

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Di era globalisasi saat ini perkembangan teknologi sangatlah pesat. Saat ini banyak kegiatan kegiatan khususnya aktivitas lembaga keuangan dan sistem jual beli dengan berbagai macam bentuk. Hal tersebut terbukti dengan adanya pembaharuan sistem jual beli . Konsumen benar benar sangat dimanjakan dengan adanya transaksi jual beli secara online yang memudahkan konsumen berbelanja. Terlebih adanya teknologi seperti saluran belanja di televisi serta internet yang dapat meningkatkan peluang belanja konsumen disinyalir dapat meningkatkan baik akses produk serta layanan maupun kemudahan ( Dwisanty, 2020).

Dalam jual beli online terdapat beberapa pilihan pembayaran salah satunya adalah pembayaran dengan cara transfer antar bank, untuk mempermudah pelaku jual beli online saat ini banyak bermunculan aplikasi aplikasi mbanking dan e-payment seperti; BRIS online, BCA mobile, BRI mobile banking, OVO,Dana dan lain sebagainya. Aplikasi tersebut memberikan kemudahan kepada masyarakat, tidak banyak untuk bertransaksi jual beli online saja tetapi juga bisa mengirim uang tanpa harus ke banknya langsung tapi hal tersebut bisa dilakukan di smartphone masing masing. Disamping itu e-payment mendukung green technology yaitu dengan mengurangi pemakaian kertas. Namun meskipun demikian hal tersebut masih terdapat kesulitan yang dialami masyarakat dalam hal transfer dikarenakan perbedaan

rekening bank yang membuat masyarakat terkena biaya tambahan sebesar Rp 6.500 sampai dengan Rp 7.500.

Dengan adanya kesulitan kesulitan tersebut, banyak aplikasi bermunculan yang ada yang menawarkan kemudahan untuk transfer antar bank tanpa terkena biaya tambahan. Dari banyaknya aplikasi tersebut dan juga ketatnya persaingan yang ada, salah satu aplikasi yang cukup sukses menarik perhatian yaitu aplikasi flip salah satunya Flip. Flip merupakan aplikasi untuk membantu transfer ke rekening bank yang dituju tanpa harus topup saldo terlebih dahulu karena pada dasarnya flip berfungsi sebagai pelantara saja. Flip ini berfungsi sebagai jembatan antar bank tanpa biaya tambahan lainnya.

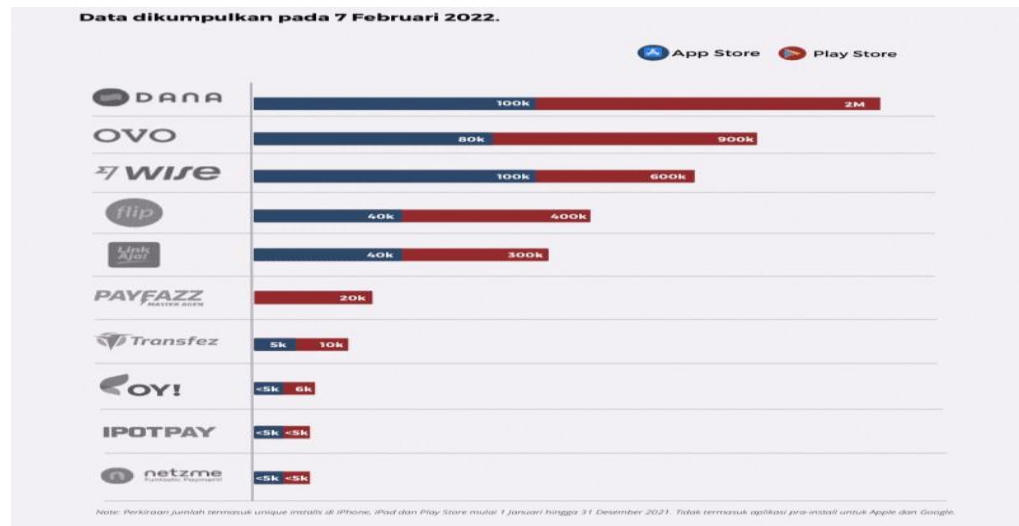
Flip juga sudah banyak bekerjasama dengan banyak bank baik dengan bank sumber ataupun dengan bank tujuan. Flip dapat digunakan untuk mentransfer dari dan ke BNI Syariah, BNI, BRI, Mandiri Syariah, Mandiri, BCA, CIMB Niaga, CIMB Niaga Syariah, Bank Muamalat, Bank BTPN, BTPN Wow, Jenius, Permata Bank, Permata Bank Syariah, BRI Syariah dan Digibank tidak hanya itu flip juga bias melakukan pembayaran virtual account diantaranya adalah BNI Virtual Account, BRI Virtual Account (BRIVA), Permata Virtual Account, CIMB Virtual Account, Mandiri Virtual Account.

