

## Analisis Perbandingan Kepuasan Nasabah Pada Aplikasi Flip Dan BI Fast (Studi Kasus Masyarakat Jember)

Ali Wafa<sup>1\*</sup>, Achmad Hasan Hafidzi<sup>2</sup>, Ira Puspita Dewi S<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Universitas Muhammadiyah Jember

e-mail: [1wafaaliwafa28@gmail.com](mailto:wafaaliwafa28@gmail.com), [2achmad.hasan@unmuhjember.ac.id](mailto:achmad.hasan@unmuhjember.ac.id), [3irapuspita@unmuhjember.ac.id](mailto:irapuspita@unmuhjember.ac.id)

Diterima: 6 Januari 2024 | Disetujui: 18 April 2024 | Dipublikasikan: 29 April 2024

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui perbedaan kepuasan nasabah dalam penggunaan BI-FAST dan Aplikasi FLIP dalam kegiatan transaksi sehari-hari. Objek penelitian ini adalah masyarakat yang mencakup tiga Kecamatan yakni, Kecamatan Sumber Sari, Kecamatan Kaliwates, dan Kecamatan Patrang Kabupaten Jember yang memiliki jumlah sampel 216 responden menggunakan teknik *purposive sampling*. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara dan kuesioner. Analisis yang digunakan meliputi uji validitas, uji reliabilitas, uji kolmogorof smirnof, dan uji independent sample t-test. Hasil penelitian menunjukkan bahwa hasil uji validitas kepuasan nasabah yang meliputi loyalitas nasabah, pengulangan kembali penggunaan aplikasi atau sistem, pembelian variasi produk lain menggunakan aplikasi sistem tersebut, dan promosi nasabah tentang BI-Fast dan Aplikasi FLIP dinyatakan valid. Hasil uji independent sample t-test menyatakan bahwa kepuasan nasabah yang meliputi loyalitas nasabah, pengulangan kembali penggunaan aplikasi atau sistem, pembelian variasi produk lain menggunakan aplikasi sistem tersebut, dan promosi nasabah tentang BI-Fast dan Aplikasi FLIP memiliki perbedaan yang signifikan.

**Kata Kunci: Kepuasan Nasabah; BI-Fast; Aplikasi FLIP.**

### Abstract

*This research aims to determine the difference in customer satisfaction in using BI-FAST and the FLIP Application in daily transaction activities. The object of this research is the community covering three sub-districts, namely, Sumber Sari Sub-district, Kaliwates Sub-district, and Patrang Sub-district, Jember Regency which has a sample size of 216 respondents using a purposive sampling technique. Data collection techniques use observation, interviews and questionnaires. The analysis used includes validity test, reliability test, Smirnof colmogroph test, and independent sample t-test. The research results show that the results of the customer satisfaction validity test which includes customer loyalty, repeated use of the application or system, purchasing other product variations using the system application, and customer promotions regarding BI-Fast and the FLIP Application are declared valid. The results of the independent sample t-test state that customer satisfaction, which includes customer loyalty, repeated use of the application or system, purchasing other product variations using the system application, and customer promotions regarding BI-Fast and the FLIP Application have significant differences.*

**Keywords: Customer Satisfaction; BI-Fast; FLIP Application.**

### PENDAHULUAN

Menurut Undang-Undang Bank Indonesia No. 23 tahun 1999 sistem pembayaran adalah sistem yang mencakup seperangkat aturan, lembaga dan mekanisme yang

digunakan untuk melaksanakan pemindahan dana. Sistem pembayaran juga mempunyai berbagai sistem, peraturan, dan lembaga yang mempunyai fungsi untuk melakukan pemindahan dana dalam upaya memenuhi kewajiban yang ada karena adanya kegiatan ekonomi. Menurut Bank Indonesia, metode pembayaran memiliki dua metode yaitu pembayaran tunai dan non-tunai. Pembayaran tunai yaitu pembayaran yang langsung secara cash antara pihak dengan memberikan uang kertas sebagai alat pembayaran. Pembayaran non-tunai yaitu pembayaran yang menggunakan alat bantu seperti ATM, cek, bilyet giro, maupun uang elektronik (*E-Money*). Tren digitalisasi telah mengubah perilaku transaksi masyarakat ke arah tuntutan yang lebih besar pada mobilitas, kecepatan, fleksibilitas (*open* dan *omni platform*), namun tetap aman (Marginingsih, 2023).

Indonesia saat ini telah memiliki sistem pembayaran yang banyak yang berbasis online salah satunya dengan menggunakan dompet elektronik (*e-wallet*). *EWallet* atau dompet elektronik salah satu bentuk *Finance Technology (fintech)* dengan memanfaatkan media internet sebagai salah satu metode pembayaran yang alternatif (Sahroni et al., 2022). Saat ini Indonesia memiliki banyak generasi millennial yang dimana para remaja sudah sangat mengenal teknologi yang modern. Internet telah dipakai hampir semua kalangan di negara, hal ini menjadi peluang yang sangat pas di era seperti sekarang bagi industri perbankan dan *e-commerce* untuk mengembangkan usaha mereka (Khairati, 2022). Menurut Peraturan Bank Indonesia Nomor 18/40/PBI/2016 pasal 1 ayat 7, *e-wallet* yaitu layanan elektronik untuk menyimpan data instrumen pembayaran antara lain alat pembayaran dengan menggunakan kartu atau *e-money* yang dapat juga menampung dana untuk melakukan pembayaran. *E-wallet* memiliki berbagai macam fitur yang memudahkan pengguna untuk melakukan transaksi. Fitur yang diberikan oleh layanan *e-wallet* yaitu top up saldo, pembayaran tagihan dan isi ulang pulsa, layanan transfer, pembayaran nanti (*paylater*), selain itu *e-wallet* juga bisa untuk berbelanja *online* (Khairati, 2022).

