

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Kehadiran *teknologi finansial (fintech)* di Indonesia semakin berkembang sangat cepat hingga mampu mempengaruhi perilaku masyarakat dalam bertransaksi (Rahadi, 2021). Teknologi finansial merupakan contoh perkembangan sistem digital yang dapat digunakan oleh semua kalangan, khususnya pengguna aktif transaksi di semua sektor ekonomi. Semua pengguna *fintech* mencakup semuanya konsumen di semua tingkatan, dari tingkat pendapatan, pelaku bisnis pada semua ukuran perusahaan dan pemerintah. Selain itu, pelaku ekonomi penyedia jasa keuangan meliputi jasa pembayaran, industri perbankan, lembaga keuangan lainnya.

Terdapat beberapa aspek yang memberi dampak dalam peningkatan pemanfaatan *fintech* seperti meningkatnya adopsi pembayaran secara digital yang membentuk *epayment* yang mencakup dompet digital dan transfer uang *online*. Selain itu, telah banyak perusahaan memanfaatkan *fintech* sebagai cara meningkatkan nilai efisiensi pengolahan keuangan hingga solusi transaksi pembayaran untuk mengotomatisasi proses laporan keuangan. Perkembangan teknologi keuangan semakin mendapat dukungan dari sektor publik, perbankan dan pemerintah. Nasabah diuntungkan dengan adanya teknologi finansial, tingkat kemudahan yang tinggi dan efisiensi penggunaannya. Di sisi lain, penyedia teknologi keuangan memperoleh banyak

keuntungan dalam hal efisiensi operasional bisnis. Kemudahan penggunaan pada akhirnya meningkatkan jumlah nasabah dan inklusi keuangan terus berkembang. Hal ini yang turut mendorong transaksi pada perusahaan-perusahaan *startup* yang ingin menarik pelanggan dengan memberikan kemudahan akses pembayaran untuk meningkatkan penjualannya.

Fintech dengan layanan keuangan seperti *e-payment* merevolusi bisnis *startup*. Dengan *e-payment* dapat mempermudah segala bentuk transaksi digital, bahkan dari orang yang belum pernah sehingga mempermudah menjalin kerjasama bisnis. *Fintech* juga memungkinkan transfer uang secara global atau internasional. Layanan pembayaran seperti PayPal secara otomatis mengubah nilai tukar, memungkinkan pelanggan dengan mudah membeli barang di seluruh jangkauan wilayah. *Fintech* juga memainkan peran penting dalam mengubah perilaku dan ekspektasi konsumen.

Metode pembayaran dengan memanfaatkan *fintech* telah diupayakan pada PT Kode Niaga Tama sebagai salah satu perusahaan *startup* dibidang penjualan produk solusi identifikasi data untuk memudahkan transaksinya dengan pelanggan dalam bentuk pengembangan *e-payment*. Bertumbuhnya perusahaan *e-commerce* dapat memicu berdirinya perusahaan *startup* yang menjadikan jalan penghubung antara *ecommerce* dengan pelanggan, terutama dalam hal sistem transaksi pembayaran. Layanan yang diberikan perusahaan *startup* seperti PT Kode Niaga Tama disebut

dengan layanan *e-payment (digital payment gateway)*, dengan adanya hal ini akan meningkatkan entitas kepuasan pada pelanggan.

Peralatan dan perlengkapan kantor seperti *scanner, printer*, mesin absensi, dll, merupakan fasilitas yang harus disediakan oleh suatu perusahaan untuk memperlancar segala urusan dan pekerjaan setiap karyawannya. Tempat kerja dapat berupa alat atau ruang yang mendukung produktivitas karyawan. Adanya fasilitas dapat menjadi pendorong penyelesaian tugas bagi perusahaan. Karena hal itulah PT Kode Niaga Tama atau *Codeshop* memberikan layanan penjualan peralatan identifikasi data untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. PT Kode Niaga Tama merupakan perusahaan ritel yang menjual peralatan yang berkaitan dengan solusi identifikasi data seperti; *scanner*, mesin kasir, *printer*, kertas *thermal, cash drawer* (laci kasir) dan masih banyak lagi.

Perusahaan PT Kode Niaga Tama memiliki enam cabang di Indonesia yaitu Surabaya Timur, Surabaya Barat, Semarang, Jakarta, Medan, dan Makassar dengan nama familiar yaitu *Codeshop*. PT Kode Niaga Tama berdiri sejak tahun 2017 yang masih berbentuk *commanditaire vennootschap* atau perseroan komanditer dengan kantor pusat yang berada di Surabaya Timur. Dimana industri *fintech* terus berkembang pesat di seluruh dunia. Ini dibuktikan dengan munculnya perusahaan *startup* di sektor ini dan investasi global yang besar di sektor ini. Apalagi di Indonesia, bisnis ini berkembang sangat pesat dan menarik perhatian semua pebisnis di Indonesia.

