

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pesatnya perkembangan teknologi informasi dan ilmu pengetahuan memberikan peranan ke segala sektor salah satunya sektor keuangan dan perbankan. Peranan dari perkembangan teknologi menghadirkan pembayaran non tunai (*cashless*). *Cashless* adalah suatu istilah yang memiliki arti tidak atau tanpa menggunakan uang tunai fisik. Dewasa ini, sistem *cashless* yang dimaksud adalah transaksi dengan bentuk pembayaran digital. Hal tersebut berlaku untuk setiap jenis pembayaran dan transaksi yang dilakukan oleh setiap orang. Menurut Bank Indonesia (2006), kehadiran alat pembayaran non tunai dapat menggantikan peranan uang tunai dalam transaksi ekonomi di Indonesia. Pada saat ini, masyarakat tentunya mengharapkan kecepatan proses pembayaran dan transaksi demi kelancaran kegiatan mereka sehari-hari. Masyarakat membutuhkan sistem pembayaran yang cepat, handal, dan aman dalam bertransaksi. Alat transaksi yang bersifat praktis dan efisien tentunya didambakan oleh masyarakat. Adanya perkembangan teknologi informasi, komunikasi, dan ilmu pengetahuan telah menciptakan inovasi-inovasi serta produk-produk baru dalam pembayaran non tunai berbasis elektronik (*electronic payment*).

Bank Indonesia (BI) mengatakan, cepat atau lambat masyarakat Indonesia akan menuju masyarakat yang tak lagi menggunakan uang tunai, melainkan bentuk kartu dalam setiap transaksi. Berdasarkan data dari Bank Indonesia, sudah ada 39 e-wallet yang mendapatkan lisensi resmi. Pada tahun 2018, transaksi e-wallet di Indonesia mencapai angka 1.5 miliar dolar Amerika dan diprediksikan akan meningkat menjadi 25 miliar dolar Amerika pada tahun 2023. Jenis-jenis *cashless* yang sudah berkembang di masyarakat yaitu rekening ponsel seperti beberapa bank yang sudah menyediakan rekening ponsel sebagai payment online antara lain mandiri eCash, M-BCA, CIMB Niaga, dan BNI. Berikutnya e-money dengan bentuk ATM seperti Flazz BCA, BNI TapCash, dan BRI Brizzi. Selanjutnya, tabungan digital dengan membuka rekening secara online menggunakan smartphone seperti Line Bank, Dana, dan Neo Bank.

Jumlah pelaku industri teknologi finansial (fintech) di tanah air terus bertambah dan usaha rintisan yang mendominasi industri ini startup pembayaran. Data Asosiasi FinTech Indonesia (Aftech) menyebutkan, dari 235 perusahaan tekfin, saat ini ada sekitar 150-an pemain payment di Indonesia. Para pemainnya sangat variatif, dari yang fokus pada online payment, supporting payment, atau offline acceptance – termasuk formatnya dalam bentuk kartu maupun aplikasi. Kondisi ini tentunya menjadi sebuah peluang karena juga didukung oleh pemerintah melalui gerakan nasional non tunai atau Indonesian cashless society. Termasuk juga infrastruktur dan regulasi yang makin pro pada industri ini. Hasil studi itu memaparkan, mobile payment telah bertumbuh dalam setahun terakhir berkat promosi yang dilakukan. Akun pembayaran seluler Indonesia mengantongi Rp1,1 triliun pada bulan Oktober 2018, lebih besar 3 kali lipat dari jumlah tahun sebelumnya. Namun, angka itu hanya mewakili sekitar setengah dari nilai dana yang disimpan dalam kartu tunai prabayar milik perbankan.

Penggunaan *cashless transaction* di Reach Coffee menurut data terdapat 85% yang menggunakan *cashless transaction* dengan jumlah 751 pelanggan. Sedangkan pengguna cash transaction terdapat 80% dengan jumlah 724 pelanggan. Disimpulkan

bahwa pelanggan Reach Coffee sebagian besar menggunakan *cashless transaction* untuk metode pembayaran.

