

## ANALISA NASABAH DALAM MENGGUNAKAN ALAT PEMBAYARAN DIGITAL

Abigayl Priscyla Riwoe<sup>1</sup>, Rizon Roken Gurning<sup>2</sup>, Muhammad  
Dery Hendrawan<sup>3</sup>, Pratiwi Rachmadi<sup>4</sup>

<sup>1234</sup> Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Teknologi Informasi, Perbanas Institute, Jakarta

**Abstrak** – Penelitian ini berfokus pada pemeriksaan pengalaman nasabah dalam ranah transaksi pembayaran digital melalui pelaksanaan survei kuesioner. Penelitian ini bertujuan untuk menilai berbagai aspek interaksi pengguna, tingkat kepuasan, dan tantangan yang dihadapi selama proses pembayaran digital. Dengan mengumpulkan data melalui kuesioner terstruktur, penelitian memberikan wawasan tentang preferensi dan persepsi individu yang terlibat dalam transaksi keuangan digital. Penelitian ini berkontribusi pada pemahaman dan peningkatan perilaku serta harapan pelanggan dalam konteks pembayaran digital. Penelitian ini juga menganalisis pengalaman nasabah dalam menggunakan transaksi pembayaran digital .melalui kualitatif ,data dikumpulkan melalui wawancara tertulis dengan sejumlah nasabah yang aktif menggunakan layanan pembayaran digital. Hasil analisis meyoroti beberapa aspek yaitu keamanan ,kenyamanan ,dan efesinsi sebagai faktor utama yang memengaruhi pengalaman nasabah. Jawaban yang diberikan menunjukkan bahwa kepuasan nasabah dalam menggunakan transaksi pembayaran digital berkaitan erat dengan responsifnya platform terhadap kebutuhan ,pengguna ,tingkat kepercayaan terhadap sistem keamanan dan kemudahan navigasi dalam dalam aplikasi. Hasil kuesioner ini terdiri dari beberapa kalangan seperti mahasiswa, karyawan, ibu rumah tangga serta fresh graduate.

**Kata kunci:** Transaksi digital,  
kuesioner, perbankan.

### I. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi di era digital membawa dampak signifikan dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam dunia perbankan. Saat ini, layanan perbankan digital menjadi salah satu inovasi yang dapat mengubah cara tradisional transaksi keuangan dilakukan. Di Indonesia, teknologi semakin meluas, penggunaan transaksi perbankan digital semakin meraih popularitas.

Artikel ini bertujuan untuk melakukan analisis mendalam terhadap pengalaman nasabah dalam menggunakan transaksi perbankan digital di Indonesia. Transformasi digital dalam sektor perbankan telah membuka peluang baru bagi nasabah untuk melakukan transaksi dengan lebih efisien dan praktis. Dengan adanya layanan perbankan digital, nasabah dapat mengakses rekening mereka, melakukan transfer dana, pembayaran tagihan, dan berbagai transaksi keuangan lainnya secara mudah melalui handphone..

Namun, seiring dengan kemudahan yang ditawarkan oleh perbankan digital, timbul pula berbagai pertanyaan terkait pengalaman pengguna. Bagaimana respons nasabah terhadap perbankan digital? Apakah mereka merasa transaksi menjadi lebih cepat dan efisien, atau justru menemui kendala dan ketidaknyamanan? Apakah ada faktor keamanan yang menjadi perhatian utama bagi nasabah?

Melalui analisis ini, kita akan menjelajahi berbagai aspek pengalaman nasabah dalam menggunakan transaksi perbankan digital di

Indonesia. Dengan memahami sudut pandang pengguna, kita dapat mengidentifikasi kelebihan dan kekurangan layanan perbankan digital, serta mengevaluasi dampaknya terhadap pengambilan keputusan nasabah.

Semoga artikel ini dapat memberikan wawasan yang berharga bagi pembaca yang ingin lebih memahami dinamika perbankan digital di Indonesia. Digital yang memungkinkan nasabah untuk mengakses dan mengelola keuangan mereka secara perbankan.