Di era globalisasi ini, banyaknya pengguna internet di Indonesia tidak dapat dipungkiri dapat mendorong negara lebih maju dan berkembang. Dalam industri perbankan, sistem teknologi juga dapat menarik nasabah melalui pelayanan yang baik, yaitu dengan memberikan kemudahan dan kenyamanan untuk melakukan transaksi secara online. Namun penilaian konsumen terhadap produk layanan tidak hanya layanan yang berkualitas dan ramah saja, tetapi juga pada fasilitas pendukung yang diberikan oleh bank. Salah satu kendala dalam fasilitas bank pada saat mentransfer dana adalah pengenaan biaya administrasi. Besarnya biaya administrasi setiap bank adalah relatif. Namun, jika nasabah sering melakukan transfer dana tentu hal ini akan merugikan nasabah tersebut (Putra & Prehanto, 2021). Oleh karena itu, diperlukan suatu sistem yang dapat secara efisien dan praktis memenuhi segala kebutuhan. Kemajuan teknologi informasi yang semakin pesat, saat ini sudah dapat dikatakan memasuki tahapan multi dimensi bahkan juga multi fungsi (Khairati, 2022).

Dengan perkembangan teknologi informasi menyebabkan kemajuan pada setiap bidang diantaranya bidang kesehatan, pendidikan, industri, ekonomi, termasuk pada bidang sistem pembayaran (Khairati, 2022). Keadaan ini sudah seharusnya sebagai industri lembaga keuangan khususnya pada lembaga perbankan untuk dijadikan suatu tuntutan agar terus berinovasi dalam kegiatan usaha perbankan, dan terus-menerus menyelaraskan perkembangan teknologi terhadap lembaga perbankan. Terutama sekali yang harus diperhatikan yaitu pada orientasi penggunaannya terhadap dunia perbankan dalam bertransaksi pada bank tersebut. Dan dalam meningkatkan layanan maupun penyediaan produk yang berkualitas juga harus diutamakan guna memberikan kepuasan bagi nasabah. Dewasa ini semakin diyakini bahwa kunci utama untuk memenangkan persaingan ialah

dengan memberikan nilai dan kepuasan kepada nasabahnya, hal ini sangat penting untuk diperhatikan agar bank senantiasa kompetitif dan tidak tertinggal dari para kompetitornya (Yusmad, 2018).

Banyaknya pengguna internet di Indonesia tentu tidak dapat dipungkiri mendorong dunia bisnis untuk lebih maju dan berkembang. Internet menjadi media dalam transaksi penjualan dan pembelian. Selain itu juga internet menjadi media untuk bertukar informasi dan mencari informasi. Teknologi informasi juga mendorong dunia perbankan untuk andil dalam memanfaatkan internet. Ini merupakan kesempatan bagi dunia perbankan untuk melangkah maju dengan memberikan pelayanan yang lebih baik kepada para nasabahnya yaitu tidak hanya menawarkan kecepatan dan melakukan transaksi tetapi juga kemudahan serta kenyamanan bagi nasabah untuk melakukan transaksi keuangan maupun non keuangan secara online tanpa mengharuskan nasabahnya untuk datang dan mengantri di bank atau ATM (Daryanto, 2014).

Kemajuan dan perkembangan teknologi informasi yang pesat telah mempengaruhi industri perbankan, seperti halnya mobile banking merupakan salah satu wujud dari perkembangan teknologi tersebut. Perangkat komunikasi merupakan salah satu contoh dari perkembangan teknologi yang pada saat ini juga dimanfaatkan oleh sektor perbankan. Saat ini sudah banyak bank yang telah menyediakan akses mobile untuk mengetahui informasi keuangan. Kondisi tersebut merupakan salah satu perbaikan layanan terhadap nasabah, karena pada kenyataannya dalam melaksanakan transaksi perbankan setiap nasabah minimal membutuhkan waktu kurang lebih 10 menit berada dalam antrian. Hal tersebut akan cenderung berdampak merugikan bagi para nasabah jika waktu serta peluang bisnis mereka tersita hanya untuk bertransaksi di bank. Mobile banking merupakan layanan perbankan yang berfungsi untuk memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi perbankan tanpa perlu datang ke bank atau ATM kecuali penarikan uang cash. Keunggulan mobile banking yaitu nasabah dapat melakukan transaksi dimana saja dan kapan saja tanpa dibatasi waktu. Layanan pada mobile banking meliputi : transaksi finansial, transaksi non finansial, transfer dana, cek saldo dan pembayaran tagihan yang dilakukan lewat telepon seluler (Daryanto, 2014).