Cashless transaction memiliki kelebihan dan kekurangan bagi pengguna. Menurut Ibnu (2021) kelebihan menggunakan *cashless* yaitu hemat waktu dan praktis, meminimalkan tindakan kriminal seperti pencurian uang ditempat umum, tidak perlu antri lama, meminimalisir membawa uang dengan jumlah banyak, banyak promo yang ditawarkan, bisa melacak keberadaannya, dan lebih mudah mengatur pengeluaran. Kekurangan penggunaan *cashless* yaitu lebih boros karena tergiur banyak promo, rentan aksi *cyber-crime*, cenderung ingin terus berbelanja, masih terbatas dalam menemukan tempat pembayaran uang elektronik, pembayaran dipengaruhi kualitas jaringan internet.

Latar belakang diatas menjelaskan perkembangan metode pembayaran tunai menjadi non tunai (*cashless transaction*) dengan berbagai jenis seperti rekening ponsel, *e-money* dan tabungan digital. Berdasarkan data diatas, pelanggan Reach Coffee sebagian besar sudah beralih menggunakan *cashless transaction*. *Cashless transaction* memiliki kelebihan dan kelemahan sesuai penggunaan yang menyebabkan perbedaan tingkat kepuasan antar individu. Berdasarkan latar belakang tersebut peneliti termotivasi untuk mendalami **“Analisis Tingkat Kepuasan Penggunaan *Cashless Transaction* Terhadap Kebutuhan Uang Tunai (Kartal) di Reach Coffee Kota Bandung”**

1.2 Identifikasi Masalah

Seperti apa bentuk penggunaan *cashless* yang digunakan oleh pelanggan, untuk dapat mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan pelanggan yang telah diterima oleh pelanggan Reach Coffee, dan untuk mengetahui kekurangan dan kelebihan pelanggan dalam menggunakan *cashless transaction*?

1.3 Rumusan Masalah

Sesuai dengan latar belakang diatas, maka yang menjadi masalah dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Bagaimana bentuk penggunaan *cashless* yang digunakan?
2. Bagaimana kepuasan pelanggan dalam menggunakan *cashless transaction*?
3. Bagaimana kekurangan dan kelebihan pelanggan dalam menggunakan *cashless transaction*?

1.4 Maksud dan Tujuan Penelitian

1.4.1 Maksud Penelitian

Maksud peneliti melakukan penelitian adalah sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan pendidikan pada program studi keuangan perbankan Jenjang Diploma III di Universitas Sangga Buana YPKP Bandung dengan tugas akhir mengenai Tingkat Kepuasan Penggunaan *Cashless Transaction* Terhadap Kebutuhan Uang Tunai (Kartal) di Reach Coffee Kota Bandung.

1.4.2 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, secara umum penelitian ini bertujuan memperoleh gambaran mengenai “Analisis Tingkat Kepuasan Penggunaan *Cashless Transaction* Terhadap Kebutuhan Uang Tunai (Kartal) di Reach Coffee Kota Bandung” secara khusus tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui:

1. Bentuk penggunaan *cashless* yang digunakan.
2. Kepuasan pelanggan dalam menggunakan *cashless transaction*.
3. Kekurangan dan kelebihan pelanggan dalam menggunakan *cashless transaction*.

1.5 Kegunaan Penelitian

1.5.1 Kegunaan Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkaya pengetahuan ilmiah tentang Analisis Tingkat Kepuasan Penggunaan *Cashless Transaction* Terhadap Kebutuhan Uang Tunai (Kartal) di Reach Coffee Kota Bandung.

1.5.2 Kegunaan Praktis

Hasil penelitian ini menjadi bahan pertimbangan bagi pengusaha dalam mengambil keputusan khususnya mengenai pegguan *cashless transaction* sebagai metode pembayaran di dalam menghadapi perkembangan teknologi pembayaran.

