
Analisis Pembayaran Non Tunai Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus UMKM Pantai Tanjung Pakis)

Iman Sulaeman
Politeknik LP3I Jakarta
Email: sulaemanti@mail.com

Artikel info

Artikel history

Diterima : 06-09-2020
Diterima dalam bentuk
revisi : 18-09-2020
Diterima untuk publish : 20-
09-2020

Kata Kunci: pembayaran
non tunai; kepuasan
konsumen; UMKM

Keywords: non-cash
payments; consumer
satisfaction; UMKM

Abstrak

Kepuasan konsumen merupakan salah satu tujuan dari pelayanan pada setiap UMKM. Kepuasan konsumen menjadi salah satu penentu keputusan pembelian terhadap produk yang dijual oleh UMKM. Kemudahan pembayaran secara non tunai menjadi salah satu cara untuk meningkatkan kepuasan konsumen. Pembayaran non tunai yang ada pada UMKM di pantai tanjung pakis masih perlu ditingkatkan karena belum banyak cara-cara pembayaran non tunai yang digunakan. Dengan demikian, sangat perlu untuk dilakukan penelitian secara lebih lanjut mengenai analisis pembayaran non tunai terhadap kepuasan konsumen pada UMKM di pantai tanjung pakis. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pembayaran non tunai terhadap kepuasan konsumen. Informan pada penelitian ini adalah pengusaha UMKM yang ada di pesisir pantai tanjung pakis, Kabupaten Kerawang. Jenis penelitian yang digunakan dengan menggunakan pendekatan kualitatif, dengan teknik pengumpulan data menggunakan wawancara dan observasi. Dalam penelitian ini. Teknik analisis data dalam penelitian ini yaitu menggunakan teknik analisis data spiral. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pembayaran non tunai yang digunakan pada UMKM di pesisir pantai tanjung pakis masih belum variatif, karena secara umum hanya memperbolehkan melalui transfer. Konsumen secara umum mendukung dan sangat senang dengan kemudahan-kemudahan yang diberikan oleh UMKM untuk melakukan transaksi pembayaran.

Abstract

Consumer satisfaction is one of the goals of service in every MSME. Consumer satisfaction is one of the determinants of purchasing decisions for products sold by SMEs. The convenience of non-cash payments is one way to increase customer satisfaction. Non-cash payments available to SMEs on Tanjung Pakis beach still need to be improved because there are not many non-cash payment methods used. Thus, it is very necessary to conduct further research on the analysis of non-cash payments on consumer satisfaction at MSMEs at Tanjung Pakis Beach. This study aims to analyze non-cash payments on customer satisfaction. Informants in this study were MSME entrepreneurs on the coast of Tanjung Pakis, Kerawang Regency. This type of research used a qualitative approach, with data collection techniques using interviews and observations. In this research. Data analysis technique in this research is using spiral data analysis technique. The results showed that non-cash payments used for MSMEs on the coast of Tanjung Pakis were still not varied, because in general they only allowed through transfers. Consumers in general support and are very happy with the facilities provided by MSMEs to make payment transactions.

Koresponden author: Iman Sulaeman

Email: sulaemanti@mail.com
artikel dengan akses terbuka dibawah lisensi

CC BY SA
2020



Pendahuluan

Secara nasional ataupun global saat ini, perkembangan teknologi berjalan begitu cepat yang mana bisa dilihat dari banyaknya orang yang memakai teknologi untuk kehidupan setiap harinya ([Danuri](#), 2019). Kaitannya dengan pembayaran suatu produk, teknologi pun mempunyai peranan yang begitu penting saat ini dan juga sudah menjadi alternatif utama oleh masyarakat untuk zaman modern ini. Sistem pembayaran kaitannya dengan pembayaran suatu produk, yang biasanya melalui uang secara tunai, untuk saat ini sudah sangat berkembang menjadi berubah systemnya yaitu pembayaran dilakukan secara nontunai ([Tarantang et al.](#), 2019). Perkembangan pada teknologi yang begitu besar telah berdampak besar pula kaitannya dengan perubahan dalam sistem pembayaran baik untuk usaha besar maupun kecil ([Abidin](#), 2015). Pada dasarnya ini merupakan suatu hal yang menjadi terobosan dalam kaitannya dengan bersaing untuk menciptakan sistem pembayaran secara tidak langsung tunai atau secara non-tunai. Sekarang ini, teknologi telah menjadi suatu kebutuhan bagi setiap orang yang dianggap sangat penting oleh semua masyarakat para seluruh dunia tidak terkecuali. Perkembangan teknologi pada saat sekarang ini dapat dikatakan sebagai momentum dalam hal pembayaran secara non tunai atau juga bisa disebut non *cash*. Sekarang masyarakat sudah biasa menggunakan alat untuk melakukan pembayaran secara tidak tunai dikarenakan adanya perkembangan teknologi.