Menurut Bank Indonesia, BI FAST yaitu infrastruktur sistem pembayaran ritel nasional yang dapat memfasilitasi pembayaran ritel secara real-time, aman, efisien, dan tersedia setiap saat. Implementasi BI-FAST merupakan salah satu upaya Bank Indonesia untuk terus mendorong akselerasi digitalisasi ekonomi dan keuangan nasional melalui infrastruktur fast payment yang akan menjadi game changer untuk mengantisipasi perkembangan transaksi digital ke depan termasuk memfasilitasi transaksi cross border. Keberadaan BI FAST ini akan membuat tarif transfer antar bank yang akan menjadi lebih murah. Masyarakat pada sektor keuangan tentu sudah tidak asing lagi dengan kata transfer dana pribadi atau uang mereka, dijelaskan dalam Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2011 pasal 1 no 1 aktifitas transfer atau pengiriman uang adalah rangkaian kegiatan yang dimulai dengan perintah pengirim asal, dengan tujuan mentransfer atau mengirim sejumlah uang kepada penerima yang ditentukan serta dengan pesan sampai penerima menerima jumlahnya (Fadhila, F. 2023). Transfer online pada mobile banking dibagi dalam beberapa pilihan;

1. SKN dengan biaya Rp. 2.900,- per transaksi diproses dalam karena waktu dan harus di jam kerja operasional perbankan.
2. Transfer online yang secara *realtime* akan diterima pihak tertuju dengan biaya Rp. 6.500,- per transaksi dengan limit menyesuaikan dengan tabungan.
3. RTGS ntk transfer 100 juta keatas dengan biaya Rp. 30.000,- pertansaksi.

Tantangan ini dijawab oleh Bank Indonesia melalui peluncuran layanan *BI Fast* pada tanggal 21 Desember 2021. *BI-Fast* menjadi upaya Bank Indonesia bersama perbankan dalam mengakselerasi digitalisasi ekonomi dan mewujudkan terciptanya layanan sistem pembayaran yang (Cepat, Mudah, Murah, Aman, Andal) (bi.go.id, 2021). Penambahan fitur *BI-Fast* ke dalam Aplikasi Mobile Banking menjadi salah satu cara untuk meningkatkan kepuasan pengguna dalam penyediaan layanan transfer antar bank. Perasaan puas konsumen merupakan hasil dari tingkat seberapa jauh persepsi dari konsumen dapat sesuai dengan apa yang mereka harapkan (Daryanto, 2014).

Para pengguna tentu mengharapkan harga yang lebih murah untuk dapat menggunakan layanan transfer antar bank, dikarenakan selama ini patokan harga pada biaya administrasi transfer antar bank umumnya sebesar Rp 6.500. Maka untuk meningkatkan kepuasan pengguna, *Mobile Banking* menyediakan layanan *BI Fast* dengan biaya yang lebih ekonomis yaitu maksimal sebesar Rp2.500. Penurunan harga yang lebih rendah inilah yang menjadi dasar pemikiran untuk tetap memenuhi keinginan dan harapan pengguna, sehingga pengguna akan memutuskan untuk menggunakan layanan *BI Fast* serta tidak akan berpaling ke pesaing lain. Bagaimanapun biaya yang dikeluarkan untuk mempertahankan pengguna akan jauh lebih murah daripada upaya menarik pengguna baru. Oleh karena itu, kepuasan pelanggan terhadap harga merupakan faktor penting dalam membangun hubungan jangka panjang (Boniface et.al, 2012).

Karena proses transfer dianggap masih mengeluarkan biaya, maka munculah aplikasi yang tentunya meringkas biaya karena setiap transfernya tidak dikenakan biaya yakni Aplikasi Flip. Flip adalah aplikasi untuk mentransfer ke rekening bank yang dituju yang meskipun tanpa harus melakukan *top up* saldo maupun membuka sebuah rekening seperti pada bank pun masih bisa karena fungsinya hanya sebagai perantara. Flip bisa disebut juga sebagai jembata transaksi antar bank. Penggunaanya cukup mentransferkan terlebih dahulu ke rekening pihak Flip yang sama dengan rekening bank yang pengguna miliki. Kemudian oleh pihak Flip uang akan diteruskan kepada rekening tujuan (Boniface et.al, 2012).

Flip sudah bekerjasama dengan banyak bank, baik bank sumber transfer maupun bank tujuan transfer. Pada saat ini Flip-pun dapat digunakan untuk mentransfer dari dan ke; BSI, Mandiri, BCA, CIMB Niaga, CIMB Niaga Syariah, BRI, BNI, Bank Muamalat, BPTN, BTN, Permata Bank, Permata Bank Syariah, dan Digi Bank. Keamanan transaksi menggunakan aplikasi ini terjamin sebab seluruh proses transfernya dilakukan dengan menggunakan sistem bank, sehingga uang pasti akan sampai ke rekening tujuan dengan aman (Sahroni et al., 2022). Kegiatan transfer dana Flip juga sudah terjamin kelegalannya dan terlisensi oleh Bank Indonesia dengan nomor izin 18/196/DSKP/68. Hal ini membuat masyarakat akhirnya cenderung memilih aplikasi Flip untuk digunakan bertransaksi karena keuntungannya lebih praktis dalam segi biaya transfer dengan gratis transfer daripada menggunakan fitur *BI Fast* karena masih dikenakan biaya Rp. 2.500,- per transaksi dan pada *play store* aplikasi flip.id memiliki pengguna lebih dari 1 juta pengguna dan memperoleh rating 4,8/5 (Putra & Prehanto, 2021).