1.6 Metodologi Penelitian

1.6.1 Jenis dan Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif yaitu prosedur yang menghasilkan data deskriptif yang berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati dalam Lexy J. Moleong . Pernyataan lainnya yang mendukung terhadap penelitian kualitatif disampaikan oleh Kirk dan Miller (1975) dalam Lexy J. Moleong (2002) mendefinisikan bahwa “penelitian kualitatif adalah tradisi tertentu dalam ilmu pengetahuan sosial yang secara fundamental bergantung dari pengamatan pada manusia baik dalam kawasannya maupun dalam peristilahannya.” Oleh karena itu dapat disimpulkan dari penelitian dengan metode kualitatif maka akan dihasilkan kata-kata lisan, pendapat, pandangan, keterangan, kesan tanggapan dan hal-hal lainnya yang diperoleh dari informan mengenai Analisis Tingkat Kepuasan Penggunaan *Cashless Transaction* Terhadap Kebutuhan Uang Tunai (Kartal) di Reach Coffee Kota Bandung.

Pengambilan sampel sumber data dilakukan secara Purposive Sampling terhadap owner dan pengunjung Reach Coffee yang menggunakan *cashless transaction*. *Purposive sampling* yaitu teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu (Sugiyono, 2009:2018).

1.6.2 Sumber Data Penelitian

Penelitian yang dilakukan ini menggunakan sumber data berupa:

a. Sumber Data Primer

Sumber data primer adalah data yang diperoleh langsung dari informan penelitian, yaitu terhadap pemilik dan pengunjung Reach Coffee yang menggunakan *cashless transaction* melalui wawancara mendalam (*in-depth interview*) dan observasi, terutama

terhadap "Analisis Tingkat Kepuasan Penggunaan *Cashless Transaction* Terhadap Kebutuhan Uang Tunai (Kartal) di Reach Coffee Kota Bandung".

b. Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung dari informan penelitian, tetapi data diperoleh dari hasil studi dokumentasi atau hasil penelitian orang lain. Data tersebut yang berhubungan dengan "Analisis Tingkat Kepuasan Penggunaan *Cashless Transaction* Terhadap Kebutuhan Uang Tunai (Kartal) di Reach Coffee Kota Bandung", seperti data tertulis, dokumen, photo, data statistik dan literatur-literatur

1.6.3 Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Wawancara mendalam (*In-depth Interview*)

Peneliti melakukan wawancara mendalam (*In-depth Interview*) kepada informan penelitian dengan menggunakan pedoman wawancara. Adapun maksud dan tujuan peneliti menggunakan pedoman wawancara menurut Lexy.J Moleong (2002) "Pedoman Wawancara hanyalah berisi petunjuk secara garis besar tentang proses dan isi wawancara untuk menjaga agar pokok-pokok yang direncanakan dapat seluruhnya tercakup." Wawancara tersebut dilakukan dengan tujuan untuk memperoleh gambaran secara detail dan lebih jelas mengenai Analisis Tingkat Kepuasan Penggunaan *Cashless Transaction* Terhadap Kebutuhan Uang Tunai (Kartal) di Reach Coffee Kota Bandung.

Peneliti akan menghubungi informan untuk dimintai bertemu melakukan wawancara, kemudian peneliti akan melakukan wawancara sesuai dengan pedoman yang telah disiapkan. Jika satu kali wawancara dirasa belum cukup peneliti akan melakukan wawancara untuk dua atau tiga kali.

2. Observasi Partisipatif (*Participant Observation*)

Observasi partisipatif merupakan teknik pengumpulan data dengan cara peneliti ikut serta dalam aktivitas yang dilakukan oleh informan. Observasi ini dilakukan agar

data yang diperoleh akan lebih lengkap, tajam, dan sampai mengetahui pada tingkat setiap makna dari setiap perilaku yang dimunculkan oleh informan nantinya. Menurut Susan Stainback (1988) dalam Sugiyono (2008), observasi partisipatif digolongkan menjadi 4 yaitu partisipatif pasif, partisipatif moderat, observasi yang terus terang dan tersamar, dan observasi yang lengkap.

Jenis observasi partisipatif yang digunakan dalam penelitian ini adalah partisipasi moderat yaitu peneliti dalam mengumpulkan data ikut observasi partisipatif dalam kegiatan pembayaran yang dilakukan pengunjung Reach Coffee yang menggunakan *cashless transaction*.