Menurut ([Setiani](#), 2018) menjelaskan bahwa saat ini pada dasarnya teknologi telah dijadikan sebagai kebutuhan atau hal yang dianggap sangat penting sehingga untuk semua aspek didukung atau menggunakan teknologi yang benar-benar telah berkembang sangat cepat. Kegiatan manusia dari mulai untuk pemenuhan kebutuhan utama atau disebut sebagai kebutuhan primer yakni sandang dan pangan sampai dengan memakai teknologi untuk bisa membantu menjalankan atau melakukan aktivitas rutin dan juga pekerjaan sehari-hari. Aspek efisiensi dan efektivitas pada dasarnya telah terpenuhi dimana semuanya dinilai menjadi salah satu faktor dimana orang-orang lebih suka menggunakan teknologi untuk membantunya beraktivitas ([Fanani et al.](#), 2018). Perkembangan teknologi sekarang ini bisa disebut sebagai hal yang menarik khususnya tentang sistem pembayaran. Sebelumnya pembayaran yang dilakukan secara langsung tapi sekarang ini budaya *cashless society* sudah membudaya dan marak digencarkan untuk membayar tidak perlu bawa uang langsung untuk sekarang ini.

Secara globali, sudah banyak timbul persaingan yang sangat ketat pada bidang usaha. Keberhasilan dalam berkompetisi dari segi cara memudahkan melakukan pembayaran menjadi sangat penting ([Damanik](#), 2012). Sekarang ini, perusahaan harus kreatif dan juga inovatif sekali agar bisa mengambil hati dari pelanggan, diantaranya dengan cara penawaran pelayanan dan fasilitas atau kemudahan-kemudahan yang semakin banyak ([Apriyanti](#), 2020). Perkembangan teknologi harus bisa dimanfaatkan dengan baik karena khususnya pada sistem pembayaran. Perubahan yang dilakukan akan berdampak terhadap kepuasan dari konsumen. Kemajuan teknologi kaitannya dengan kemudahan pembayaran, membawa masyarakat untuk menjadi mempermudah kegiatannya ([Houston](#), 2019). Masyarakat yang sebelumnya hanya mengenal atau hanya menggunakan sistem pembayaran secara tunai saja, namun kini telah mengenal atau terbiasa menggunakan instrument pembayaran secara non-tunai ([Giswandhani & Hilmi](#), 2020).

Bank Indonesia menjelaskan bahwa kaitannya dengan budaya *cashless society* di Indonesia, pada tahun 2014, yang mana dilakukan program berupa “Gerakan Nasional Non

Tunai” dalam siaran pers No. 16/ 58 /DKom ([Aly & Trianasari](#), 2020). Dijelaskan secara rinci bahwa hubungannya yaitu untuk meningkatkan kesadaran masyarakat dalam hal memakai instrumen non tunai, dengan demikian secara bertahap terbentuk. Orang-orang menjadi lebih gemar untuk menggunakan instrumen non tunai ketika melakukan pembayaran atau transaksi pada saat membeli. Pembayaran melalui cara non tunai saat ini sudah dilakukan juga oleh UMKM di pantai tanjung pakis yang ada di Kabupaten Karawang, namun variasi pembayaran non tunai yang dilakukan masih belum beragam yaitu mayoritas hanya menyediakan atau memperbolehkan melalui transfer antar rekening bank. Kondisi ini perlu diteliti secara lebih mendalam sehingga dalam penelitian ini ingin menganalisis bagaimana kepuasan konsumen yang disebabkan oleh fasilitas pembayaran non tunai yang masih belum beragam di UMKM pantai tanjung pakis.