Dalam penelitian yang dilakukan oleh (Insan, 2023), menjelaskan hasil penelitian yang dilakukan bahwa aspek kualitas layanan dan hubungan pelanggan memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Tak hanya itu, penelitian yang dilakukan oleh (Anggraini, D., 2022) menunjukkan hasil aplikasi flip memberikan kepuasan terhadap pengguna. Didukung pula dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Annisa, 2022) memberikan hasil bahwa *BI Fast* dengan *E-Wallet* sangat memudahkan dan memfasilitasi sistem pembayaran secara elektronik. Namun pada penelitian ini *E-wallet* dianggap lebih menarik bagi masyarakat dengan berbagai promosi yang ada

daripada *BI Fast*. Hal ini menjadi daya tarik peneliti untuk melakukan penelitian pada Masyarakat Jember yang menggunakan Mobile Banking untuk kegiatan transfer dengan metode transfer *BI Fast* maupun Flip. Penelitian ini ingin dilakukan pada Masyarakat Jember sebagai *novelty* (keterbaruan) atau *state of the art* untuk mengetahui bagaimana perbandingan kepuasan pelanggan di Jember terhadap penggunaan FLIP dan *BI Fast*.

### METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. (Sugiyono, 2018) menyatakan bahwa metode kuantitatif diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada perhitungan angka yang diolah, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat statistik, dengan tujuan untuk menggambarkan dan menguji hipotesis. Jenis penelitian ini bersifat deskriptif analisis yang dilakukan melalui metode *survey*. (Sugiyono, 2018) menyatakan metode penelitian *survey* adalah metode penelitian yang digunakan untuk mendapatkan data untuk menguji beberapa hipotesis dari sampel yang diambil dengan pengumpulan datanya berupa wawancara atau kuesioner.

Lokasi penelitian yang akan dijadikan sebagai tempat pelaksanaan penelitian berlokasi di Kabupaten Jember. Secara administrasi Kabupaten Jember dibagi atas 31 Wilayah Kecamatan. Dalam penelitian ini peneliti mengambil 3 wilayah Kecamatan di Kabupaten Jember untuk dijadikan sampel yaitu Kecamatan Sumbersari, Kecamatan Kaliwates, dan Kecamatan Patrang. Hal ini berdasarkan pertimbangan bahwa daerah Kecamatan tersebut letaknya cukup dengan pusat pertumbuhan daerah dan menampakkan perkembangan literasi *digital*. Menurut UNESCO, Literasi *Digital* Literasi digital adalah kemampuan untuk mengakses, mengelola, memahami, mengintegrasikan, mengkomunikasikan, mengevaluasi, dan menciptakan informasi secara aman dan tepat melalui teknologi digital (Gomulya, 2023). Sehingga pentingnya literasi digital bagi pengguna aplikasi Flip dan *BI Fast* sebagai objek dalam penelitian.

Populasi dalam penelitian ini adalah para nasabah pengguna aplikasi Flip dan *BI Fast* yang bertempat tinggal di Kecamatan Sumbersari, Kecamatan Kaliwates, dan Kecamatan Patrang Kabupaten Jember. Penulis termotivasi melakukan penelitian di tiga Kecamatan tersebut merupakan sudah mulai banyak masyarakat yang menggunakan *M-Banking* dengan aplikasi *BI-Fast* dan aplikasi FLIP. Menurut data dari BPS (Badan Pusat Statistik) Kabupaten Jember, jumlah penduduk di 3 Kecamatan tersebut berjumlah sebagai berikut:

Tabel 1 : Jumlah Penduduk Kecamatan Sumbersari, Kecamatan Kaliwates, dan Kecamatan Patrang 2023

No	Kecamatan	Jumlah Penduduk	Penduduk Yang menggunakan <i>M-Banking</i>	<i>BI-Fast &amp; Flip</i>
1	Sumbersari	126.279 Jiwa	31.569 Nasabah	7.892 Nasabah
2	Kaliwates	125.131 Jiwa	31.282 Nasabah	7.820 Nasabah
3	Patrang	94.471 Jiwa	23.617 Nasabah	5.904 Nasabah
	Total	345.881 Jiwa	86.468 Nasabah	21.616 Nasabah

Sumber : <https://jemberkab.bps.go.id/2023>

Populasi pada penelitian ini sebanyak 21.616 responden. Metode pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *non-probability* tepatnya menggunakan *purposive sampling*. Penulis menggunakan pendapat Slovin dalam menentukan jumlah sampel, sebanyak 216 orang responden. Dari perhitungan tersebut diketahui sampel yang diambil

sebanyak 216 orang pelanggan yang dipilih menggunakan teknik *purposive sampling*. Jumlah total pelanggan sebanyak 216 orang yang diambil sebagai sampel didapat dengan menggunakan perhitungan penentuan sampel dengan rumus Slovin (Husein, 2018) di bawah ini:

$$n = \frac{N}{(1 + Ne^2)}$$

$n = \frac{21.616}{1 + 21.616 \times 0.1^2}$
--

= 216,17

= 216 responden

Menurut (Sugiyono 2018) *purposive sampling* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Metode ini menggunakan kriteria yang telah ditentukan oleh peneliti untuk memilih sampel. Karakteristik responden pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Nasabah tersebut berada di wilayah Kecamatan Summersari, Kecamatan Kaliwates, dan Kecamatan Patrang.
2. Nasabah tersebut menggunakan *M-Banking*.
3. Nasabah tersebut dalam kegiatan bertransaksi sehari-hari telah menggunakan *BI-Fast* dan Aplikasi FLIP.
4. Tidak membedakan jenis kelamin
5. Maka diketahui jumlah sampel pada penelitian ini berjumlah 216 responden.