## II. METODE

Dilihat dari segi cara atau teknik pengumpulan data, maka teknik pengumpulan data dapat dilakukan dengan cara interview (wawancara), kuesioner (angket), observasi (pengamatan), dan gabungan ketiganya Sugiyono (2017:137). Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian adalah menggunakan kuesioner. Menurut Sugiyono (2017:142) angket atau kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Metode ini dipilih sebagai sarana untuk mengumpulkan data dari tanggapan masyarakat pengguna melalui pertanyaan yang telah terstruktur. Penggunaan metode kuesioner dalam penelitian dengan judul “Analisis Pengalaman Nasabah dalam Menggunakan Transaksi Perbankan Digital di Indonesia” juga memiliki langkah-langkah spesifik yang melibatkan pengembangan, pengujian, dan analisis data melalui pertanyaan terstruktur yang diajukan kepada responden. Metode kuesioner adalah suatu pendekatan penelitian yang menggunakan instrumen berupa kuesioner atau daftar pertanyaan yang disusun secara sistematis. Kuesioner digunakan untuk mengumpulkan data dari responden mengenai variabel-variabel yang ingin diukur atau diidentifikasi dalam penelitian. Metode ini menghasilkan 31 jawaban dari 100 responden yang ditargetkan, responden yang mengisi kuesioner adalah mahasiswa, karyawan, ibu rumah tangga, dan fresh graduate.

## III. HASIL DAN DISKUSI

**Hasil:** Dalam penelitian ini, sebanyak 80% dari responden yang mahasiswa, sementara 10% karyawan, 5% ibu rumah tangga, dan 5% mahasiswa yang baru lulus (fresh graduate) hal ini menunjukkan bahwa pengguna transaksi perbankan digital bukan hanya mahasiswa atau karyawan, tetapi seorang ibu rumah tangga juga dapat menggunakannya. Hasil survei menunjukkan sejumlah temuan yang signifikan terkait pengalaman nasabah dalam menggunakan transaksi perbankan digital di Indonesia.

### 1. Faktor Usability

- Sebanyak 95% pengguna menyatakan bahwa antarmuka perbankan digital mudah digunakan, sementara hanya 5% pengguna merasa biasa saja atas kemudahan perbankan digital.
- Hasil menunjukkan bahwa faktor usability dalam memilih dan menggunakan layanan perbankan digital masih belum sepenuhnya berhasil di para penggunanya.

### 2. Keamanan Transaksi:

- 80% pengguna menyatakan kepercayaan terhadap keamanan transaksi perbankan digital, sedangkan hanya 15% tidak merasakan hal yang sama.
- Faktor ini menunjukkan bahwa beberapa pengguna cenderung lebih percaya pada keamanan transaksi perbankan digital.

### 3. Frekuensi Penggunaan:

- 25% pengguna menggunakan perbankan digital setiap hari dan 15% menggunakan beberapa kali dalam seminggu serta 65% beberapa bulan sekali.

- Frekuensi penggunaan perbankan digital cenderung lebih tinggi di kalangan mahasiswa, mencerminkan adopsi yang lebih aktif dari segmen ini.

**Frekuensi Pekerjaan Pengguna**

Kategori	Jumlah	Persentase
Mahasiswa	21	75%
Karyawan	8	15%
Fresh graduate	1	5%
Ibu Rumah Tangga	1	5%
	31	100%

**Tabel Frekuensi Kemudahan Penggunaan**

Kategori	Jumlah	Persentase
Mudah	12	15%
Sangat mudah	14	80%
Biasa saja	5	5%

**Tabel Penggunaan Perbankan Digital**

Kategori	Jumlah	Persentase
Setiap hari	11	12%
Beberapa kali seminggu	17	85%
Beberapa bulan sekali	3	3%

**Diskusi:** Temuan hasil menunjukkan adanya perbedaan signifikan dalam pengalaman nasabah dalam menggunakan transaksi perbankan digital di Indonesia. Adanya perbedaan ini dapat dijelaskan oleh beberapa faktor:

**A. Penggunaan Teknologi:**

Pengguna cenderung lebih terbuka terhadap teknologi baru, termasuk layanan perbankan digital, sehingga mereka mungkin lebih mudah beradaptasi dan merasa nyaman dalam menggunakan platform tersebut. Tetapi ada juga beberapa dari para pengguna yang tidak merasakan hal yang sama, karena dari beberapa perbankan digital mungkin belum bisa memberikan kemudahan yang di cari oleh para pengguna.

