

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di Indonesia saat ini perbankan menjadi penggerak perekonomian di segala bidang/sektor tak terkecuali, bank juga mempunyai peranan untuk ikut serta dalam usaha menstabilkan keadaan perekonomian di Indonesia. Dengan menyediakan berbagai layanan jasa perbankan, bank turut aktif memperlancar berbagai kegiatan usaha yang dilakukan oleh berbagai perusahaan dan instansi, bahkan usaha-usaha kecil menengah yang secara tidak langsung dapat meningkatkan taraf hidup masyarakat dan membuat perekonomian di Indonesia tumbuh dan berkembang. Dunia perbankan saat ini tidak hanya berfokus pada tugasnya sebagai perusahaan pelayanan jasa tetapi perbankan juga terus melakukan inovasi inovasi terbaru dalam mendukung industri 4.0 yang saat ini dilakukan di semua Negara yang ada didunia.

Industi 4.0 yang dimaksud adalah industri yang mulai menyentuh dunia virtual, berbentuk konektivitas manusia, mesin dan data, semua sudah ada di mana-mana. Istilah ini dikenal dengan nama Internet of Things (IoT). Sehingga pada zaman yang sering dikatakan era *millennials* kita akan melihat perkembangan teknologi atau inovasi yang berbasis teknologi sebagai inovasi yang ditawarkan oleh pelaku di bidang usaha produk maupun jasa. (savitri, 2019) Perbankan di era industu 4.0 di tuntutan memeberikan kemudahan dan kecepatan yg di perlukan untuk memenuhi kebutuhan nasabah saat ini.

IR – PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS AIRLANGGA

Kemudahan yang diberikan oleh perbankan di Indonesia saat ini yang bisa dirasakan salah satunya adanya mesin ATM. Tentu dulu orang mengambil uangnya harus pergi ke kantor bank terdekat, sekarang tidak perlu repot ke kantor bank terdekat, hanya pergi ke mesin ATM terdekat orang sudah bisa mengambil uangnya dengan keamanan mesin yang sudah terjamin. Kemudahan lainnya yang di tawarkan oleh perbankan di Indonesia yaitu *m-banking* yang diciptakan untuk mendukung industri 4.0 dengan kemudahan teknologi untuk mendukung aktivitas nasabah dalam bertransaksi, nasabah dengan adanya *m-banking* sangat diuntungkan karena mereka tidak harus pergi ke kantor bank terdekat sekarang nasabah di manjakan oleh fasilitas atau fitur fitur dari *m-banking* yang hanya membutuhkan sinyal yang kuat serta paket data, salah satu fasilitas dari *m-banking* yaitu transfer dan cek saldo dari rekening nasabah.

Untuk mendukung mesin ATM yang sangat canggih, perbankan juga mengeluarkan kartu debit, Pengertian dari Kartu Debet dalam PBI APMK diatur dalam Pasal 1 angka (6) sendiri adalah, “Kartu Debet adalah APMK yang dapat digunakan untuk melakukan pembayaran atas kewajiban yang timbul dari suatu kegiatan ekonomi, termasuk transaksi pembelian, dimana kewajiban pemegang kartu dipenuhi seketika dengan mengurangi secara langsung simpanan pemegang kartu pada Bank atau Lembaga Selain Bank yang berwenang untuk menghimpun dana sesuai ketentuan perUndang-Undangan yang berlaku”. Dari fungsi kartu debit tersebut dapat diartikan untuk mempermudah semua proses transaksi, mempermudah alur perdagangan serta pemerintah ingin mengurangi peredaran uang kartal yang ada di masyarakat dan masyarakat sendiri akan

IR – PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS AIRLANGGA

terbantu tidak perlu repot membawa uang kartal cuma perlu membawa kartu debit ini yang terjamin keamanannya. Dengan banyaknya transaksi non tunai yang terjadi saat ini pemerintah Indonesia memiliki ide untuk mengeluarkan Gerbang Pembayaran Nasional (GPN) oleh Bank Indonesia untuk pembayaran domestik atau lokal. Gerbang Pembayaran Nasional (GPN) sendiri adalah suatu sistem yang menghubungkan berbagai pembayaran elektronik atau transaksi non tunai pada semua instrumen bank dalam satu sistem pembayaran. Prinsip yang dimiliki kartu ini sama seperti dengan kartu internasional, dimana ada logo Visa maupun MasterCard, yang membedakan logo GPN hanya untuk transaksi yang berada di dalam negeri saja, selain itu dengan GPN keamanan data lebih terjaga karena seluruh proses dilakukan di dalam negeri. Bahkan masyarakat juga dapat menikmati biaya administrasi yang lebih murah karena seluruh pemrosesan dilakukan di domestik dan bank tidak dikenakan biaya lisensi

Kepala Departemen Elektronifikasi dan Gerbang Pembayaran Nasional Bank Indonesia (BI) Rahmat Hernowo Rahmat mengungkapkan, volume transaksi off us domestik kartu debit berlogo GPN sampai September telah mencapai 11,42 juta transaksi atau secara bulanan tumbuh 34,54%. Adapun nilai transaksinya mencapai Rp 6,47 triliun atau tumbuh 12,47% dibandingkan bulan sebelumnya Berdasarkan data BI, kartu GPN yang sudah tercetak mencapai 53.984.671 sampai September 2019. Rata-rata pertumbuhan pencetakan kartu tercatat semakin stabil sehingga pada bulan Oktober 2019 diperkirakan tumbuh sekitar 4% – 5% dibanding bulan sebelumnya. Adapun jumlah kartu GPN perbankan secara nasional yang telah beredar 48.854.409 kartu. Rata-rata pertumbuhan distribusi