### HASIL

Uji homogenitas adalah suatu uji yang dilakukan untuk mengetahui bahwa dua atau lebih kelompok data sampel berasal dari populasi yang memiliki varians sama (homogen). Uji Levene merupakan metode pengujian homogenitas varians yang hampir sama dengan uji Bartlett. Berikut adalah hasil Uji Levene test:

Tabel 2: Hasil Uji Homogenitas

No	Variabel	Sig	Keterangan
1	Kepuasan Nasabah BI-Fast	0,008	Tidak Homogen
2	Kepuasan Nasabah Aplikasi FLIP	0,101	Homogen

**Sumber: Data Primer Yang Diolah 2023**

Berdasarkan tabel homogenitas pada tabel 2 diatas pengujian Levene test diperoleh nilai sig 0,008 dan lebih kecil dari 0,05 pada variabel kepuasan nasabah BI-Fast yang artinya  $H_0$  untuk variabel kepuasan nasabah BI-Fast ditolak, kepuasan nasabah Aplikasi FLIP dengan nilai sig 0,101 dan lebih besar dari 0,05 yang berarti  $H_0$  kepuasan nasabah Aplikasi FLIP diterima.

Uji Independent Sample T-Test merupakan uji non parametris untuk mengetahui perbedaan median 2 kelompok bebas yang berskala data ordinal, interval atau ratio dimana data tersebut tidak berdistribusi normal. Uji Independent Sample T-Test ini biasanya juga

disebut dengan uji beda. Merupakan pilihan uji non parametris apabila Uji Independennya tidak dapat dilakukan karena asumsi normalitasnya tidak terpenuhi. Uji Independent Sample T-Test tidak menguji perbedaan Mean tetapi melainkan Median antara dua kelompok. Tetapi ada beberapa ahli menyatakan bahwa Uji Independent Sample T-Test ini tidak hanya menguji median tetapi juga mean. Karena dalam berbagai kasus, Median kedua kelompok bisa jadi sama, Tetapi Nilai dari P Value hasilnya  $<0,05$  yang berarti ada perbedaan. Perbedaan tersebut terjadi karena Mean dari kedua kelompok. Jadi dari Kasus tersebut beberapa ahli mengatakan bahwa Uji *Independent Sample T-Test* tidak hanya menguji Median tetapi Juga *Mean* (Ghozali, 2013).

Berdasarkan pemahaman diatas kita dapat menyimpulkan bahwa: Seseorang melakukan Uji *Independent Sample T-Test* apabila terjadinya perbedaan Median, namun tidak diketahui apakah secara pasti apakah perbedaan median tersebut bermakna atau tidak. Berikut ini adalah hasil uji Independent Sample T-Test pada tabel 3 dibawah ini:

Tabel 3: Hasil Uji Independent Sample T-Test

No	Variabel	Sig	Keterangan
1	Kepuasan Nasabah BI-Fast	0,014	Terdapat Perbedaan Signifikan
2	Kepuasan Nasabah Aplikasi FLIP	0,363	Tidak Terdapat Perbedaan Signifikan

**Sumber: Data Primer Yang Diolah 2023**

1. Dari hasil *paired sample t tes* diatas menunjukkan bahwa Kepuasan Nasabah BI-Fast menghasilkan angka 0,014 dan lebih kecil daripada 0,05. Yang artinya bahwa ada perbedaan yang signifikan pada Kepuasan Nasabah BI-Fast.
2. Pada variabel Kepuasan Nasabah Aplikasi FLIP menghasilkan angka 0,363 dan lebih besar daripada 0,05 yang artinya ada perbedaan yang tidak signifikan pada Kepuasan Nasabah Aplikasi FLIP.

**PEMBAHASAN**

Berdasarkan hasil uji *independent sample t-test* diatas menunjukkan bahwa terdapat perbedaan yang signifikan pada kepuasan nasabah dalam menggunakan aplikasi FLIP dan BI-Fast.

1. Loyalitas Nasabah

Kemudahan transaksi yang diberikan oleh aplikasi atau ssstem yang digunakan memungkinkan nasabah tidak menggunakan aplikasi lain dan akan tetap setia menggunakan aplikasi tersebut. Loyalitas Nasabah dapat tercermin dari kebiasaan nasabah dalam melakukan pembelian produk atau jasa secara konsisten. Nasabah yang sudah memiliki loyalitas terhadap suatu produk atau jasa biasanya tidak akan lagi mempertimbangkan untuk membeli produk atas jasa lain selain produk atau jasa yang diminati. Namun apabila nasabah tidak mendapatkan produk atau jasa yang memuaskan maka nasabah cenderung akan terus mencari produk atau jasa yang sesuai dengan kriteria mereka. Pada penelitian ini terdapat perbedaan pada loyalitas nasabah terhadap penggunaan Aplikasi FLIP dan BI-Fast. Nasabah loyal terhadap Aplikasi FLIP karena Aplikasi Flip biasanya dirancang dengan antarmuka yang

