

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi digital saat ini telah mengubah hampir seluruh aspek kehidupan manusia, termasuk di sektor ekonomi dan perbankan. Kemajuan teknologi informasi mendorong terjadinya perubahan besar dalam cara masyarakat melakukan transaksi keuangan. Jika dahulu masyarakat melakukan pembayaran secara tunai melalui teller di bank, kini transaksi dapat dilakukan secara digital melalui telepon genggam hanya dalam hitungan detik. Proses transformasi ini dikenal dengan istilah digitalisasi sistem pembayaran, yaitu proses perubahan sistem pembayaran konvensional menjadi berbasis elektronik dengan memanfaatkan teknologi digital seperti *mobile banking*, *internet banking*, *e-wallet*, dan *QR Code Indonesian Standard (QRIS)* (Bank Indonesia, 2023).

Sri Andika Putri dan Fitria Setyaningrum,(2020) hal apa saja yang ingin dicapai bisa didapat dengan mudah untuk diraihinya, dengan perkembangnya era elektronik membuat kemudahan untuk berintraksi finansial cukup hanya menggunakan gadget. Barter ialah cara seseorang untuk transaksi keuangan pada zaman nenek moyang dulu, seperti halnya tukar menukar barang untuk mendapatkan sesuatu yang diinginkan. Lalu alat barter berubah menggunakan uang untuk bertransaksi. Sampai saat ini alat untuk membayar ialah uang. Teknologi semakin maju sehingga pembayaran sekarang mulai ada kemajuan

yang mana awalnya menggunakan uang tunai kini menjadi non tunai. Sedangkan jenis-jenis transaksi non tunai ialah seperti: ATM, Cek, bilyet giro, uang elektronik.

Digitalisasi sistem pembayaran telah menjadi salah satu transformasi penting dalam perkembangan sektor keuangan global, termasuk di Indonesia. Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi memungkinkan masyarakat untuk melakukan transaksi secara cepat, mudah, dan aman tanpa harus bergantung pada metode pembayaran konvensional seperti uang tunai. Menurut Bank Indonesia (2022), digitalisasi pembayaran berperan sebagai salah satu pendorong utama dalam mempercepat inklusi keuangan dengan menjangkau kelompok masyarakat yang sebelumnya tidak memiliki akses terhadap layanan keuangan formal.

Seiring dengan kemajuan teknologi, berbagai platform pembayaran digital seperti dompet elektronik (ewallet), transfer bank berbasis aplikasi, dan QR code payment semakin populer dan banyak digunakan oleh masyarakat Indonesia. Hal ini didukung oleh penetrasi internet dan penggunaan smartphone yang terus meningkat, sehingga memudahkan berbagai kalangan dalam mengakses layanan keuangan digital (Sari & Nugroho, 2021). Adopsi teknologi ini diharapkan mampu mengurangi ketimpangan akses keuangan, terutama di daerah-daerah yang selama ini sulit dijangkau oleh layanan perbankan tradisional.

Secara nasional, fenomena peningkatan penggunaan sistem pembayaran digital di Indonesia menunjukkan tren yang sangat signifikan. Data Bank

Indonesia (BI, 2024) mencatat bahwa nilai transaksi uang elektronik mencapai Rp835 triliun, sementara transaksi digital banking tumbuh hingga Rp58.478 triliun, meningkat 13,5% dibandingkan tahun sebelumnya. Pertumbuhan ini menunjukkan bahwa masyarakat semakin terbiasa dan percaya terhadap sistem pembayaran digital sebagai sarana transaksi utama dalam kehidupan sehari-hari. Peningkatan ini juga didorong oleh kemudahan akses internet, penetrasi smartphone yang semakin luas, serta perubahan gaya hidup masyarakat menuju sistem ekonomi berbasis digital.

Namun, di balik kemajuan tersebut, digitalisasi juga menimbulkan berbagai tantangan. Tidak semua lapisan masyarakat dapat beradaptasi dengan cepat terhadap perubahan sistem transaksi digital. Masih terdapat perbedaan kemampuan dalam mengakses teknologi, terutama di daerah pedesaan dan lembaga keuangan berskala kecil seperti Bank Perkreditan Rakyat (BPR). Banyak nasabah yang masih merasa lebih nyaman menggunakan layanan konvensional dibandingkan layanan digital karena faktor kebiasaan, keterbatasan literasi digital, serta kekhawatiran terhadap keamanan data dan transaksi. Fenomena ini menunjukkan bahwa adopsi digitalisasi sistem pembayaran belum sepenuhnya optimal di semua lapisan masyarakat.

