

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu

No	Peneliti Dan Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Pembahasan
1.	Fadhilah, 2025. Digitalisasi Sistem Pembayaran Dan Dampaknya Terhadap Inklusi Keuangan Di Indonesia	Metode Penelitian Kuantitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa digitalisasi sistem pembayaran secara signifikan meningkatkan inklusi keuangan, namun terdapat tantangan seperti literasi digital yang belum merata, keterbatasan infrastruktur, dan kekhawatiran terhadap keamanan transaksi digital. Penelitian ini merekomendasikan peningkatan edukasi digital, pengembangan infrastruktur teknologi, serta kebijakan keamanan yang ketat untuk memperluas inklusi keuangan yang inklusif dan berkelanjutan di Indonesia.
2.	Nugrah Leksono Putri Handayani, Poppy Fitrijanti Soeparan, 2022. Peran Sistem Pembayaran Digital Dalam Revitalisasi UMKM	Metode Penelitian Kualitatif	Hasil penelitian menunjukkan sistem pembayaran digital saat ini telah banyak berkembang dan semakin memberi kemudahan penggunaannya. Adanya sistem pembayaran digital berperan dalam revitalisasi UMKM. Dalam implementasi program pengembangan digitalisasi UMKM sistem pembayaran digital sangat membantu baik pelaku maupun konsumen UMKM. Kesimpulan dari penelitian ini bahwa penggunaan sistem pembayaran digital berperan dalam mendorong revitalisasi UMKM.
3.	David Bayu Ristiama, Nur Widyawati, Dian Arisanti, Meyti Hanna Ester Kalangi, 2025.	Metode Penelitian Kuantitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwasecara parsial dan simultan variabel digitalisasi pembayaran, tarif dan kualitas

	Pengaruh Digitalisasi Pembayaran, Tarif dan Kualitas Layanan di Gate Tanjung Emas PT Pelabuhan Indonesia		layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan di Gate Tanjung Emas PT Pelabuhan Indonesia. Hasil nilai perhitungan koefisien determinasi menunjukkan variabel penelitian berpengaruh sebesar 84% dalam menerangkan loyalitas pelanggan.
4.	Wiyaldo, Havis Aravik, Fadilla, 2024. Pengaruh Digital Banking Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia KM 12	Metode Penelitian Kuantitatif	Pengujian yang telah dilakukan menghasilkan uji t adanya pengaruh dan signifikan sedangkan hasil uji F adanya pengaruh digital banking dan kualitas pelayanan secara bersama-sama terhadap kepuasan nasabah secara statistik menghasilkan nilai positif dan juga signifikan diperoleh nilai F hitung $68,559 > F$ tabel 3,08. Nilai signifikan $0.000 < 0.05$, hal tersebut membuktikan bahwa pengaruh tersebut positif dan signifikan. Oleh karena itu dapat disimpulkan variabel digital banking dan kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank BSI KM 12.
5.	Sindy Setiawan, Azarya Dicky, dan Catharina Aprilia Hellyani, 2024. Pengaruh Kualitas Layanan Digital Banking terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Indonesia	Metode Analisis Deskriptif	Penelitian ini memberikan kajian yang mendalam mengenai dampak perkembangan layanan digital banking yang banyak berkembang saat ini terhadap terbentuknya kepuasan nasabah. Kepuasan nasabah terbentuk dari adanya kemampuan perbankan untuk memenuhi kebutuhan dan persepsi nasabah akan layanan dan produk yang ditawarkan.
6.	Tomi Alifandi, Muhammad Iqbal Fasa, 2024. Analisis Pengaruh Digitalisasi Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Penggunaan Bank BSI Di Bandar Lampung	Metode Penelitian Kuantitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa digitalisasi perbankan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Dimensi kemudahan penggunaan dan kecepatan transaksi merupakan faktor yang paling berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, sementara