intuitif dan mudah digunakan, membuat penggunaannya menjadi nyaman bagi berbagai kalangan, proses transfer uang dan pembayaran tagihan dapat dilakukan dengan cepat dan mudah, menghemat waktu dan tenaga, Transfer gratis sampai dengan 100 kali transaksi transfer antar bank dan *top up e-wallet* per periode, dan Gratis transfer antar bank dan *top up e-wallet* tanpa batas nominal harian (tidak lagi terbatas Rp 5.000.000 per hari) tidak termasuk VA (harga normal & limit untuk VA). Nasabah loyal terhadap *BI-Fast* karena biaya transaksi alias biaya admin lebih murah, yakni Rp2.500 saja per satu kali transfer, limit transfer lebih besar, yakni hingga Rp250 juta per transaksinya, memungkinkan nasabah melakukan transaksi tanpa menggunakan nomor rekening, alternatif lain tentu saja menggunakan nomor HP atau alamat email, memiliki beberapa fitur canggih, seperti *Fraud Detection* dan *Anti Money Laundering (AML)*, *Countering Financing of Terrorism (CFT)*, dan lainnya, dan Setidaknya sudah ada 77 bank di Indonesia yang menggunakan fitur ini.

## 2. Pengulangan Kembali Penggunaan Aplikasi Atau Sistem

Kepuasan yang diberikan dalam pemberian jasa akan menimbulkan rasa ketergantungan sehingga nasabah akan menggunakan aplikasi atau sistem tersebut berulang kali dalam melakukan proses transaksi. Nasabah yang menjadi responden pada penelitian ini bersedia menggunakan Aplikasi FLIP lebih dari sekali karena Aplikasi FLIP gratis biaya transfer ke bank lain, bisa mengirim ke semua bank, proses transaksi cepat, dan bisa *Top up e-wallet* tanpa dipungut biaya. Nasabah yang menggunakan *Bi-Fast* juga bersedia menggunakan *Bi-Fast* lebih dari sekali karena keberadaan fitur ini tentu saja tidak hanya sebagai jawaban atas tantangan di era digital seperti saat ini, tetapi juga memberikan rangkaian manfaat bagi masyarakat luas dan industri di Indonesia. Mengingat layanan fitur SKNBI dan *BI Real Time Gross Settlement (BI-RTGS)* itu jam operasional, sehingga dapat diakses kapan saja. Pada penelitian ini nasabah yang bersedia melakukan penggunaan Aplikasi FLIP dan *BI-Fast* lebih dari sekali karena dari kedua produk memiliki fitur yang memudahkan nasabah dalam menggunakannya. Nasabah Aplikasi FLIP puas dan bersedia menggunakan kembali terhadap fitur transfer ke 100+ bank dalam negeri tanpa biaya admin, *top up* ke berbagai dompet digital sekaligus lewat satu kali transaksi, ada 5 tujuan *e-wallet* yang dapat dipilih, DANA, *GoPay*, OVO, LinkAja, dan *ShopeePay*, beli pulsa, paket data, dan token listrik hanya dengan satu aplikasi, bayar tagihan listrik dengan mudah, transfer ke luar negeri, ada 55 negara tujuan yang sudah tersedia di Flip, *refund* jika ada kesalahan saat transfer ke Flip, seperti transfer tidak pakai kode unik, koin Flipmu yang sudah mencapai Rp10.000 dengan fitur tarik koin, dan pusat bantuan yang siap sedia membantu selama 24 jam. Nasabah *BI-Fast* Puas dan bersedia menggunakan kembali terhadap fitur *BI-FAST* antara lain mencakup operasional setiap saat, dana diterima secara *realtime* oleh nasabah dan bank, melayani transfer kredit (*push*) dan debit (*pull*), dapat menggunakan *proxy address* (antara lain nomor handphone dan email) sebagai pengganti nomor rekening, notifikasi kepada nasabah secara otomatis, fraud detection system dan *Anti*

*Money Laundering/Combating the Financing of Terrorism (AML/CFT)* (Marginingsih, 2023).