Dari sisi lembaga keuangan, digitalisasi sistem pembayaran menjadi strategi penting untuk meningkatkan daya saing dan kualitas layanan. Bank sebagai penyedia jasa keuangan dituntut untuk menyediakan sistem pembayaran yang mudah, aman, dan dapat diakses kapan saja. Dalam konteks ini, kepuasan nasabah menjadi tolok ukur utama keberhasilan suatu bank dalam memberikan

pelayanan. Menurut Kotler dan Keller (2016), kepuasan nasabah merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul setelah membandingkan antara harapan dan kinerja layanan yang diterima. Artinya, semakin tinggi kualitas layanan digital yang diberikan bank, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan nasabah.

Kepuasan nasabah menjadi indikator penting bagi keberhasilan lembaga perbankan dalam memberikan layanan yang optimal. Menurut Kotler dan Keller (2016), kepuasan nasabah merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang setelah membandingkan antara harapan dan kinerja layanan yang diterima. Jika sistem pembayaran digital mampu memberikan layanan yang cepat, aman, dan mudah diakses, maka kepuasan nasabah akan meningkat. Sebaliknya, jika sistem sering mengalami gangguan atau sulit digunakan, maka kepuasan nasabah dapat menurun dan berpotensi mengurangi loyalitas terhadap bank.

Secara global, digitalisasi sistem pembayaran terbukti mampu meningkatkan kenyamanan dan kecepatan transaksi, sekaligus memperluas akses layanan keuangan bagi masyarakat. Di Indonesia, tren ini semakin berkembang pesat, tidak hanya di bank umum tetapi juga di lembaga keuangan mikro seperti Bank Perekonomian Rakyat (BPR). BPR yang selama ini dikenal dengan layanan tradisional, kini dituntut untuk beradaptasi agar tetap relevan dan kompetitif di tengah persaingan industri keuangan.

Bank Perkreditan Rakyat (BPR) awalnya berakar pada lembaga keuangan rakyat seperti bank desa dan lumbung desa, kemudian diatur secara formal

melalui Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 yang disempurnakan oleh Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998. Perkembangan teknologi, tuntutan inklusi keuangan, dan meningkatnya kompleksitas sektor jasa keuangan mendorong pemerintah melakukan reformasi melalui Undang-Undang Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pengembangan dan Penguatan Sektor Keuangan (UU P2SK). Melalui regulasi tersebut, *nomenklatur* Bank Perkreditan Rakyat resmi diubah menjadi Bank Perekonomian Rakyat sebagai bentuk perluasan peran, penguatan fungsi intermediasi, dan modernisasi model bisnis BPR. UU P2SK mensyaratkan penyesuaian nama ini dilakukan paling lambat dalam dua tahun sejak diundangkan, sehingga implementasinya berlaku efektif hingga tahun 2025. Perubahan ini menandai fase transformasi BPR menuju lembaga keuangan rakyat yang lebih adaptif dan berdaya saing.

Menurut Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 Pasal 1 Ayat 6, Bank Perkreditan Rakyat (BPR) merupakan lembaga perbankan yang menjalankan kegiatan usaha berdasarkan sistem konvensional maupun prinsip syariah, namun tidak menyelenggarakan layanan terkait lalu lintas pembayaran atau kliring. Selanjutnya, Pasal 21 Ayat 2 menjelaskan bahwa bentuk hukum BPR dapat berupa perusahaan daerah, koperasi, perseroan terbatas, atau bentuk lainnya yang diatur melalui peraturan pemerintah.

Menurut Ali (2013) BPR merupakan lembaga keuangan yang menerima simpanan hanya dalam bentuk deposito berjangka, tabungan, dan bentuk lain yang dipersamakan dengan itu dan menyalurkan dana dalam bentuk kredit atau dalam bentuk dalam rangka meningkatkan taraf hidup masyarakat yang

melaksanakan kegiatan usahanya melalui prinsip konvensional atau berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran.