kepercayaan adalah sesuatu yang paling mendasar yang harus dimiliki oleh kedua belah pihak baik penjual ataupun pembeli dalam hal transaksi online. Dalam aplikasi flip proses transaksi tidak langsung ke rekening tujuan melainkan pengguna harus transfer terlebih dahulu kepada pihak flip setelah itu baru pihak flip akan

meneruskan kembali ke rekening tujuan. Maka dari itu dibutuhkan kepercayaan untuk menggunakan aplikasi tersebut.

Minat menggunakan adalah situasi dimana masyarakat memiliki keinginan untuk memilih atau menggunakan suatu produk atau fitur yang masyarakat ketahui atau bisa di simpulkan minat menggunakan adalah tindakan ketertarikan akan suatu hal yang konsumen inginkan. Menurut Kotler dan Keller (2003:181) dalam Singgih Priambodo, Bulan Prabawani (2016). *“customer buying decision is all their experience in learning, choosing, using, even disposing of a product”* Yang kurang lebih memiliki arti minat beli konsumen adalah sebuah perilaku konsumen dimana konsumen mempunyai keinginan dalam membeli atau memilih suatu produk, berdasarkan pengalaman dalam memilih, menggunakan dan mengkonsumsi atau bahkan menginginkan suatu produk.

Dengan keberadaan aplikasi flip dengan berbagai kemudahan dan fitur yang ditawarkan beragam, hal tersebut membuat pasar akan semakin banyak persaingan antar produk satu dengan yang lain, sehingga perlu adanya pemahaman mengenai persepsi kemudahan, fitur layanan dan kepercayaan. Ketiga aspek tersebut memiliki peranan penting dalam minat menggunakan aplikasi.



Sumber : koinwork.com

**Gambar 1. 1**  
**Aplikasi Tranfer Uang Paling Banyak Diunduh Di Indonesia**

Dikutip dari koinwork.com flip berada diposisi ke empat sebagai aplikasi tranfer yang paling banyak diunduh. fenomena pada aplikasi ini sangat dikenal oleh masyarakat Indonesia. Tidak hanya di kota besar saja, aplikasi ini cukup dikenal baik dikalangan masyarakat khususnya masyarakat menengah yang terdiri dari para pekerja. Aplikasi flip ini sempat mencuri perhatian di Indonesia dengan transfer antar bank gratis.

Berdasarkan survey awal mengenai persepsi kemudahan yang dirasakan oleh masyarakat dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 1. 1**  
**Kuisisioner Awal Presentase Dari 10 Responden Mengenai Persepsi Kemudahan**

NO.	Pertanyaan	Ya	Tidak
1.	Apakah Sistem pada flip jelas dan mudah dimengerti ?	90%	10%
2.	Apakah menggunakan flip tidak dibutuhkan banyak usaha?	80%	20%
3.	Di era milenialisasi menumbuhkan masyarakat yang ingin serba praktis dengan memudahkan aktivitas mereka	<b>80%</b>	<b>20%</b>
4.	Apakah sistem yang digunakan flip mudah di operasikan?	80,%	20%