			keamanan layanan juga menjadi perhatian penting bagi pengguna. Namun, terdapat beberapa tantangan dalam penerapan digital banking, seperti kendala teknis dan pemahaman teknologi yang masih terbatas di kalangan nasabah tertentu.
7.	Nurjuni Arnita, Miti Yarmunida, Yenti Sumarni, 2023. Pengaruh Self Service Technology (Sst) Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Layanan Digital (Studi Kasus Bank Syariah Indonesia)	Metode Penelitian Kuantitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan Automatic Teller Machine/ATM dan Mobile Banking berpengaruh secara positif terhadap kepuasan nasabah pengguna layanan digital Bank Syariah Indonesia.
8.	Rezki Arianty Akob Zulfikry Sukarno, 2022. Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank BUMN di Makassar	Metode Penelitian Kuantitatif	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan mobile banking berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah, sedangkan kepuasan nasabah berpengaruh signifikan terhadap loyalitas mereka. Selanjutnya, kualitas layanan mobile banking berpengaruh signifikan terhadap loyalitas yang dimediasi oleh kepuasan nasabah.

2.2 Landasan Teori

2.2.1. Digitalisasi Sistem Pembayaran

Sistem pembayaran adalah sistem yang memiliki kaitan dengan pemindahan sejumlah nilai uang dari pihak satu ke pihak lainnya. Media sistem pembayaran yang digunakan dalam melakukan transaksi mulai dari penggunaan alat pembayaran sederhana hingga kompleks dan didalamnya melibatkan berbagai Lembaga dan peraturan yang dikeluarkannya. Sistem pembayaran merupakan kewenangan Bank Indonesia untuk menjaga

stabilitasnya melalui Undang-Undang Bank Indonesia. Dalam sistem pembayaran terdapat instrumen pembayaran tunai dan non-tunai. Dalam sistem pembayaran tunai terdapat jenis uang kartal yang berbentuk uang kertas dan uang logam yang memiliki nilai dan merupakan alat pembayaran yang sah di dalam suatu negara. Sedangkan instrumen pembayaran non-tunai adalah kartu kredit dan debit yang diterbitkan perbankan serta uang elektronik (Bank Indonesia, 2019).

Digital payment atau disebut sebagai pembayaran digital adalah jenis pembayaran yang menggunakan media elektronik seperti *sms banking*, *internet banking*, *mobile banking* dan dompet elektronik. Seluruh kegiatan tersebut dapat dilakukan hanya dengan menggunakan perangkat elektronik yaitu ponsel pintar. *Digital payment* merupakan sebuah inovasi dari perkembangan transaksi pembayaran dari masa ke masa. Dimulai pada tahun 1887 yaitu sebuah gagasan transaksi dengan menggunakan kartu kredit yang dijelaskan dalam novel *Looking Backward* pada tahun 1887. Era digital muncul dengan hadirnya internet pada tahun 1969 yang diciptakan oleh Tim Berners-Lee yang sekarang kita kenal dengan halaman internet dan situs yang mempermudah menemukan dan membagikan informasi. Kemudian internet berkembang menjadi media perdagangan (*E-Commerce*) pada pertengahan 1990-an. Transaksi terus berkembang pada tahun 1983 yaitu muncul gagasan tentang uang elektronik yang dimunculkan oleh David Lee Chaum yang mengemukakan ide mengenai *digital cash* dalam makalah penelitiannya. Selanjutnya pada tahun 1994 *Stanford Federal Credit Union* menjadi institusi

pertama yang menawarkan layanan *online banking*. Pada masa tersebut sebagian besar layanan keuangan online menggunakan *sistem micro payment*. Pada tahun 1998 muncul sistem *mobile payment* dengan transaksi *nirkabel* yaitu *Paypal*. Setelah itu muncul industri *mobile payment* lainnya seperti *Apple Pay* dan *Alipay*. Sekarang gagasan uang elektronik dan transaksi secara Peran Sistem Pembayaran Digital Dalam Revitalisasi UMKM digital sudah menjadi kenyataan dan mulai mendominasi sistem transaksi diberbagai negara salah satunya Indonesia. Adapun transaksi *digital payment* di Indonesia adalah *GO-PAY, OVO, T-Cash, Mandiri E-Cash, DANA, I-Saku, Sakuku, Doku* dan lain-lain. Dalam melakukan transaksi pembayaran dengan menggunakan *digital payment* terdapat beberapa keuntungan yang diperoleh sebagai berikut:

1. Transaksi lebih mudah dan praktis.
2. Transaksi lebih aman.
3. Kenyamanan dalam bertransaksi.
4. Kecepatan transaksi.
5. Bisa digunakan untuk berbagai layanan

Digitalisasi sistem pembayaran merupakan proses perubahan dan pemanfaatan teknologi digital dalam mekanisme transaksi keuangan yang sebelumnya dilakukan secara konvensional menjadi berbasis elektronik. Menurut Bank Indonesia (2022), digitalisasi sistem pembayaran adalah pemanfaatan teknologi informasi dalam kegiatan transaksi keuangan untuk meningkatkan efisiensi, kecepatan, kemudahan, dan keamanan dalam proses pembayaran.

Putri dan Santoso (2021), digitalisasi sistem pembayaran merupakan penerapan teknologi digital dalam sistem transaksi keuangan untuk memfasilitasi pembayaran tanpa uang tunai (*cashless transaction*), seperti penggunaan *mobile banking*, *QRIS*, *e-wallet*, dan *kartu elektronik*.

Dengan demikian, digitalisasi sistem pembayaran dapat diartikan sebagai suatu transformasi dari sistem pembayaran tradisional menuju sistem pembayaran elektronik berbasis teknologi digital yang bertujuan untuk mempermudah, mempercepat, serta meningkatkan kualitas layanan kepada nasabah.

Menurut Bank Indonesia (2023) dan Kusuma (2020), bentuk digitalisasi sistem pembayaran di Indonesia meliputi:

1. *Mobile Banking (m-Banking)*, layanan perbankan melalui aplikasi seluler yang memungkinkan transaksi dilakukan kapan pun dan di mana pun.
2. *Internet Banking (i-Banking)*, layanan transaksi keuangan melalui situs web resmi bank menggunakan jaringan internet.
3. *E-Wallet (Dompet Digital)*, media penyimpanan uang elektronik berbasis aplikasi, seperti *GoPay*, *OVO*, *DANA*, dan *ShopeePay*.
4. *QRIS (Quick Response Code Indonesian Standard)*, sistem pembayaran menggunakan kode *QR* yang distandarisasi oleh Bank Indonesia.
5. *Virtual Account*, rekening virtual yang digunakan untuk mempermudah identifikasi dan otomatisasi pembayaran.

Menurut Yuliani (2020) dan Bank Indonesia (2023), indikator digitalisasi sistem pembayaran dapat diukur melalui:

1. Kemudahan penggunaan (*Ease of Use*)
2. Kecepatan transaksi (*Transaction Speed*)
3. Keamanan sistem (*Security*)
4. Ketersediaan layanan (*Availability*)
5. Keandalan sistem (*Reliability*)

Menurut Sugiarti & Meilani (2023) serta Yuliani (2020), indikator digitalisasi sistem pembayaran meliputi:

1. Kecepatan Transaksi
2. Kemudahan Penggunaan
3. Keamanan Sistem
4. Keandalan Layanan

2.2.2. Kepuasan Nasabah

Kepuasan atau *satisfaction* berasal dari bahasa latin, *satis* (artinya cukup baik, memadai) dan *facto* yaitu (melakukan atau membuat). Secara sederhana kepuasan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu yang memadai (Tjiptono, 2014).