Secara global, digitalisasi sistem pembayaran terbukti mampu meningkatkan kenyamanan dan kecepatan transaksi, sekaligus memperluas akses layanan keuangan bagi masyarakat. Di Indonesia, tren ini semakin berkembang pesat, tidak hanya di bank umum tetapi juga di lembaga keuangan mikro seperti Bank Perekonomian Rakyat (BPR). BPR yang selama ini dikenal dengan layanan tradisional, kini dituntut untuk beradaptasi agar tetap relevan dan kompetitif di tengah persaingan industri keuangan.

Dalam konteks lokal, PT Bank Perekonomian Rakyat (BPR) Kawan, Kecamatan Dau, Kabupaten Malang telah mulai mengimplementasikan sistem pembayaran digital untuk memenuhi kebutuhan nasabah. Fenomena di lapangan menunjukkan bahwa sebagian nasabah merasakan manfaat berupa kemudahan dan kecepatan transaksi, namun sebagian lainnya masih menghadapi kendala seperti keterbatasan literasi digital, akses internet, serta kekhawatiran terhadap keamanan transaksi. Hal ini menimbulkan variasi tingkat kepuasan nasabah terhadap layanan digital yang diberikan.

Kepuasan nasabah merupakan indikator penting dalam menilai keberhasilan layanan perbankan. Jika digitalisasi sistem pembayaran mampu memenuhi harapan nasabah, maka akan meningkatkan loyalitas dan kepercayaan mereka terhadap PT. Bank Perekonomian Rakyat (BPR). Sebaliknya, jika digitalisasi

tidak berjalan optimal, maka dapat menurunkan kepuasan dan berpotensi mengurangi daya saing BPR di tengah persaingan lembaga keuangan lokal.

Penelitian ini penting dilakukan untuk mengetahui sejauh mana digitalisasi sistem pembayaran yang diterapkan PT. Bank Perekonomian Rakyat (BPR) Kawan Kecamatan Dau, Kabupaten Malang akan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, serta untuk mengidentifikasi aspek layanan digital mana yang sudah berjalan baik dan mana yang perlu ditingkatkan. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi PT. Bank Perekonomian Rakyat (BPR) Kawan, Kecamatan Dau, Kabupaten Malang dalam mengembangkan strategi digitalisasi yang lebih efektif dan sesuai dengan kebutuhan nasabah.

1.2 Rumusan Masalah

Berikut ini adalah rumusan masalah penelitian ini yang didasarkan pada uraian latar belakang di atas:

Bagaimana pengaruh digitalisasi system pembayaran terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Perekonomian Rakyat Kawan?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini yaitu:

Untuk mengetahui bagaimana digitalisaasi sistem pembayaran memengaruhi kepuasan nasabah nasabah pada PT. Bank Perekonomian Rakyat Kawan.

1.4 Paradigma Penelitian

Paradigma penelitian adalah kerangka berpikir atau pandangan filosofis yang menjadi dasar bagi peneliti dalam memahami dan menjalankan proses penelitian. Menurut Sugiyono (2017), paradigma penelitian merupakan pola pikir yang mendasari cara pandang peneliti dalam mengkaji realitas dan memilih metode penelitian sehingga menghasilkan pengetahuan yang sistematis dan valid. Thomas Kuhn (1970) menyatakan bahwa paradigma adalah seperangkat asumsi yang mengarahkan komunitas ilmiah dalam melihat fenomena, mengajukan pertanyaan penelitian, dan menentukan metode untuk menjawabnya.

Menurut Creswell (2014), paradigma kuantitatif berlandaskan pada filsafat positivisme yang memandang realitas sebagai sesuatu yang objektif dan dapat diukur secara angka. Tujuan penelitian kuantitatif adalah menguji teori atau hipotesis melalui pengumpulan data numerik yang kemudian dianalisis menggunakan metode statistik. Dalam penelitian berjudul “Pengaruh Digitalisasi Sistem Pembayaran Terhadap Kepuasan Nasabah Di PT. Bank Perekonomian Rakyat (BPR) Kawan,” paradigma yang diterapkan adalah paradigma kuantitatif. Penelitian ini berasumsi bahwa terdapat hubungan sebab-akibat antara digitalisasi system pembayaran (variabel independen) dengan kepuasan nasabah (variabel dependen), yang dapat diukur secara objektif dan diuji secara empiris melalui data numerik.