Dari tabel diatas persepsi kemudahan responden sepatkat Sistem yang digunakan flip jelas dan mudah dimengeti sehingga mendapatkan persentase yang cukup tinggi yaitu sebanyak 90% responden dari 10 orang responden dan 10% responden beranggapan sistem pada flip sulit di mengerti. Kemudian responden setuju jika penggunaan flip tidak dibutuhkan banyak usaha 80% dan 20% responden tidak setuju jika penggunaan flip tidak dibutuhkan banyak usaha. Kemudian didapatkan hasil 80% dari 10 orang responden menjawab bahwa di era milenialisasi menumbuhkan masyarakat yang ingin serba praktis dengan memudahkan aktivitas mereka. selanjutna didapatkan persentase sebesar 80% responden setuju jika tahapan transaksi menggunakan flip mudah digunakan / dioperasikan dan 20% responden tidak setuju jika transaksi menggunakan flip mudah digunakan.

Berikut survey awal mengenai fitur layanan yang dirasakan oleh karyawan dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 1. 2**  
**Kuisisioner Awal Presentase dari 10 Orang Responden Mengenai fitur layanan**

No.	Petanyaan	Ya	Tidak
1.	Apakah aplikasi flip mudah diakses?	60%	40%
2.	Apakah flip menyediakan berbagai layanan transaksi?	70%	30%
3.	Apakah fitur yang ada di flip sangat beragam?	80%	20%
4.	<b>apakah dalam flip terdapat batasan transaksi membuat masyarakat merasa tidak puas?</b>	<b>80%</b>	<b>20%</b>
5.	Apakah flip selalu berinovasi?	70%	30%

Dari tabel diatas fitur layanan yang didapatkan persentase sebesar 60% dari 10 orang responden setuju jika aplikasi flip mudah diakses dan 40% konsumen tidak setuju jika flip mudah diakses. Selanjutnya didapatkan persentase sebesar 70% responden setuju jika flip menyediakan berbagai layanan dan 30% tidak setuju jika. Fitur yang disediakan flip sangat beragam 80% responden setuju dan 20% konsumen tidak setuju. Didapatkan persentase sebesar 80% konsumen setuju jika adanya limit / batasan transaksi dan 20% responden tidak setuju. Didapat persentase sebesar 80% responden setuju jika flip terus berinovasi dan sisanya 30% mengatakan tidak setuju. Dari persentase diatas maka dapat disimpulkan jika adanya batasan limit transaksi pada aplikasi flip sangat disayangkan responden karena hal tersebut membuat sebagian orang tidak bisa merasakan gunanya aplikasi tersebut dengan maksimal. Berikut survey awal mengenai kepercayaan yang dirasakan oleh konsumen dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 1. 3**  
**Kuisisioner Awal Presentase dari 10 Orang Responden Mengenai kepercayaan**

NO	Pertanyaan	Ya	Tidak
1.	Apakah aplikasi Flip dapat dipercaya?	70%	30%
2.	Apakah flip dapat menjaga janji dan komitmen?	70%	30%
3.	Apakah anda selaku pengguna flip ada pemikiran untuk dipercaya?	80%	20%
4.	<b>Apakah anda khawatir jika uang tersebut belum sampai ke rekening tujuan?</b>	60%	40%

Dari tabel diatas terdapat persentase sebesar 70% responden setuju jika flip merupakan aplikasi yang dapat dipercaya dan terdapat persentase sebesar 30% responden tidak. Kemudian terdapat persentase sebesar 70% responden dapat menjaga janji dan komitmen dan 30% responden lainnya mengatakan sebaliknya. Terdapat persentase sebesar 80% memilikmi pemikiran untuyk dipercaya dan 20 lainnya tidak. Kemudian didapt persentase sebesar 60% responden beranggapan jika mereka merasa khawatir jika uang tersebut tidak sampai ke rekening tujuan dan 40% mengatakan tidak.

Berdasarkan persentase diatas maka dapat disimpulkan responden berpendapat jika mereka merasa khawatir jika uang tersebut belum sampai ke rekening tujuan dikarenakan terkadang flip memerlukan waktu lebih lama untuk prosesnya.