Kepuasan (*satisfaction*) menurut Kotler adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk terhadap ekspektasi. Perusahaan dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan jika memperhatikan harapan konsumen. Untuk

mempertahankan, meningkatkan dan memperluas jaringan nasabahnya, bank perlu menjaga citra positif di kalangan masyarakat, dengan membangun kualitas produk, pelayanan, dan keamanan nasabah (Atmaja, 2018).

Kepuasan pelanggan menurut Sangadji adalah perasaan senang atau kecewa dan kesan yang diberikan setiap pelanggan tentang kinerja produk atau jasa riil atau nyata dengan ekspektasinya. Jadi, kepuasan pelanggan, yaitu tingkat perasaan senang atau kecewa setelah membandingkan jasa/produk yang diterima dengan yang diharapkan (Ismail & Yusuf, 2021). Untuk mempertahankan posisi perusahaan di pasar, sangat diperlukan tercapainya kepuasan konsumen terhadap pelayanan perusahaan (Wahab, 2017). Sedangkan indikator kepuasan pelanggan menurut William & Purba (2020), adalah terpenuhinya harapan pelanggan, menggunakan produk berulang, merekomendasikan produk ke orang lain, kualitas layanan, loyalitas, reputasi yang baik dan lokasi.

Menurut Tse dan Wilton (dalam Lupiyoadi, 2004) kepuasan atau ketidakpuasan nasabah adalah respon nasabah terhadap evaluasi ketidaksesuaian (*disconfirmation*) yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya.

Engel, et al (1990) menyatakan bahwa kepuasan nasabah merupakan evaluasi purna beli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan nasabah, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil (*outcome*) tidak memenuhi harapan (Tjiptono, 2004).

Sementara itu, Ikbal Sabilal dan Darwin Hartono (2024) dalam penelitiannya menyatakan bahwa kepuasan nasabah bank digital sangat dipengaruhi oleh kemudahan akses, kecepatan layanan, keamanan transaksi, dan keandalan teknologi. Yuliani (2020) juga menyebutkan bahwa kepuasan nasabah terhadap sistem pembayaran digital muncul ketika pengguna merasa aman, nyaman, serta memperoleh pengalaman transaksi yang cepat dan mudah.

Kepuasan nasabah adalah ketika nasabah memberikan tanggapan atas hal evaluasi yang sudah terjadi, apakah sudah sesuai atau belum. Ketika kemampuan kerja tidak seperti yang diharapkan, nasabah merasa sedih dan tidak puas. Sedangkan kemampuan kerja sesuai yang diinginkan nasabah akan merasa puas. Sedangkan bila kinerja melebihi yang diinginkan nasabah juga akan merasa gembira dan puas. Harapan nasabah terbentuk disebabkan kemauan terdahulu, kritik positif dari orang lain dan hal positif lainnya terkait pemasaran. Nasabah yang merasa kemampuan kerja yang diberikan sudah sesuai yang diharapkan, mereka cenderung setia dalam jangka waktu yang cukup lama, tak terlalu banyak menawar dan memberikan penilaian positif kepada perusahaan (Samiudin, 2024). Dari definisi yang sudah dijelaskan, maka ditarik kesimpulan kepuasan nasabah merupakan hal positif yang dirasakan dan diikuti dengan perilaku nasabah setelah terjadi sesuatu dalam penggunaan produk maupun jasa yang ada pada perusahaan.

Indikator untuk mengukur kepuasan pelanggan, menurut Yuliarmi dan Riyasa (2007) adalah:

1. Kesesuaian kualitas pelayanan dengan tingkat harapan.
2. Tingkat kepuasan apabila dibandingkan dengan yang sejenis
3. Tidak ada pengaduan atau komplain yang dilayangkan

Menurut Sugiarti & Meilani (2023), indikator kepuasan nasabah pada layanan perbankan digital meliputi:

1. Kecepatan Transaksi (*Speed*)
2. Kemudahan Akses (*Accessibility*)
3. Fitur Aplikasi (*Feature Quality*)
4. Kemudahan Penggunaan (*Usability*)
5. Keamanan dan Privasi (*Security and Privacy*)

