habit*, *Behavioral intention*, dan *Use Behavior* (Venkatesh dkk., 2012).

Model UTAUT 2 adalah hasil evolusi dari model UTAUT yang berfokus pada studi penerimaan dan penggunaan teknologi di kalangan konsumen. Tujuan utama dari model ini adalah untuk menganalisis 3 variabel utama dalam penelitian terkait penerimaan dan penggunaan teknologi, baik dalam konteks masyarakat umum maupun konsumen. Selain itu, UTAUT 2 memperbarui beberapa relasi yang ada dalam konsep model UTAUT sebelumnya dan memperkenalkan relasi baru untuk meningkatkan pemahaman terhadap faktor yang mempengaruhi adopsi teknologi (Venkatesh dkk., 2012). Dengan menggunakan metode UTAUT 2, penelitian ini memiliki tujuan untuk mengeksplorasi dan menganalisis faktor-faktor yang berdampak pada kepuasan pengguna aplikasi BNI Mobile Banking sebagai alat pembayaran di kantin kampus Telkom Purwokerto. Penelitian ini menjadi relevan karena kantin kampus merupakan salah satu tempat interaksi ekonomi utama bagi mahasiswa, staf, dan dosen. Dengan memahami kepuasan pengguna, BNI sebagai penyedia aplikasi dapat meningkatkan layanan mereka, sementara pihak kampus dapat memastikan implementasi teknologi yang optimal untuk mendukung kegiatan mahasiswa. Selain itu, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pembelajaran yang berguna bagi pengembang aplikasi keuangan lainnya dalam mengembangkan fitur-fitur yang lebih memenuhi kebutuhan pengguna.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang ada, rumusan masalah yang dapat diambil, yaitu masalah utama yang dialami oleh mahasiswa Universitas Telkom Purwokerto terkait pembayaran cashless di kantin kampus adalah barcode yang tidak dapat terbaca oleh aplikasi, aplikasi mbanking yang lemot saat dibuka, pembayaran yang tidak masuk sehingga harus mengulangi transaksi pembayaran lagi, serta koneksi

jaringan yang tidak stabil sehingga membuat pembayaran gagal, sehingga menambah kompleksitas dan ketidaknyamanan dalam bertransaksi.

### **1.3 Tujuan Tugas Akhir**

Berdasarkan rumusan masalah yang diajukan, terdapat tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengidentifikasi tingkat kepuasan pengguna aplikasi cashless BNI *Mobile* di kantin Universitas Telkom Purwokerto.
2. Mengidentifikasi kendala atau hambatan yang dihadapi pengguna saat memakai aplikasi cashless BNI *Mobile* di kantin Universitas Telkom Purwokerto.

### **1.4 Manfaat Tugas Akhir**

Sejalan dengan tujuan dari tugas akhir ini, penelitian ini memberikan sejumlah manfaat, di antaranya adalah sebagai berikut:

1. Bagi Universitas Telkom Purwokerto, penelitian ini bermanfaat dalam masukan bagi pihak kampus terkait efektivitas penerapan sistem pembayaran digital di lingkungan pendidikan. Hasil penelitian dapat dijadikan dasar bagi keputusan kampus dalam mengembangkan infrastruktur teknologi yang mendukung digitalisasi layanan kampus.
2. Bagi pengguna aplikasi dapat membantu pengguna, termasuk mahasiswa untuk mendapatkan layanan yang lebih baik melalui peningkatan kualitas aplikasi dan pengurangan hambatan yang dialami selama penggunaan aplikasi cashless di kantin.

### **1.5 Batasan dan Asumsi Tugas Akhir**

Batasan masalah dimanfaatkan oleh penulis untuk memfokuskan penelitian agar pokok permasalahan penelitian lebih terarah dan menghindarkan dari penyimpangan. Beberapa batasan masalah yang digunakan dalam penelitian sebagai berikut:

1. Penelitian ini dilakukan di area kantin TT dan DC kampus Universitas Telkom Purwokerto.
2. Penelitian ini berfokus pada aplikasi cashless mobile banking BNI yang digunakan secara resmi di kantin kampus Universitas Telkom Purwokerto.
3. Responden penelitian ini hanya mencakup pada mahasiswa kampus Universitas Telkom Purwokerto.

## **1.6 Sistematika Laporan**

Sistematika penulisan dalam tugas akhir ini disusun dalam beberapa bab yang saling berkaitan, sebagai berikut:

### **Bab I Pendahuluan**

Bab ini menyajikan latar belakang, rumusan masalah, tujuan, manfaat, ruang lingkup, serta sistematika penulisan dari penelitian. Penjabaran dalam bab ini bertujuan untuk memberikan gambaran umum mengenai isu yang diangkat, yaitu mengenai kepuasan pengguna terhadap aplikasi BNI Mobile sebagai media pembayaran di kantin kampus.

### **Bab II Landasan Teori**

Bab ini memuat berbagai teori, konsep dasar, dan hasil penelitian terdahulu yang mendukung topik penelitian. Penjelasan teori dalam bab ini akan menjadi dasar dalam memahami dan menganalisis variabel-variabel yang terdapat pada model UTAUT2, yang digunakan sebagai pendekatan dalam mengukur kepuasan pengguna aplikasi BNI Mobile. Selain itu, bab ini juga menyajikan kerangka pemikiran dan hipotesis penelitian.

### **Bab III Metodologi Penelitian**

Bab ini menjelaskan pendekatan penelitian yang digunakan, mulai dari jenis penelitian, teknik pengumpulan data, populasi dan sampel, instrumen penelitian, serta teknik analisis data. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan model UTAUT2 untuk mengukur dan menganalisis kepuasan pengguna aplikasi BNI Mobile di lingkungan kampus.

#### **Bab IV Hasil dan Pembahasan**

Bab ini berisi hasil pengolahan data yang telah diperoleh dari responden, serta pembahasan terhadap hasil tersebut. Analisis dilakukan berdasarkan indikator-indikator pada model UTAUT2, sehingga diperoleh gambaran mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna aplikasi BNI Mobile.

#### **Bab V Kesimpulan dan Saran**

Bab ini menyajikan kesimpulan dari hasil penelitian yang telah dilakukan, yang merangkum temuan utama terkait kepuasan pengguna aplikasi BNI Mobile sebagai media pembayaran di kantin kampus. Selain itu, disampaikan pula saran-saran yang dapat dijadikan pertimbangan bagi pengelola aplikasi maupun pihak kampus untuk meningkatkan pengalaman dan kepuasan pengguna.