Berikut survey awal mengenai minat menggunakan flip yang dirasakan oleh masyarakat dapat dilihat pada tabel berikut

**Tabel 1. 4**  
**Kuisisioner Awal Presentase dari 10 Orang Responden Mengenai minat menggunakan aplikasi flip**

NO	Pertanyaan	Ya	Tidak
1.	Apakah anda tertarik dengan aplikasi Flip?	100%	-
2.	Apakah anda berniat untuk menggunakan aplikasi flip?	100%	-
3.	Apakah anda cenderung menggunakan flip dibanding apk lain?	90%	10%
4.	<b>Apakah flip cepat dalam bertransaksi ?</b>	30%	70%
5.	Apakah anda akan menggunakan flip di masa yang akan datang?	90%	10%

Dari tabel diatas didapatkan persentase sebesar 100% responden tertarik menggunakan flip . Sebanyak 100% responden berniat menggunakan apk flip. Terdapat persentase sebesar 90% responden cenderung menggunakan aplk flip dan 10% responden lainnya tidak. Kemudian 30% responden beranggapan jika flip cepat dalam melsakukan transaksi dan 70% lainnya beranggapan jika flip kurang cepat dalam melakukan transaksi. Persentase sebesar 90% responden akan menggunakan flip dimasa yang akan datang dan 10% lainnya tidak.

Berdasarkan persentase diatas dapat disimpulkan jika sebagian besar responden beranggapan jika flip kurang cepat dalam bertransaksi karena ada batasan transaksi instan sebanyak 10x dalam sebulan jika sudah melebihi limit tersebut maka pengguna akan dihadapi dengan dua pilihan, tetap melanjutkan transaksi gratis dengan menunggu waktu selama 25 menit atau melanjutkan transaksi instan dengan tahap pemerosesan 10 menit dengan biaya Rp. 900 rupiah. Maka dari itu peneliti



mengambil judul Pengaruh Persepsi Kemudahan, fitur layanan dan Kepercayaan Terhadap minat menggunakan aplikasi flip.

## **1.2 Identifikasi Masalah Dan Rumusan Masalah**

### **1.2.1 Identifikasi Masalah**

Seperti yang diuraikan diatas, dapat diidentifikasi bahwa inti dari fenomena permasalahan yang diteliti adalah sebagai beriku

1. Pada variabel persepsi masyarakat lebih menyukai pemanfaatan teknologi digital, era milenialisasi menumbuhkan masyarakat yang ingin serba praktis dengan memudahkan aktivitas mereka
2. Pada variabel fitur layanan responden merasa kurang puas terhadap aplikasi flip dikarenakan adanya batasan transaksi
3. Pada variabel kepercayaan responden merasa khawatir jika uang belum sampai ke rekening tujuan
4. Pada variabel minat menggunakan responden merasa flip kurang cepat dalam bertransaksi

### **1.2.2 Rumusan Masalah**

1. Bagaimana tanggapan responden mengenai persepsi kemudahan dalam menggunakan aplikasi flip
2. Bagaimana tanggapan responden mengenai fitur layanan dalam menggunakan aplikasi flip

3. Bagaimana tanggapan responden mengenai kepercayaan dalam menggunakan aplikasi flip
4. Bagaimana tanggapan responden mengenai minat menggunakan aplikasi flip
5. Seberapa besar pengaruh persepsi kemudahan, fitur layanan, kepercayaan terhadap minat menggunakan flip secara parsial maupun simultan.

### **1.3 Maksud Dan Tujuan Penelitian**

#### **1.3.1 Maksud Penelitian**

Penelitian ini dimaksudkan untuk memperoleh data data yang diperlukan sebagaimana yang digambarkan dalam umusan masalah mengenai pengaruh persepsi kemudahan, fitur layanan, dan kepercayaan terhadap penggunaan *flip*.