Metode Penelitian

Pendekatan untuk penulisan ini yaitu dengan pendekatan secara kualitatif, dimana dalam penelitian dijalankan untuk memperoleh data secara diskriptif yang secara tertulis atau lisan ([Pamela et al.](#), 2019). Penelitian kualitatif pada penulisan ini bisa diartikan sebagai ilmu pengetahuan dalam bidang sosial yang bergantung dari hasil pengamatan ([Nugrahani & Hum](#), 2014). Pada penelitian kualitatif yang dilakukan ini, peneliti sebagai human instrument sehingga, kehadiran peneliti mutlak dalam mengumpulkan data. Peneliti juga menjalankan sendiri semua proses penelitian karena posisi peneliti dalam penelitian ini yaitu disebut sebagai instrumen kunci. Penelitian ini yaitu penelitian berupa studi kasus sehingga dalam pelaksanaannya yaitu mengeksplorasi kehidupan nyata melalui pengumpulan data secara rinvi dan juga mendalam untuk memperoleh sumber informasi secara majemuk dan kemudian melaporkan secara deskripsi ([Putri & Purnama](#), 2019). Sesuai dengan tujuan penelitian yang ingin mendeskripsikan secara mendalam determinan perilaku kepuasan konsumen yang disebabkan oleh fasilitas pembayaran non tunai yang dilakukan oleh UMKM pantai tanjung pakis yang berlokasi di Kabupaten Kerawang.

Dalam mengumpulkan data, metode yang digunakan yakni dengan wawancara dan observasi. Melakukan juga pengamatan fenomena di lokasi penelitian melalui kelima indera dari peneliti, melalui instrumen lalu merekamnya dengan tujuan ilmiah ([Creswell](#), 2015). Peneliti berikutnya menggunakan teknik pemeriksaan keabsahan data dengan cara melihat kredibilitas data. Sehingga penelitian ini juga diartikan menggunakan data yang memenuhi validitas data ([Anufia & Alhamid](#), 2019). Sesuai dengan pendapat dari ([Creswell](#), 2015), dalam penelitian ini dilakukan langkah analisis data yakni melalui 4 tahap analisis dari data-data yang sebelumnya telah dikumpulkan. Langkah yang dijalankan oleh penulis dalam melakukan pengolahan data penelitian disebutkan data managing atau melakukan kegiatan mengelola data. melakukan *reading* serta *memoring*. melakukan *describing*, *classifying*, serta *interpreting*, dan dilakukan *representing* serta *visualizing*.

Hasil dan Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa harapan dari konsumen terhadap pembayaran non tunai yang perlu disediakan oleh UMKM yaitu pembayaran non tunai yang beragam. Hal ini dikarenakan konsumen terkadang sedang siap melakukan pembayaran secara non tunai melalui cara tertentu, diantaranya transfer, melalui shopee, ovo, gopay dan lainnya.

Harapan konsumen dalam melakukan pembelian suatu barang atau jasa mengharapkan kemudahan dalam proses pembayarannya atau banyak alternatif pilihan pembayaran. Ketika urutan atau tahapan pembelian dilakukan, dalam melakukan pembayaran konsumen berharap pembayaran produk yang berupa barang atau jasa yang sesuai dengan keinginan atau harapan, keinginan dan keyakinan dari konsumen. Apabila sesuai dengan apa yang konsumen harapkan maka konsumen akan merasa senang atau puas. Pengalaman dari pelanggan atau juga konsumen terhadap kemudahan secara nyata dari system pembayaran non tunai ketika digunakan akan membuat penjualan meningkat. Ketika kemudahan terwujud secara aktual cara pembayaran non tunai dari suatu produk berupa barang atau jasa dapat disebut sukses sehingga konsumen akan senang atau merasa puas. Selain itu, perbandingan juga akan dilakukan oleh konsumen. Konsumen dalam mewujudkan rasa kepuasannya, diantaranya dengan membandingkan kemudahan dari tempat lainnya mengenai cara pembayaran suatu produk berupa barang atau jasa. Konsumen menjadi senang atau merasa puas ketika harapan yang ada dalam ekspektasinya sebelum mengalami kemudahan dalam proses pembayaran sesuai atau melebihi persepsi mereka.