### 3. Pembelian Variasi Produk Lain Dari Aplikasi Atau System tersebut

Berbagai kemudahan yang diberikan membuat nasabah tertarik menoba fitur keumudahan transaksi lainnya yang ditawarkan dan disajikan oleh aplikasi atau sistem tersebut. Pada penelitian ini nasabah tidak hanya melakukan transfer uang namun memanfaatkan fungsi dari aplikasi flip dan Bi-*Fast* dengan sebaik-baiknya, nasabah pengguna aplikasi flip dan Bi-*Fast* biasanya melakukan transaksi lain yang meliputi, belanja produk, pembayaran tagihan, isi ulang pulsa, *top up e-wallet*, dan layanan keuangan lainnya. Pada penelitian ini nasabah yang bersedia melakukan penggunaan Aplikasi FLIP dan BI-*Fast* lebih dari sekali karena dari kedua produk memiliki fitur yang memudahkan nasabah dalam menggunakannya. Nasabah Aplikasi FLIP puas dan bersedia menggunakan kembali terhadap fitur transfer ke 100+ bank dalam negeri tanpa biaya admin, *top up* ke berbagai dompet digital sekaligus lewat satu kali transaksi, ada 5 tujuan *e-wallet* yang dapat dipilih, DANA, *GoPay*, OVO, LinkAja, dan *ShopeePay*, beli pulsa, paket data, dan token listrik hanya dengan satu aplikasi, bayar tagihan listrik dengan mudah, transfer ke luar negeri, ada 55 negara tujuan yang sudah tersedia di Flip, *refund* jika ada kesalahan saat transfer ke Flip, seperti transfer tidak pakai kode unik, koin Flipmu yang sudah mencapai Rp10.000 dengan fitur tarik koin, dan pusat bantuan yang siap sedia membantu selama 24 jam. Nasabah BI- *Fast* Puas dan bersedia menggunakan kembali terhadap fitur BI-FAST antara lain mencakup operasional setiap saat, dana diterima secara *realtime* oleh nasabah dan bank, melayani transfer kredit (*push*) dan debit (*pull*), dapat menggunakan *proxy address* (antara lain nomor handphone dan email) sebagai pengganti nomor rekening, notifikasi kepada nasabah secara otomatis, fraud detection system dan *Anti Money Laundering/Combating the Financing of Terrorism (AML/CFT)*.

### 4. *Word Of Mouth*

Segala macam baik kemudahan dan kecanggihan yang ditawarkan dalam aplikasi dan system tersebut membuat para nasabah membicarakan aplikasi tersebut agar orang lain menggunakan aplikasi atau system yang telah mereka gunakan. *Word of Mouth Marketing* adalah komunikasi tentang produk antara orang-orang yang dianggap independen dari perusahaan. yang menyediakan produk. Komunikasi ini dilakukan dalam medium yang akan dianggap independen dari perusahaan. Komunikasi ini bisa saja berupa percakapan, atau hanya satu arah testimonial. Misalnya berbicara langsung, melalui telepon, e-mail, listgroup, atau sarana komunikasi lainnya. Nasabah melakukan promos atau memperkenalkan aplikasi FLIP dan BI-*Fast* kepada orang lain dengan cara berbicara secara langsung ataupun melalui media sosial. Pada penelitian ini nasabah menyatakan bahwa saya bersedia merekomendasikan aplikasi FLIP dan BI-*Fast* pada kerabat atau orang lain dengan cara berkomunikasi *word of mouth* karena mengingat dari kedua aplikasi sama-sama memiliki keunggulan atau kelebihan masing-masing.

Hasil penelitian di atas didukung oleh beberapa peneliti sebelumnya. Dalam penelitian yang dilakukan oleh (Insan, 2023), menjelaskan hasil penelitian yang dilakukan bahwa aspek kualitas layanan dan hubungan pelanggan memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Tak hanya itu, penelitian yang dilakukan oleh (Anggraini, D., 2022) menunjukkan hasil aplikasi flip memberikan kepuasan terhadap pengguna. Didukung pula dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Annisa, 2022) memberikan hasil bahwa BI *Fast* dengan *E-Wallet* sangat memudahkan dan memfasilitasi sistem pembayaran secara elektronik. Namun pada penelitian ini E-wallet dianggap lebih menarik bagi masyarakat dengan berbagai promosi yang ada daripada BI *Fast*. *State of the art* pada penelitian ini yaitu ditemukan bahwa masyarakat Jember lebih banyak yang menggunakan FLIP dibandingkan BI *Fast* dikarenakan gratis biaya kirim sehingga menguntungkan bagi Masyarakat Jember.

### KESIMPULAN

Nasabah loyal terhadap Aplikasi FLIP karena Aplikasi Flip biasanya dirancang dengan antarmuka yang intuitif dan mudah digunakan, membuat penggunaannya menjadi nyaman bagi berbagai kalangan, proses transfer uang dan pembayaran tagihan dapat dilakukan dengan cepat dan mudah, menghemat waktu dan tenaga, Transfer gratis sampai dengan 100 kali transaksi transfer antar bank dan *top up e-wallet* per periode, dan Gratis transfer antar bank dan *top up e-wallet* tanpa batas nominal harian (tidak lagi terbatas Rp 5.000.000 per hari) tidak termasuk VA (harga normal & limit untuk VA). Nasabah loyal terhadap BI-*Fast* karena biaya transaksi alias biaya admin lebih murah, yakni Rp2.500 saja per satu kali transfer, limit transfer lebih besar, yakni hingga Rp250 juta per transaksinya, memungkinkan nasabah melakukan transaksi tanpa menggunakan nomor rekening, alternatif lain tentu saja menggunakan nomor HP atau alamat email, memiliki beberapa fitur canggih, seperti *Fraud Detection* dan *Anti Money Laundering (AML)*, *Countering Financing of Terrorism (CFT)* (Marginingsih, 2023). Setidaknya sudah ada 77 bank di Indonesia yang menggunakan fitur ini.