1.5 Manfaat Penelitian

1 Manfaat Teoritis

Secara teoretis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan di bidang manajemen keuangan dan manajemen pemasaran jasa, khususnya yang berkaitan dengan digitalisasi perbankan dan perilaku konsumen.

2 Manfaat Praktis

Secara praktis, hasil penelitian ini dapat memberikan masukan bagi pihak perbankan, khususnya PT. Bank Perekonoian Rakyat (BPR) Kawan, dalam upaya meningkatkan mutu layanan digital.

3 Manfaat Akademis

Secara akademis, penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi mahasiswa, dosen, dan peneliti yang ingin melakukan penelitian lanjutan mengenai digitalisasi sistem pembayaran, teknologi keuangan (*fintech*), dan kepuasan nasabah.

1.6 Ruang Lingkup

Secara substansial, penelitian ini difokuskan untuk menganalisis pengaruh digitalisasi sistem pembayaran terhadap kepuasan nasabah pada lembaga perbankan, khususnya di PT. Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Kawan. Digitalisasi sistem pembayaran dalam konteks ini mencakup penerapan teknologi digital dalam proses transaksi keuangan yang memudahkan nasabah melakukan pembayaran, transfer, atau aktivitas keuangan lainnya secara elektronik tanpa harus datang langsung ke kantor bank. Variabel digitalisasi

sistem pembayaran diukur melalui indikator kemudahan penggunaan, kecepatan transaksi, keamanan sistem, dan keandalan teknologi. Sedangkan kepuasan nasabah diukur berdasarkan kesesuaian harapan, kenyamanan penggunaan, kepercayaan terhadap layanan, serta keinginan untuk menggunakan kembali layanan digital tersebut.

Secara spasial, penelitian ini dilakukan pada PT. Bank Perekonomian Rakyat (BPR) yang berlokasi di Kecamatan Dau, Kabupaten Malang. Lokasi ini dipilih karena PT. Bank Perekonomian Rakyat (BPR) Kawan, telah menerapkan sistem pembayaran digital namun masih menghadapi berbagai tantangan, seperti keterbatasan literasi digital nasabah serta kebutuhan akan peningkatan kualitas layanan berbasis teknologi. Dengan demikian, lokasi ini dianggap relevan dan representatif untuk melihat sejauh mana digitalisasi sistem pembayaran mampu memberikan pengaruh terhadap kepuasan nasabah.

Secara metodologis, penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif (kausal), karena bertujuan untuk menguji sejauh mana variabel digitalisasi sistem pembayaran (X) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah (Y). Teknik pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada nasabah PT. Bank Perekonomian Rakyat (BPR) Kawan yang telah menggunakan layanan pembayaran digital. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah PT. Bank Perekonomian Rakyat (BPR) Kawan yang memanfaatkan sistem pembayaran digital, sedangkan teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah purposive sampling, yaitu pemilihan responden berdasarkan kriteria tertentu yang dianggap relevan

dengan penelitian. Analisis data dilakukan dengan menggunakan analisis regresi linier sederhana untuk mengetahui seberapa besar pengaruh digitalisasi sistem pembayaran terhadap kepuasan nasabah.

Sementara itu, secara konseptual, penelitian ini menggunakan batasan istilah agar tidak terjadi kesalahpahaman dalam penafsiran variabel. Digitalisasi sistem pembayaran didefinisikan sebagai penerapan teknologi digital dalam aktivitas transaksi keuangan di BPR yang memungkinkan nasabah melakukan pembayaran atau transfer secara elektronik tanpa harus hadir langsung di kantor bank (Otoritas Jasa Keuangan, 2023). Sedangkan kepuasan nasabah diartikan sebagai tingkat perasaan senang atau puas yang timbul setelah nasabah membandingkan kinerja layanan digital yang diterima dengan harapan yang dimilikinya (Kotler & Keller, 2018).