E-payment merupakan sistem pembayaran yang bisa memberi kemudahan dan kenyamanan bagi penggunanya. Pengguna dapat melakukan kegiatan bertransaksi

secara *online* dengan memanfaatkan internet tanpa harus datang jauh-jauh untuk bertemu dengan penjual. Melalui perkembangan teknologi, *e-payment* membawa kemudahan terhadap perusahaan *startup* hingga terbukti dapat berpengaruh terhadap peningkatan rasa puas yang dirasakan oleh pelanggan. Hal ini merujuk pada program kerja departemen penyelenggara sistem pembayaran oleh Bank Indonesia yang terus melakukan pemantauan terhadap pengembangan mekanisme/produk baru terkait sistem pembayaran nilai besar dan juga ritel. Dalam penggunaannya, *e-payment* merupakan sebagai fitur yang membuat pengalaman jual beli *online* menjadi daya tarik terbesar dari banyaknya metode pembayaran yang tersedia metode pembayaran *epayment* semakin populer karena ditawarkan melalui beberapa platform keuangan karena kemudahan yang ditawarkannya.(Garrouch, 2022). Hal ini dimungkinkan dengan luasnya fitur transaksi pembayaran elektronik jangkauan konsumen yang ingin menggunakan pembayaran online dengan berbagai cara transaksi (Alzoubi et al., 2022).

Dalam mewujudkan sistem kerja yang baik guna memberi kemudahan proses bertransaksi pembelian secara menyeluruh, dibutuhkan sebuah pembaruan sistem *fintech* untuk memudahkan dalam bertransaksi dan juga meningkatkan kepuasan pelanggan saat berbelanja produk pada PT Kode Niaga Tama karena *fintech* pada waktu saat ini telah menjadi kebutuhan bertransaksi dengan mudah. Di Indonesia sendiri persaingan antar perusahaan yang menjual peralatan kantor seperti *scanner* dan *printer* cukup ketat. Beberapa perusahaan tersebut juga bersaing di pasar peralatan kantor Indonesia. Persaingan ini mendorong inovasi produk dan peningkatan kualitas, serta

menawarkan harga yang kompetitif untuk menarik pelanggan. Karena itulah perusahaan PT Kode Niaga Tama atau *Codeshop* menjaga produknya agar lebih dikenal dan berdaya saing. Perusahaan *startup* sangatlah erat dengan sistem pembayaran secara digital agar mengifisiensikan transaksi dengan pelanggan.

Pada mulanya, bagian keuangan PT Kode Niaga Tama dalam melakukan rekap omzet terlihat bahwa mayoritas pelanggan masih banyak melakukan pembayaran secara *Electronic Data Capture* (EDC). Seiring dengan berjalannya waktu, PT Kode Niaga Tama atau *Codeshop* mulai banyak dicari masyarakat untuk memenuhi kebutuhan peralatan identifikasi data. Dari meningkatnya minat masyarakat terhadap produk penjualan *Codeshop* ini tidak diimbangi dengan penerapan sistem *e-payment* yang dapat mempermudah pelanggan untuk melakukan pembayaran hingga membuat beberapa pelanggan PT Kode Niaga Tama mengeluhkan sistem pembayaran *e-payment* yang akan berdampak langsung terhadap rasa ketidakpuasan pelanggan. Dilihat dari banyaknya praktik yang ada, sistem pembayaran digital sangat efektif penggunaannya. Dengan adanya hal ini masih banyaknya masyarakat yang menggunakan uang tunai untuk membayar barang dan jasa. Saat ini konsumen yang menggunakan sistem pembayaran digital biasanya kebanyakan dari kalangan menengah ke atas, serta yang sudah *tech-savvy*, sehingga distribusi *cryptocurrency* di Indonesia masih kurang. Hal ini membuat beberapa pelanggan yang akan membeli mengurungkan niatnya karena tidak memadainya pembayaran dengan metode *e-payment*. Dengan adanya permasalahan dari keluhan pelanggan PT Kode Niaga Tama terkait metode

pembayaran ini membuat perusahaan harus berinovasi dengan model pembayaran untuk meningkatkan layanan transaksi e-payment dan mendorong kepuasan pelanggan.

