

# Analisis Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode PIECES Terhadap Layanan BI-FAST

Ayudha Dikho Prihasto, Bambang Gunawan dan Dina Anggraini

Manajemen Sistem Informasi, Universitas Gunadarma

Email: yudh4dp@gmail.com, bambang\_gunawan@staff.gunadarma.ac.id, dina\_anggraini@staff.gunadarma.ac.id\*

## Abstrak

Kebutuhan masyarakat atas sistem pembayaran yang tersedia 24 jam dan non-stop 7 hari seminggu serta berlangsung secara instan (*real-time*), membuat Bank Indonesia mengembangkan BI-FAST sebagai modernisasi sistem pembayaran yang ada. Sebagai sistem baru yang diimplementasikan akhir tahun 2021, BI-FAST semakin diminati oleh masyarakat yang ingin melakukan transfer dana maksimal Rp250.000.000,00 (dua ratus lima puluh juta Rupiah) per transfer. Oleh sebab itu, analisis kepuasan pengguna BI-FAST diperlukan untuk memberikan masukan terhadap pengembangan dan penyempurnaan BI-FAST. Metode analisis dilakukan menggunakan PIECES Framework yang terdiri dari variabel *Performance*, *Information/Data*, *Economy*, *Control/Security*, *Efficiency*, dan *Service*. Data diperoleh melalui penyebaran kuesioner via *Google Form* terhadap 125 responden yang diperoleh berdasarkan metode *Hair*. Hasil penelitian menunjukkan kepuasan pengguna terlihat dari nilai di tiap variabel PIECES dengan *Performance* sebesar 4,496, *Information* sebesar 4,480, *Economy* sebesar 4,620, *Control* sebesar 4,416, dan *Efficiency* sebesar 4,460 serta *Services* sebesar 4,506. Terhadap nilai PIECES yang berada di atas 4,4 diartikan bahwa BI-FAST memenuhi tingkat kepuasan pengguna dan sangat layak untuk digunakan untuk memenuhi kebutuhan transfer dana penggunanya. Nilai tertinggi diperoleh pada variabel *Economy* dengan 4,620 menunjukkan nilai ekonomis dari sisi biaya yang dikenakan kepada pengguna, merupakan faktor yang sangat diminati oleh pengguna BI-FAST.

**Kata kunci:** Sistem Pembayaran, BI-FAST, *Real-Time Payment*, *PIECES Framework*, Metode *Hair*.

## Pendahuluan

Gelombang digitalisasi telah berpenetrasi pada sendi – sendi kehidupan masyarakat sehari – hari. Mulai dari yang bersifat personal seperti pemenuhan kehidupan sehari – hari, transportasi, media sosial hingga ke dalam ranah pekerjaan maupun di bidang sistem pembayaran.

Mengabaikan digitalisasi adalah suatu keniscayaan yang tidak dapat dilakukan. Perkembangan teknologi yang cepat dan berskala luas melalui beragamnya gawai, aplikasi hingga dukungan dari jaringan telekomunikasi yang sudah mencapai 5G membuat digitalisasi menjadi solusi inovatif dalam mempermudah kehidupan. Digitalisasi pun memberikan dampak kepada perbankan, sebagai salah satu agen sistem keuangan.

Saat ini perbankan sudah semakin *go-digital* dan memproklamkan dirinya sebagai *banking 4.0* dimana para pelaku perbankan melakukan apa yang disebut desain ulang (*re-designing*) dengan pendekatan *technology driven*, bertumpu pada *Artifi-*

*cial Intelligence (AI)*, *Big Data*, *Internet of Things (IoT)*, *Cloud Computing*, dan *Biometric* [1].

Bank Indonesia, sebagai otoritas yang diberikan mandat untuk mencapai dan memelihara kestabilan nilai rupiah melalui pengelolaan bidang Moneter, Sistem Pembayaran, dan Stabilitas Sistem Keuangan, turut me-response digitalisasi melalui pengembangan BI-FAST sebagai modernisasi dari Sistem Pembayaran yang dikelola oleh BI yakni Sistem Kliring Nasional Bank Indonesia (SKNBI). Ketersediaan sistem selama 24 jam tanpa *non-stop* setiap hari (24/7) merupakan salah satu kelebihan BI-FAST dibandingkan SKNBI. Kelebihan lainnya adalah dari sisi perpindahan dana (*settlement*) dimana pada BI-FAST terjadi secara seketika (*real time*) baik di level nasabah maupun di level peserta. Secara umum BI-FAST diharapkan mampu memberikan layanan pembayaran yang CEMUMUAH atau cepat, mudah, murah, dan aman serta handal bagi masyarakat [2].