Aplikasi FLIP dan BI-*Fast* lebih dari sekali karena dari kedua produk memiliki fitur yang memudahkan nasabah dalam menggunakannya. Nasabah Aplikasi FLIP puas dan bersedia menggunakan kembali terhadap fitur transfer ke 100+ bank dalam negeri tanpa biaya admin, *top up* ke berbagai dompet digital sekaligus lewat satu kali transaksi, ada 5 tujuan *e-wallet* yang dapat dipilih, DANA, *GoPay*, OVO, LinkAja, dan *ShopeePay*, beli pulsa, paket data, dan token listrik hanya dengan satu aplikasi, bayar tagihan listrik dengan mudah, transfer ke luar negeri, ada 55 negara tujuan yang sudah tersedia di Flip, *refund* jika ada kesalahan saat transfer ke Flip, seperti transfer tidak pakai kode unik, koin Flipmu yang sudah mencapai Rp10.000 dengan fitur tarik koin, dan pusat bantuan yang siap sedia membantu selama 24 jam. Nasabah BI- *Fast* Puas dan bersedia menggunakan kembali terhadap fitur BI-FAST antara lain mencakup operasional setiap saat, dana diterima secara *realtime* oleh nasabah dan bank, melayani transfer kredit (*push*) dan debit (*pull*), dapat menggunakan *proxy address* (antara lain nomor handphone dan email) sebagai pengganti nomor rekening, notifikasi kepada nasabah secara otomatis, fraud

detection system dan *Anti Money Laundering/Combating the Financing of Terrorism* (AML/CFT).

Berdasarkan pembahasan yang peneliti paparkan, masih terdapat beberapa keterbatasan dimana penelitian ini hanya menggunakan populasi dan sampel beberapa kecamatan di Kabupaten Jember sehingga tidak menggambarkan representasi dari semua kecamatan. Kemudian, aplikasi yang kami lakukan yaitu hanya terbatas pada FLIP dan BI Fast saja. Saran peneliti bagi penelitian selanjutnya yaitu dapat memperluas populasi dan sampel penelitian yaitu menggunakan semua kecamatan di Kabupaten Jember atau bahkan menggunakan skala yang lebih luas lagi yaitu Provinsi Jawa Timur. Kemudian penelitian selanjutnya dapat menggunakan aplikasi yang lebih luas lagi seperti *e-wallet* sebagai media transfer agar penelitian selanjutnya lebih komprehensif.

### DAFTAR PUSTAKA

- Aini, S. A., Wijyantini, B., & Rusdiyanto, R. (2022). Pengaruh Persepsi Kemudahan Dan Persepsi Fitur Layanan Islami Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Mobile Banking Bank Syariah Indonesia Cabang Jember. *National Multidisciplinary Sciences*, 1(3), 493-503.
- Anggraini, D. (2022). Analisis Kualitas Layanan Aplikasi Flip menggunakan metode ISO 25010. *Jurnal Ilmiah Komputansi* 21, 4.
- Annisa. (2022). Analisis perbandingan Layanan Transfer pada BI Fast dengan E- Wallet. *Jurnal Fakultas Ekonomi Dan Binsis*, 1(1).
- Alinda. (2020). *Analisis Perbandingan Kepuasan Pelanggan*.
- Boniface dkk. (2012). *Konsumen dan Pelayanan Berbasis Internet*. Gava Media.
- Cristina dkk. (2019). *Analisis Perbandingan Kualitas Layanan Antara Bank Pemerintah dan Bank Swasta*.
- Darmawan. (2020). *Analisis Kesuksesan Aplikasi Flip.ID Berdasarkan Persepsi Pengguna Dengan Model Delone And Clean*.
- Daryanto, & S. (2014). *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Gava Media.
- Fadhila, F. (2023). *Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Flip Menggunakan Metode End User Computing Satisfation* (Vol. 4, Issue 1). Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Badan Penerbit Universitas.
- Gomulya, A. M. (2023). Efektivitas Peran Literasi Digital Dalam Pembangunan Ekonomi Digital, Studi Kasus Pada Korban Kejahatan Pinjaman Online Ilegal. *Kritis*, 32(2), 117–136. <https://doi.org/10.24246/kritis.v32i2p117-136>
- Insan, M.I. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan dan Manajemen Hubungan Pelanggan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Pengguna Flip. Id. *Jurnal Kajian Ekonomi Dan Bisnis Islam*, 4.
- Kasmir. (2017). *Customer Service Excellent Teori dan Praktik*. Raja Grafindo Persada.
- Khairati, R. (2022). *Analisis Tingkat Kepuasan Nasabah Pengguna Mobile Banking Bank Aceh Syariah di Kota Banda Aceh*. Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh.
- Marginingsih, R. (2023). BI-FAST Sebagai Sistem Pembayaran Dalam Mendukung Akselerasi Digitalisasi Ekonomi dan Keuangan Nasional. *Moneter - Jurnal Akuntansi Dan Keuangan*, 10(1), 18–26.

<https://doi.org/10.31294/moneter.v10i1.15356>

- Sahroni, F., Hasanah, M., Rijal Arifin, S., Agama Islam, F., & Muhammadiyah Jember, U. (2022). Analisis Minat Menggunakan Aplikasi Flip.Id Dalam Perspektif Maqashid Syariah Dan Tinjauan Technology Acceptance Model (TAM). *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 8(03), 3254–3263. <http://dx.doi.org/10.29040/jiei.v8i3.5735>
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. ALFABETA.
- Yusmad, M. A. (2018). *Aspek Hukum Perbankan Syariah dari Teori ke Praktik*.