Pengalaman konsumen atau pelanggan dipengaruhi dari pengalaman yang telah dialami sebelumnya oleh mereka terhadap penggunaan jenis-jenis pembayaran non tunai suatu produk barang atau jasa yang lebih baik dari tempat lain. Konfirmasi akan terjadi apabila harapan dari pelanggan telah sesuai dengan kemudahan dari pembayaran non tunai pada suatu produk. Sebaliknya akan terjadi diskonfirmasi atau tidak terkonfirmasi pada saat harapan lebih tinggi atau lebih rendah dari kemudahan saat membayar secara non tunai suatu produk. Konsumen menjadi merasa senang atau akan merasa puas pada saat terjadi confirmation atau disconfirmation dari proses pembayaran non tunai yang dilakukan. Konsumen akan menunjukkan kepuasannya terhadap pembayaran non tunai yang dilakukan. Konsumen yang membeli produk pada UMKM di Tanjung Pakis, secara tidak langsung mengkonfirmasi atau menunjukkan rasa puas dan tidaknya dengan perilaku baik secara lisan maupun non lisan terhadap kepuasannya karena telah disediakan atau diperbolehkan membayar secara non tunai, terlebih lagi jika sedang benar-benar tidak dapat melakukan pembayaran secara tunai.

Saat ini, UMKM di pantai Tanjung Pakis belum secara merata memiliki system pembayaran non tunai yang beragam. Keaktifan dari pengusaha serta dari pihak yang terkait belum juga memberikan penawaran yang menarik bagi para pengusaha. Berdasarkan harapan dari pengusaha, pada dasarnya ingin memiliki fasilitas pembayaran non tunai yang bervariasi. Pengusaha UMKM sudah sadar bahwa transaksi menggunakan uang elektronik cenderung lebih cepat serta terasa nyaman dikarenakan para pelanggan tidak harus membawa uang secara tunai atau harus mengambil uang kembalian ketika mereka melakukan proses pembayaran, pada sisi lain pun hal ini mampu untuk menghindari terjadinya kesalahan pada saat perhitungan uang kembalian untuk pelanggan. Selain itu, dari segi waktu juga dibutuhkan lumayan lama dalam proses pembayaran jika dilakukan dengan menggunakan uang secara elektronik dimana menjadi jauh lebih cepat jika membayar dengan kartu kredit, kemudian ATM dan juga debit. Pada sisi lain juga ada kemudahan bahwa nilai uang atau saldonya dengan mudah bisa diisi ulang tanpa proses yang rumit.

Saat ini keinginan dari pengusaha untuk dapat memfasilitasi instrumen pembayaran secara non tunai yang dikategorisasikan berdasarkan menjadi instrumen yang berbasis

warkat/kertas atau juga instrument ini sering disebut atau dikenal sebagai paper based instruments, instrumen yang berbasis kartu atau juga untuk instrument ini sering disebut atau dikenal dengan *card based instruments*, serta instrumen yang berbasis elektronik atau pun juga untuk insturmen ini sering dikenal atau disebut sebagai *electronic based instrument* belum sepenuhnya dilakukan. Kondisi ini menunjukkan bahwa pembayaran non tunai yang digunakan pada UMKM di pesisir pantai tanjung pakis masih belum variatif, karena secara umum hanya memperbolehkan melalui transfer. Konsumen secara umum mendukung dan sangat senang dengan kemudahan-kemudahan yang diberikan oleh UMKM untuk melakukan transaksi pembayaran. Konsumen terhadap UMKM di pantai tanjung pakis memiliki harapan untuk penguasa dapat mengembangkan pembayaran non tunai yang dapat dilakukan untuk kedepannya. Konsumen merasa puas terhadap setiap bentuk kemudahan yang diberikan khususnya dalam melakukan pembayaran karena pada sisi lain, jika konsumen merasa lebih mudah membayar maka akan meningkatkan keinginannya untuk membeli peroduk yang dijual UMKM di pantai tanjung pakis.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian serta pembahasan mengenai riset yang dilakukan dengan judul analisis pembayaran non tunai terhadap kepuasan konsumen, maka peneliti dapat menarik kesimpulan, berdasarkan hasil penelitian ini dijelaskan bahwa pembayaran yang dijalankan secara non tunai yang digunakan pada UMKM di pesisir pantai tanjung pakis masih belum variatif, karena secara umum hanya memperbolehkan melalui transfer. Konsumen secara umum mendukung dan sangat senang dengan kemudahan-kemudahan yang diberikan oleh UMKM untuk melakukan transaksi pembayaran. Pembayaran non tunai yang saat ini dilakukan di UMKM pantai tanjung pakis sudah membuat konsumen merasa senang namun belum sepenuhnya puas karena akan merasa lebih puas lagi jika pembayaran non tunai yang dapat dilakukan lebih beragam sehingga lebih mempermudah dan memberikan banyak pilihan cara pembayaran bagi konsumen.