Sebagai sistem baru yang diimplementasikan akhir tahun 2021, BI-FAST semakin diminati oleh

masyarakat yang ingin melakukan transfer dana maksimal Rp250.000.000,00 (dua ratus lima puluh juta Rupiah) per transfer. Hal ini terlihat dari total volume yang tercatat di atas 500.000.000 (lima ratus Juta) transaksi dengan total nominal di atas Rp1.600.000.000.000,00 (seribu enam ratus Triliun) data per 30 November 2022 [3]. Oleh sebab itu, analisis kepuasan pengguna BI-FAST diperlukan untuk memberikan masukan terhadap pengembangan dan penyempurnaan BI-FAST. Kepuasan pelanggan merupakan perasaan senang atau kecewa yang dialami seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang diharapkan dari suatu produk dengan kinerja yang diharapkan [4].

Manfaat yang didapatkan dari adanya kepuasan konsumen, yaitu adanya hubungan harmonis yang terbangun antara perusahaan dengan konsumen, dan loyalitas atau sikap setia konsumen terhadap perusahaan untuk melakukan pembelian uang. Layanan produk atau jasa yang digunakan adalah salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan. Kualitas layanan merupakan upaya pemenuhan kebutuhan konsumen, keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen [5].

Kualitas layanan dapat dilihat melalui tiga persepsi, yaitu pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan ketika jasa yang diterima dan dirasakan oleh konsumen sesuai dengan apa yang diharapkan, pelayanan dipersepsikan sangat baik dan berkualitas ketika jasa yang diterima dan dirasakan melebihi harapan konsumen, Selain itu, ketika layanan yang diberikan kepada pelanggan kurang dari yang diharapkan, layanan tersebut juga dapat dianggap buruk. Analisis kepuasan pengguna dapat dilakukan dengan menggunakan berbagai metode penelitian diantaranya adalah IPA, EUCS dan PIECES Framework.

Penelitian terkait kepuasan pengguna menggunakan metode IPA, telah dilakukan oleh Immanuel dan Setiawan [6] pada tahun 2020 terkait Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Dengan Metode *Importance Performance Analysis* (Studi Kasus: JNE Jhoni Anwar Kota Padang). Hasil penelitian menunjukkan bahwa rata-rata tingkat kepuasan pelanggan JNE adalah 85%. Dari lima variabel yang digunakan, faktor *tangible* memiliki nilai kepuasan tertinggi, sedangkan reliabilitas memiliki nilai kepuasan terendah.

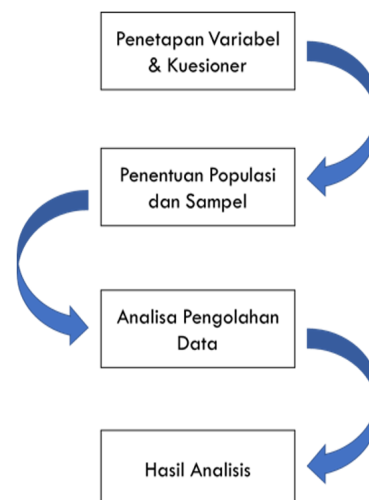
Setiawan dan Novita [7] pada 2021 melakukan penelitian mengenai kepuasan pelanggan menggunakan metode EUCS terhadap aplikasi KAI *Access* Sebagai Media Pemesanan Tiket Kereta Api. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 3 (tiga) variabel berpengaruh: *accuracy, format, timeliness*. Sebaliknya, dua variabel EUCS lainnya, *content* dan *ease of use*, tidak berpengaruh.

Selanjutnya penggunaan metode PIECES Framework dalam melakukan analisis kepuasan pengguna dilakukan oleh Putri dan Indriyanti [8] pada 2021 terhadap Sistem Informasi Akademik

Terpadu (SIKADU) pada Universitas Negeri Surabaya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keenam variabel PIECES memiliki rata – rata penilaian sebagai berikut: *Performance* (3.76), *Information/Data* (4.11), *Economy* (3.74), *Control/Security* (4.02), *Efficiency* (4.05) dan *Services* (4.10). Terhadap variabel penilaian yang memiliki nilai di bawah 4, maka aplikasi SIKADU dinilai perlu dilakukan antisipasi baik berupa pengembangan lanjutan agar dapat memenuhi ekspektasi para penggunanya terhadap layanan yang diberikan.