Perusahaan *startup* seperti PT Kode Niaga Tama atau *Codeshop* menerapkan pengembangan *fintech* dengan beberapa pengambilan solusi seperti mulai melakukan riset dan analisis pasar yang ekstensif untuk memahami tren dan perkembangan terkini di industri *fintech*. PT Kode Niaga Tama mengikuti perkembangan teknologi di bidang keuangan, regulasi dan konsumen. Dengan memahami tren ini, perusahaan dapat mengidentifikasi peluang baru untuk mengembangkan solusi inovatif. Selain itu, PT Kode Niaga Tama mencari kemitraan dan kolaborasi, seringkali bekerja sama dengan lembaga keuangan tradisional, mitra teknologi, atau perusahaan lain dalam ekosistem *fintech*. Kemitraan ini memungkinkan mereka untuk menyatukan keahlian dan sumber daya mereka, mempercepat pengembangan produk dan memperluas jangkauan pasar. Kemitraan juga dapat membantu perusahaan rintisan mengatasi tantangan peraturan atau mendapatkan akses ke infrastruktur keuangan yang canggih.

Berdasarkan uraian dan penelitian terdahulu diatas, dapat menjadi sebuah dasar peneliti untuk mengangkat topik penelitian yang penting untuk dikupas lebih terkait pemberian solusi dan inovasi meningkatkan *Financial Technology* untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dalam melakukan transaksi pembelian produk pada PT Kode Niaga Tama, dan dapat menuangkandalam bentuk penyusunan tugas akhir dengan judul “Pemanfaatan *E-Payment* Guna Meningkatkan Kepuasan Pelanggan

Dalam Bertransaksi Pada PT Kode Niaga Tama”.

Selain itu, penelitian ini dilakukan melihat dari tingginya minat dan kebutuhan pelanggan terhadap peralatan yang dapat menunjang kinerja lebih efektif dan juga menanggapi keluhan terkait model pembayaran yang ada saat ini di PT Kode Niaga Tama atau *Codeshop*.

1.2. Rumusan Masalah

Berkaitan dengan penjelasan dan uraian pada latar belakang yang telah digambarkan rumusan masalah pada tugas akhir ini adalah:

1. Bagaimana kualitas sistem pembayaran *e-payment* PT Kode Niaga Tama?
2. Bagaimana kepuasan pelanggan terhadap sistem pembayaran *e-payment* PT Kode Niaga Tama?
3. Adakah kendala yang dihadapi dalam implementasi *e-payment* pada pelanggan PT Kode Niaga Tama?
4. Bagaimana solusi yang dapat dilakukan PT Kode Niaga Tama untuk menjaga kepuasan pelanggan saat bertransaksi menggunakan *e-payment*?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang diuraikan diatas, tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Mengetahui kualitas pembayaran terhadap sistem pembayaran *e-payment* PT Kode Niaga Tama

2. Mengetahui kepuasan pelanggan terhadap sistem pembayaran *e-payment* PT Kode Niaga Tama
3. Mengetahui kendala yang dialami dalam implementasi *e-payment* pada pelanggan PT Kode Niaga Tama.
4. Mengetahui solusi yang dapat dilakukan PT Kode Niaga Tama untuk menjaga kepuasan pelanggan saat bertransaksi menggunakan *e-payment*.

1.4. Manfaat Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian diatas diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Bagi PT Kode Niaga Tama
Penelitian ini sebagai suatu masukan yang dapat dipertimbangka pihak perusahaan dalam hal mengevaluasi dan meningkatkan kegiatan dalam pelaksanaan metode pembayaran dengan mengikuti perkembangan *Financial Technology*.
2. Bagi Penulis
Penelitian ini diharapkan dapat memperluas wawasan bagi penulis mengenai pembelajaran menginovasikan sebuah sistem yang lebih mudah untuk digunakan dalam kesehariannya dalam bekerja.
3. Bagi Peneliti Selanjutnya
Penelitian ini diharapkan dapat diteruskan oleh peneliti selanjutnya dengan fokus perkembangan sistem pembayarannya.

1.5. Sistematika Penulisan

Berikut ini penjelasan mengenai sistematika penulisan yang terdiri dari beberapa bagian berikut:

1. BAB 1 PENDAHULUAN

Bab ini memuat Latar Belakang Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, dan Sistematika Penulisan.

2. BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menguraikan teori-teori dan konsep-konsep yang mendasari dan mendukung penelitian.

3. BAB 3 METODE PENELITIAN

Bab ini memuat Desain Penelitian, Batasan Penelitian, Data dan Metode Pengumpulan Data, dan Teknik Analisis Data.

4. BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini memuat Gambaran Subyek Penelitian, Hasil Penelitian, dan Pembahasan. Pada sub bab gambaran subyek penelitian, akan dijelaskan sejarah singkat perusahaan, visi dan misi perusahaan, struktur organisasi perusahaan, job description, dan profil usaha.

5. BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini memuat Simpulan, Saran, dan Implikasi Penelitian. Saran penelitian ini ditujukan pada penelitian selanjutnya yang akan meneliti pada topik dan perusahaan yang berbeda. Implikasi penelitian berupa masukan yang dapat

dilakukan oleh manajemen untuk menghasilkan perubahan yang lebih baik dari sebelumnya.