**B. Kesadaran Keamanan:**

Temuan menunjukkan bahwa beberapa pengguna memiliki tingkat kesadaran keamanan yang lebih tinggi dalam menggunakan transaksi perbankan digital. Ini mungkin disebabkan oleh pemahaman mereka tentang risiko keamanan dan upaya yang dilakukan oleh lembaga keuangan dalam menjaga keamanan transaksi.

**C. Integrasi dalam Gaya Hidup:**

Frekuensi penggunaan perbankan digital yang lebih tinggi di kalangan mahasiswa karena terkait dengan integrasi layanan ini dalam gaya hidup mereka yang dinamis dan sering berpindah.

**IV. KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan menggunakan kuesioner terkait pengalaman nasabah dalam menggunakan transaksi perbankan digital di Indonesia, dapat diambil beberapa kesimpulan yang signifikan. Penelitian ini melibatkan 75% mahasiswa dan 20% responden bukan mahasiswa, dengan temuan utama sebagai berikut:

**A. Penggunaan yang Tinggi di Kalangan Mahasiswa:**

- Dari hasil penelitian, terlihat bahwa mahasiswa 75% memiliki tingkat adopsi yang tinggi terhadap layanan perbankan digital. Hal ini menunjukkan adanya integrasi yang berbeda dalam rutinitas sehari-hari mereka.

**B. Pola Penggunaan yang Bervariasi:**

- 75% pengguna perbankan digital terdiri dari mahasiswa, sedangkan 20% pengguna bukan terdiri dari kalangan mahasiswa. Namun mahasiswa yang menggunakan perbankan digital setiap hari hanya sebanyak 9%, sedangkan 4% pengguna perbankan setiap hari

merupakan dari kalangan pekerja. Mahasiswa yang menggunakan perbankan digital dalam waktu beberapa kali seminggu ada 65%, sedangkan 15% pengguna beberapa kali seminggu adalah dari kalangan pekerja. Dan 1% mahasiswa menggunakan perbankan digital dalam waktu sebulan sekali. Hal ini mengindikasikan bahwa layanan ini dianggap sebagai kebutuhan yang berbeda-beda oleh setiap penggunanya.

#### **C. Lebih Rendah pada Responden Bukan Mahasiswa:**

- Kelompok bukan mahasiswa, meskipun juga aktif dalam penggunaan perbankan digital, menunjukkan tingkat keterlibatan yang lebih rendah dibandingkan dengan mahasiswa.

#### **D. Keamanan Mempengaruhi Penggunaan:**

- Kesimpulan menunjukkan bahwa responden, terutama mahasiswa, cenderung mempertimbangkan faktor keamanan dalam menggunakan layanan perbankan digital. Hal ini tercermin dari tingkat kepercayaan yang tinggi terhadap keamanan transaksi yang dilaporkan oleh responden.

#### **E. Tantangan pada Segmen Bukan Mahasiswa:**

- Dengan adanya perbedaan pola penggunaan, lembaga keuangan dan penyedia layanan perbankan digital perlu memahami lebih baik kebutuhan dan tantangan yang dihadapi oleh segmen bukan mahasiswa. Strategi pemasaran dan edukasi khusus mungkin diperlukan untuk meningkatkan adopsi di kalangan kelompok ini.

Kesimpulan ini memberikan wawasan penting bagi perusahaan perbankan digital dan lembaga

keuangan lainnya untuk mengoptimalkan layanan mereka. Dengan memahami pola penggunaan, tingkat keamanan, dan faktor-faktor yang memotivasi nasabah, dapat dilakukan strategi yang lebih efektif untuk meningkatkan penetrasi dan kepuasan pengguna layanan perbankan digital di Indonesia.