3. Studi Dokumentasi

Pengertian Dokumen itu sendiri seringkali digunakan para ahli dalam dua pengertian, yaitu pertama, berarti sumber tertulis bagi informasi sejarah sebagai kebalikan dari pada kesaksian lisan, artefak, peninggalan-peninggalan tertulis dan petilasan-petilasan arkeologis. Pengertian kedua, dokumen diperuntukan bagi surat-surat resmi dan surat-surat negara (Louis Gottschalk, 1986:38). Selanjutnya Gottschalk menyatakan bahwa dokumentasi dalam pengertiannya yang lebih luas berupa setiap proses pembuktian yang didasarkan atas jenis sumber apapun, baik itu yang berupa tulisan, lisan, gambaran atau arkeologis.

Berdasarkan pendapat di atas studi dokumentasi digunakan dalam penelitian ini ditujukan untuk memperoleh data sekunder dan informasi yang dapat memperkaya penelitian ini. Data dan informasi tertulis ini diperoleh dari literatur, dokumen, dan tulisan-tulisan, serta bahan-bahan lain yang berhubungan dengan Analisis Tingkat Kepuasan Penggunaan *Cashless Transaction* Terhadap Kebutuhan Uang Tunai (Kartal) di Reach Coffee Kota Bandung.

1.6.4 Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian kualitatif dimulai sejak sebelum memasuki lapangan, selama di lapangan, dan setelah di lapangan. Nasution menyatakan analisis telah dimulai sejak merumuskan dan menjelaskan masalah, sebelum terjun ke lapangan dan berlangsung terus sampai penulis hasil penelitian. Verifikasi berarti memeriksa

kebenaran laporan kemudian menyimpulkan hasil temuan yang didapat berdasarkan teknik pengumpulan data, atau juga metode strategi bisnis dan bertahan hidup serta pengalaman.

1. Analisis sebelum di lapangan

Peneliti kualitatif telah melakukan analisis data sebelum peneliti memasuki lapangan. Fokus penelitian ini masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah penelitian masuk ke lapangan.

2. Analisis data di lapangan model miles dan huberman

Miles dan Huberman menggunakan aktivitas dalam analisis data, yaitu: *data collection*, *data reduction*, *data display* dan *conclusion drawing/verification*. Langkah-langkah analisis data dapat ditunjukkan sebagai berikut :

1. *Data collection* adalah langkah pertama pada penelitian kualitatif yang dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Pada saat wawancara, peneliti sudah melakukan analisis terhadap jawaban yang di wawancarai. Bila jawaban yang diwawancarai setelah di analisis dirasa belum memuaskan, maka peneliti akan melanjutkan pertanyaan lagi sampai tahap tertentu hingga diperoleh data yang dianggap kredibel.
2. *Data reduction* (reduksi data), adalah data yang diperoleh dari lapangan jumlahnya cukup banyak, untuk itu perlu dicatat secara teliti dan rinci, semakin lama peneliti ke lapangan, maka akan semakin banyak, kompleks dan rumit. Untuk itu perlu segera dilakukan analisis data melalui reduksi data. Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya.
3. *Data Display* (Penyajian Data), setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya adalah mendisplaykan data. Penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, flowchart, dan sejenisnya. Dan yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah teks yang bersifat naratif.

4. *Conclusion drawing / verification*, langkah ketiga dalam analisis data kualitatif menurut Miles dan Huberman adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat, tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali kelapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan yang kredibel.

1.7 Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian mengenai “Analisis Tingkat Kepuasan Penggunaan *Cashless Transaction* Terhadap Kebutuhan Uang Tunai (Kartal) di Reach Coffee Kota Bandung” dilaksanakan di Reach Coffee Kota Bandung yang berada di Jalan Cigadung Selatan No 100A Kec. Cibeunying Kaler, Kota Bandung, Jawa Barat 40191. Juga waktu penelitian dimulai dari 04 Juni 2022 sampai dengan 02 Juli 2022.