IR – PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS AIRLANGGA

kartu itu tercatat stabil dan diperkirakan akan tumbuh pada kisaran 5% secara bulanan ke depan sejalan dengan ketersediaan waktu masyarakat melakukan penggantian kartu ke bank dan kemampuan penerbit mendorong nasabah mengganti kartu ke GPN. Dalam Implementasi GPN, Rahmat memaparkan pihaknya masih menemukan beberapa kendala, diantaranya yaitu beberapa kantor bank penerbit khususnya di daerah dalam melakukan kegiatan penukaran kartu, ketersediaan stok kartu GPN di daerah, dan masih belum memadainya pengetahuan masyarakat terkait GPN ((Hutauruk, 2019) . Menurut (Sumarwan, 2003 :122) Pengetahuan produk adalah kumpulan berbagai informasi mengenai produk. Pengetahuan ini meliputi kategori produk, merek, terminologi produk, atribut atau fitur produk, harga produk dan kepercayaan mengenai produk.

Selain itu dari penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Veronika Vivi Kristanti yang berjudul “efektivitas pemanfaatan ktm sebagai alat transaksi perbankan mahasiswa“ menunjukkan bahwa masih banyak mahasiswa yang mempunyai KTM ATM belum di manfaatkan secara maksimal di universitas yang ada di semarang. Di Surabaya khususnya di Universitas Negeri Surabaya kartu debit ATM sekarang bisa di fungsikan sebagai ktm mahasiswa dan mahasiswi, yang nantinya kartu ATM sebagai KTM ini bukan hanya sebagai tanda pengenal namun juga berguna untuk Pembayaran UKT maupun pembayaran lainnya yang berkaitan dengan kewajiban keuangan yang harus di penuhi mahasiswa mahasiswi di Universitas Negeri Surabaya. Salah satu bank BUMN yaitu Bank BTN mengeluarkan fasilitas kartu gpn untuk KTM mahasiswa baru 2019 untuk Universitas Negeri Surabaya, guna mendukung pembayaran non tunai yang

diharapkan pemerintah. Tetapi disisi lain mahasiswa baru tentu banyak yang belum mengerti/ memahami fasilitas layanan kartu GPN yang di berikan oleh Bank BTN, mahasiswa baru mempunyai keputusan penggunaan terhadap produk layanan kartu GPN. Keputusan penggunaan yang dimaksud adalah mahasiswa akankah menggunakan produk layanan kartu gpn untuk bertransaksi sehari hari atau hanya untuk identitas serta untuk pembayaran yang berhubungan dengan universitas negeri surabaya. Keputusan penggunaan sendiri adalah keputusan terhadap produk seseorang untuk menggunakan atau membeli suatu produk diawali oleh niat. Menurut (Kotler & Keller, 2009:181) niat beli merupakan suatu persepsi yang muncul berdasarkan rangsangan akan kebutuhan, dimana konsumen akan melakukan perbandingan terlebih dahulu sebelum membeli. Sama halnya dengan keputusan penggunaan suatu produk, seseorang mempunyai keinginan untuk mendapatkan sesuatu karena suatu kebutuhan dan akan melakukan perbandingan terlebih dahulu sebelum memutuskan untuk menggunakan suatu produk.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian dan permasalahan di atas bisa di tarik rumusan masalah yg ada yaitu tentang :

Apakah pengetahuan nasabah mahasiswa baru Universitas Negeri Surabaya berpengaruh terhadap keputusan penggunaan produk layanan kartu GPN Bank BTN.

1.3 Tujuan Penelitian

Sehubungan dengan uraian permasalahan di atas dapat diketahui bahwa tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui bagaimana pengaruh pengetahuan

nasabah mahasiswa baru Universitas Negeri Surabaya terhadap keputusan penggunaan produk layanan kartu KTM GPN (Gerbang Pembayaran Nasional) Bank BTN guna mendukung pemanfaatan produk layanan dengan maksimal dikalangan nasabah agar dapat terciptanya pembayaran non tunai yang diharapkan pemerintah.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1. Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis penelitian ini adalah untuk memberikan informasi tentang tingkat penegetahuan dan keputusan penggunaan layanan kartu GPN (Gerbang Pembayaran Nasional) Bank BTN pada nasabah mahasiswa baru Universitas Negeri Surabaya.

1.4.2. Manfaat Praktis

1. Bagi Peneliti, untuk meningkatkan informasi dan penegetahuan tentang pengaruh tingkat pengetahuan terhadap keputusan penggunaan layanan kartu GPN (Gerabang Pembayaran Nasional)
2. Bagi nasabah Mahasiswa, diharapkan dapat lebih meningkatkan wawasan tentang pembayaran non tunai, sehingga dapat mempermudah kegiatan khususnya dalam bertransaksi sehari hari.
3. Bagi Bank, diharapkan dapat mempromosikan produk kartu GPN (Gerbang Pembayaran Nasional) lebih luas lagi agar masyarakat mengetahui dan menggunakan produk yang di harapkan pemerintah Indonesia.