## **V. ACKNOWLEDGEMENT**

Peneliti ingin mengucapkan terima kasih yang tulus kepada semua pihak yang telah berkontribusi dalam penelitian ini tentang “Analisis Pengalaman Nasabah dalam menggunakan Transaksi Perbankan Digital di Indonesia”. Tanpa dukungan dan kerjasama mereka, penelitian ini tidak mungkin terwujud. Pertama-tama, peneliti ingin menyampaikan penghargaan kepada responden, baik mahasiswa maupun bukan mahasiswa, yang telah berkenan berpartisipasi dalam penelitian ini. Kontribusi informasi dan pandangan dari para responden sangat berharga dan membantu memperoleh pemahaman mendalam tentang pengalaman nasabah dalam konteks perbankan digital di Indonesia. Peneliti juga ingin mengucapkan terima kasih kepada dosen pembimbing, dan pihak-pihak terkait lainnya yang memberikan dukungan dalam pengumpulan dan analisis data. Bantuan mereka telah memberikan landasan yang kokoh untuk merumuskan temuan-temuan dalam penelitian ini. Tidak lupa, peneliti ingin mengungkapkan apresiasi kepada semua pihak yang telah memberikan masukan dan saran konstruktif selama proses penelitian. Hal ini telah membantu peneliti untuk memperbaiki metodologi dan interpretasi hasil, sehingga penelitian ini menjadi lebih berkualitas. Semua kontribusi dan dukungan yang diberikan oleh berbagai pihak tersebut sangat berarti bagi kesuksesan penelitian ini. Semoga hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat dan kontribusi yang berarti dalam pemahaman dan pengembangan layanan perbankan digital di Indonesia.

## DAFTAR PUSTAKA

- Suryanto, T., & Jati, D. (2017). “Analisis Preferensi Nasabah terhadap Penggunaan Alat Pembayaran Digital di Era Cashless Society.” *Jurnal Bisnis dan Manajemen*.
- Wibowo, A., & Cahyono, B. (2019). “Pengaruh Faktor-Faktor Individual Terhadap Adopsi Alat Pembayaran Digital: Studi Empiris pada Nasabah Bank ABC.” *Jurnal Manajemen Keuangan dan Perbankan*.
- Sutrisno, J. (2018). “Analisis Penggunaan Alat Pembayaran Digital di Kalangan Nasabah Bank: Studi Kasus XYZ Bank.” *Jurnal Keuangan dan Perbankan*.
- Badan Pusat Statistik. (2020). *Statistik Penggunaan Internet dan Alat Pembayaran Digital di Indonesia*.
- Ramadani, Laila. 2012. Pengaruh Penggunaan Kartu Debit dan Uang Elektronik (E-Money) Terhadap Pengeluaran Konsumsi Mahasiswa. *Jurnal Ekonomi dan Studi Pembangunan*.
- Istanto, L., & Fauzie, S. (2014). Analisis Dampak Pembayaran Non-Tunai Terhadap Jumlah Uang Beredar di Indonesia. *Jurnal Ekonomi dan Studi Pembangunan*.
- Ismanda, F. (2019). Analisis Pengaruh Alat Pembayaran Menggunakan Kartu dan E-Money sebagai Instrumen Pembayaran Non-Tunai terhadap Tingkat Suku Bunga dan Pertumbuhan Ekonomi di Indonesia. *Jurnal Dinamika Ekonomi Pembangunan*.
- Maharsi, S. d. F. (2006). Analisa faktor faktor yang mempengaruhi kepercayaan dan pengaruh kepercayaan terhadap loyalitas pengguna mobile banking di Surabaya. *Jurnal Akuntansi dan Keuangan*.
- Gunawan, A. (2014). Aplikasi technology acceptance model pada minat nasabah untuk menggunakan internet banking. *Jurnal Nominal*.
- Evi Yani, A. F. L. d. H. A. (2018). Pengaruh Internet Banking terhadap minat nasabah dalam bertransaksi dengan Technology Acceptance Model. *Jurnal informatika*.