Melihat lengkapnya variabel yang digunakan pada PIECES Framework (*Performance, Information/Data, Economy, Control/Security, Efficiency* dan *Services*) maka penelitian akan menggunakan metode dimaksud untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna layanan BI-FAST. Pemilihan layanan BI-FAST sebagai obyek penelitian juga didasari bahwa sistem baru diimplementasi pada tahun 2021 sehingga belum ditemukan adanya penelitian sejenis dan diharapkan dapat menjadi dasar pada penelitian selanjutnya dengan topik yang sama.

Berdasarkan latar belakang di atas, diharapkan dengan kelengkapan yang ada pada PIECES Framework yang didukung dengan 19 (sembilan belas) sub penilaian yang terdiri dari *Throughput, Response Time, Audibilitas, Kelaziman, Kelengkapan, Toleransi, Accuracy, Relevansi, Penyajian informasi, Fleksibilitas, Reusabilitas, Sumber daya, Integritas, Keamanan, Usabilitas, Maintainabilitas, Akurasi, Reliabilitas, dan Kesederhanaan*, dapat memberikan masukan untuk pengembangan maupun penyempurnaan sistem BI-FAST melalui analisis kepuasan dari para penggunanya. Sumber data dari penelitian diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner menggunakan *Google Form* yang diberikan kepada para pengguna layanan BI-FAST.



Gambar 1: Tahap Penelitian

## Metode Penelitian

Penelitian dimulai dengan melakukan observasi terhadap sistem yang telah berjalan yang dilanjutkan dengan kegiatan sebagaimana terdapat pada Gambar 1.

Penetapan variabel dan Kuesioner dilakukan sebagai langkah awal penelitian. Dilanjutkan dengan penentuan populasi dan sampel yang digunakan. Tahap selanjutnya dilakukan analisis pengolahan data yang telah diterima. Setelah diperoleh hasil dari setiap variabel yang digunakan maka nilai akan digunakan untuk memberikan kesimpulan dan saran terhadap hasil analisis yang dilakukan. Analisis pendekatan kuantitatif digunakan untuk mendukung metode dari penelitian.

### Penetapan Variabel dan Kuesioner

Data/Variabel digunakan dalam penelitian mencakup keenam variabel yang terdapat pada PIECES Framework yang didukung dengan 19 indikator, berdasarkan penelitian dilakukan oleh Putri dan Indriyanti [8]. Adapun 19 pernyataan kuesioner dibentuk sebagai penjabaran dari variabel dan indikator dimaksud sebagaimana Tabel 1.

Tabel 1: Variabel dan Kuesioner Penelitian

Variabel	Indikator	Pernyataan Kuesioner
Performance	Throughput	106 institusi peserta BI-FAST dinilai cukup mewakili tujuan transaksi domestik nasional
	Respon Time	Proses transfer dana BI-FAST berlangsung secara seketika dan <i>real time</i> (di bawah 1 menit).
Performance	Audibilitas	Proses transaksi BI-FAST yang terdiri dari tahap <i>query</i> informasi nasabah penerima dan tahap pengiriman perintah transfer dana telah sesuai dengan kebutuhan.
	Kelaziman	Proses tranfer dana melalui BI-FAST sederhana dan mudah digunakan.
	Kelengkapan	Layanan BI-FAST beroperasi penuh tanpa henti selama 24 jam sehari, 7 hari seminggu dan 364/365 hari dalam setahun
Information/ Accuracy Data	Toleransi	Permasalahan yang terjadi pada BI-FAST tidak melebihi 1 hari penyelesaian.
		Peserta BI-FAST diwajibkan untuk melakukan validasi perintah transfer dana sebelum pengiriman transaksi untuk memastikan kesesuaian nasabah penerima, nominal, dan tujuan transfer dana telah sesuai dengan yang diinstruksikan pengguna.

Pernyataan dibentuk dalam sebuah kuesioner elektronik melalui media *Google Form* yang disebar kepada para pengguna BI-FAST. Perhitungan nilai dari hasil kuesioner yang diterima akan diolah menggunakan skala Likert 1 - 5 untuk memperoleh bobot jawaban atas pernyataan yang diberikan. Bobot yang diberikan dijabarkan sebagaimana Tabel 2.