#### **1.3.2 Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui persepsi kemudahan terhadap minat menggunakan *flip*
2. Untuk mengetahui fitur layanan terhadap minat menggunakan *flip*
3. Untuk mengetahui kepercayaan terhadap minat menggunakan *flip*
4. Untuk mengetahui minat menggunakan *flip*
5. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh persepsi kemudahan, fitur layanan dan kepercayaan terhadap minat menggunakan *flip*

## **1.4 Kegunaan Penelitian**

### **1.4.1 Kegunaan Praktis**

a. Bagi peneliti

Sebagai sarana untuk menambah wawasan dan keilmuan serta pengetahuan yang didapatkan peneliti terkait dengan masalah penelitian sejenis

b. Bagi mahasiswa

Sebagai bahan referensi dan sebagai sumber inspirasi bagi mahasiswa UNIKOM untuk melakukan penelitian penelitian selanjutnya

c. Bagi fakultas Ekonomi Unikom

Penelitian ini semoga berguna bagi kepastakaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis UNIKOM

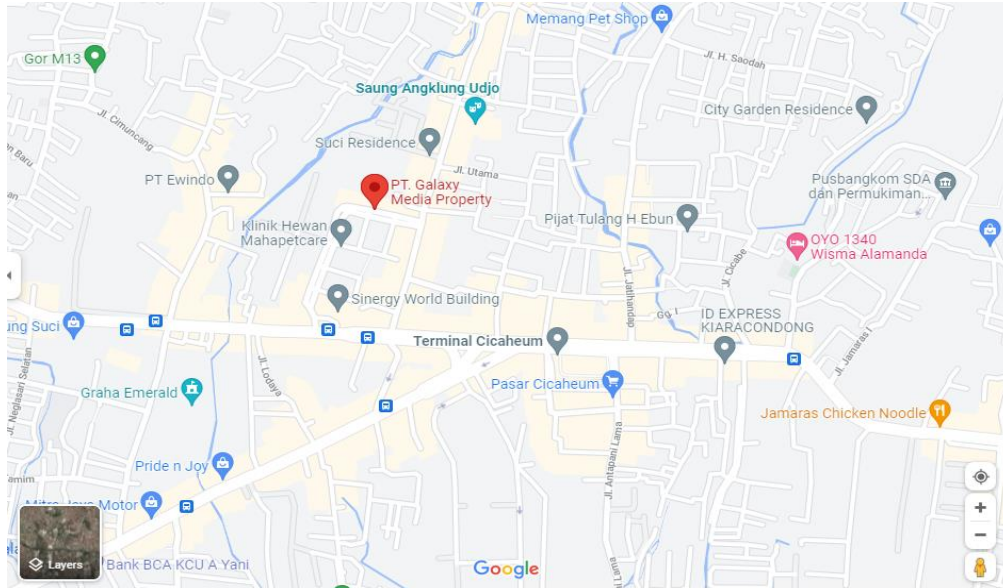
### **1.4.2 Kegunaan Akademis**

Dari penelitian ini semoga bermanfaat sebagai bahan referensi untuk penelitian selanjutnya dan menjadi sumber inspirasi serta informasi bagi civitas akademik dalam penelitian serupa.

## **1.5 Lokasi Dan Waktu Penelitian**

### **1.5.1 Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian dan pengumpulan data yang dilakukan peneliti bertempat di Perusahaan PT. Galaxy Madia Property yang bealamatkan di Ruko Surapati Core , Blok M, No.J10, Jl. P.H.H mustofa no 39 No telepon : 022-8724-1416



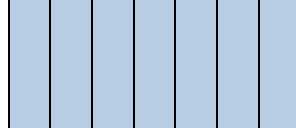



**Gambar 1. 1**  
**Peta Lokasi**

### 1.5.2 Waktu Penelitian

**Tabel 1. 5**  
**Waktu Penelitian**

No	Uraian	Waktu kegiatan																											
		Maret				April				Mei				Juni				Juli				Agustus							
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4				
1.	Survey Tempat Penelitian	█	█																										
1.	Melakukan Penelitian			█																									
2.	Mencari Data				█	█																							
3.	Membuat Proposal					█	█	█	█	█	█	█	█																

No	Uraian	Waktu kegiatan
4.	Seminar	
5.	Revisi	
6.	Penelitian Lapangan	
7.	Bimbingan	
8.	Sidang	