Menurut Kotler & Keller (2016) serta Beanning (2024), indikator kepuasan nasabah mencakup:

1. Kenyamanan dan Kepuasan Umum
2. Kepercayaan terhadap Sistem
3. Kesesuaian Harapan dan Kinerja
4. Loyalitas Penggunaan

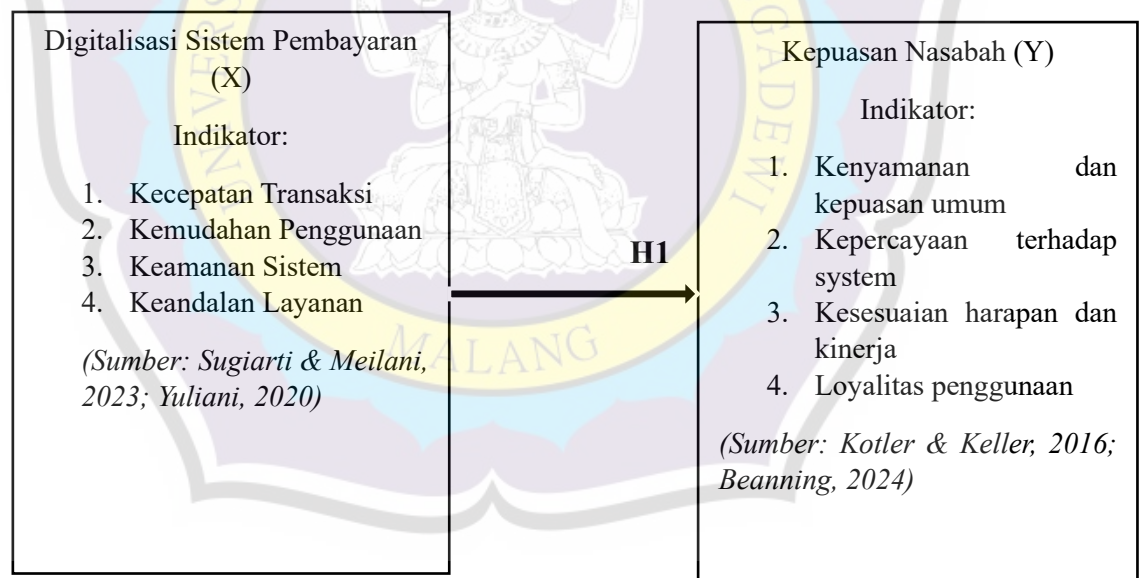
2.3 Kerangka Berpikir

Penelitian ini menggunakan variabel dependen, yaitu kepuasan nasabah (Y). Sedangkan variabel independennya adalah digitalisasi system pembayaran (X). Variabel independen ini diduga memiliki pengaruh terhadap variabel dependen, yaitu transparansi dan akuntabilitas keuangan di BPR Kawan.

Untuk mengetahui apakah digitalisasi system pembayaran benar-benar berpengaruh secara positif atau negatif terhadap kepuasan nasabah, penelitian ini akan melakukan uji statistik. Uji tersebut bertujuan menguji hubungan dan pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara empiris.

Berdasarkan hubungan antar variabel tersebut, kemudian disusun kerangka konseptual yang menggambarkan keterkaitan antara digitalisasi system pembayaran sebagai faktor yang mempengaruhi transparansi dan akuntabilitas keuangan dalam konteks BPR Kawan. Berdasarkan variabel-variabel tersebut, maka terbentuklah kerangka konseptual sebagai berikut.

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir



2.4 Hipotesis

Berdasarkan uraian kerangka berpikir di atas, maka hipotesis yang dapat diajukan adalah:

H_0 : Digitalisasi system pembayaran tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah di PT. Bank Perekonomian Rakyat (BPR) Kawan

H_a : Digitalisasi sistem pembayaran berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah PT. Bank Perekonomian Rakyat (BPR) Kawan.