Bibliografi

- Abidin, M. S. (2015). *Dampak Kebijakan E-Money Di Indonesia Sebagai Alat Sistem Pembayaran Baru*. Jurnal Akuntansi UNESA, 3(2), 1–21.
- Aly, M. N., & Trianasari, N. (2020). *Pengaruh Kualitas Layanan Sistem Pembayaran Non Tunai Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Mahasiswa Telkom University Bandung)*. EProceedings of Management, 7(1).
- Anufia, B., & Alhamid, T. (2019). *Instrumen Pengumpulan Data*.
- Apriyanti, M. E. (2020). *Pelayanan Terbaik bagi Pelanggan Berperan Mempertahankan Kontinuitas Perusahaan*. Sosio E-Kons, 12(1), 70–77. <https://doi.org/10.30998/sosioekons.v12i1.3576>
- Creswell, J. W. (2015). *Revisiting mixed methods and advancing scientific practices*. The Oxford Handbook of Multimethod and Mixed Methods Research Inquiry.
- Damanik, F. N. S. (2012). *Menjadi masyarakat informasi*. Jurnal SIFO Mikroskil, 13(1), 73–82.
- Danuri, M. (2019). *Perkembangan dan transformasi teknologi digital*. Jurnal Ilmiah Infokam, 15(2).
- Fanani, L., Ananta, M. T., & Brata, K. C. (2018). *Penerapan User-Centered Design dalam Pengembangan Aplikasi Pencarian Gedung Berbasis Android*. Cybernetics, 2(02), 225–233.
- Giswandhani, M., & Hilmi, A. Z. (2020). *Pengaruh kemudahan transaksi non-tunai terhadap sikap konsumtif masyarakat kota makassar*. Kareba: Jurnal Ilmu Komunikasi, 239–250. <https://doi.org/10.31947/kareba.vi.11380>
- Houston, D. D. (2019). *Adopsi Penerimaan Digital Payment Pada Kalangan Milenial*. Medium: Jurnal Ilmiah Fakultas Ilmu Komunikasi, 7(2), 55–67. [https://doi.org/10.25299/medium.2019.vol7\(2\).4094](https://doi.org/10.25299/medium.2019.vol7(2).4094)
- Nugrahani, F., & Hum, M. (2014). *Metode penelitian kualitatif*. Solo: Cakra Books.
- Pamela, I. S., Chan, F., Fauzia, V., Susanti, E. P., Frimals, A., & Rahmat, O. (2019). *Keterampilan guru dalam mengelola kelas*. Edustream: Jurnal Pendidikan Dasar, 3(2), 23–30. <https://doi.org/10.26740/eds.v3n2.p23-30>
- Putri, S. C. K., & Purnama, H. (2019). *Karakteristik Event Mountain Jungle And Course 2018 Pada Pt Eigerindo Multi Produk*. EProceedings of Management, 6(3).
- Setiani, R. (2018). *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan Alat Pembayaran Non Tunai (Studi di Kota Purbalingga)*.
- Tarantang, J., Awwaliyah, A., Astuti, M., & Munawaroh, M. (2019). *Perkembangan sistem pembayaran digital pada era revolusi industri 4.0 di indonesia*. Jurnal Al-Qardh, 4(1), 60–75. <https://doi.org/10.23971/jaq.v4i1.1442>