Tabel 2: Bobot Penilaian Dengan Skala Likert

Jawaban	Kriteria	Penilaian/Bobot
Sangat Tidak Setuju	STS	1
Tidak Setuju	TS	2
Ragu – Ragu	R	3
Setuju	S	4
Sangat Setuju	SS	5

### Penentuan Populasi dan Sampel

Populasi pada penelitian merupakan pengguna layanan BI-FAST. Mempertimbangkan banyaknya pengguna BI-FAST yang tercermin dari jumlah transaksi yang telah terjadi, keterbatasan waktu dan juga biaya penelitian yang mungkin timbul, maka diperlukan pembatasan terhadap sampel yang digunakan. Penentuan jumlah sampel pada penelitian ini dilakukan sesuai pedoman *Hair*, menggunakan persamaan (1):

$$\text{Total Sampel} = (JI + JV) * 5 \quad (1)$$

Keterangan:

*JI* = Jumlah Indikator

*JV* = Jumlah Variabel

Dengan demikian sampel yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$\begin{aligned} \text{Total Sampel} &= (JI + JV) * 5 \\ &= (19 + 6) * 5 = 125 \end{aligned}$$

Dari perhitungan tersebut, maka total sampel maksimal yang dapat digunakan adalah 125. Adapun penelitian menggunakan maksimum 125 sampel responden sebagai pengolahan data.

### Analisa Pengolahan Data

Analisis data yang diperoleh didahului dengan melakukan pengujian validitas dan reliabilitas untuk mengetahui sejauh mana penelitian dapat dipertanggung jawabkan. Pengujian didukung dengan aplikasi IBM SPSS 25. Setelah dinyatakan valid, maka data diolah untuk mendapatkan rata - rata tingkat kepuasan.

#### 1. Uji Validitas

Merupakan teknik yang digunakan untuk menunjukkan seberapa tepat data yang sebenarnya terjadi pada objek dibandingkan dengan data yang dikumpulkan oleh peneliti [9]. Uji validitas yang dilakukan menggunakan metode korelasi *Bivariate Person* (Produk *Momen Pearson*) dengan menggunakan persamaan (2).

$$r_{xy} = \frac{n \sum xy - \sum x \sum y}{\sqrt{(n \sum x^2 - (\sum x)^2) (n \sum y^2 - (\sum y)^2)}} \quad (2)$$

Keterangan:

$r_{xy}$  : koef korelasi variabel X dan variabel Y

$n$  : jumlah responden

- $\sum x$  : jumlah skor butir soal
- $\sum y$  : jumlah skor total soal
- $\sum x^2$ : jumlah skor kuadrat butir soal
- $\sum y^2$ : jumlah skor kuadrat total soal

Uji validitas terhadap 19 pernyataan dibandingkan dengan nilai  $r$  tabel [10] dengan signifikansi 5% digunakan terhadap 125 responden ( $n$ ) dengan uji 2 sisi adalah sebesar 0,1757 ( $n-2$ ).

## 2. Uji Reliabilitas

Merupakan cara untuk menunjukkan seberapa konsisten hasil pengukuran dengan objek yang sama [9]. Uji realibilitas yang dilakukan adalah menggunakan metode *Cronbach's Alpha* dengan persamaan (3).

$$r_{11} = \left( \frac{k}{k - 1} \right) \left( 1 - \frac{\sum s^2 p}{s^2 t} \right) \quad (3)$$

Keterangan:

- $r_{11}$  : reliabilitas instrumen
- $k$ : banyaknya butir pernyataan yang valid
- $\sum s^2 p$  : jumlah skor item
- $\sum s^2 t$  : varian skor total

Pengukuran dilakukan dengan skala *Cronbach's Alpha* 0 s.d 1 dengan derajat realibilitas instrumen ditetapkan berdasarkan standar seperti yang ditunjukkan dalam Tabel 3.

Tabel 3: Kategori Koefisien Reliabilitas

Koefisien Korelasi	Korelasi	Interpretasi Realibilitas
$0,90 \leq r \leq 1,00$	Sangat Tinggi	Sangat Tetap/Sangat Baik
$0,70 \leq r \leq 0,90$	Tinggi	Tetap/Baik
$0,40 \leq r \leq 0,70$	Sedang	Cukup Tetap/Cukup Baik
$0,20 \leq r \leq 0,40$	Rendah	Tidak Tetap/Buruk
$r \leq 0,20$	Sangat Rendah	Sangat Tidak Tetap/Sangat Buruk

Setelah data valid dan reliabel, maka analisis dilakukan untuk mendapatkan rata-rata tingkat kepuasan dengan persamaan (4).

$$RK = \frac{JSK}{JK} \quad (4)$$

Keterangan:

- $RK$ : Rata-rata Kepuasan
- $JSK$ : Jumlah Skor Kuesioner
- $JK$ : Jumlah Kuesioner

Tingkat kepuasan ditentukan menggunakan model yang dikembangkan oleh Kaplan dan Norton,

yang memiliki tingkatan yang ditunjukkan dalam Tabel 4.

Tabel 4: Tingkat Kepuasan

Nilai	Tingkat Kepuasan
1 – 1,79	Sangat Tidak Puas
1,8 – 2,59	Tidak Puas
2,6 – 3,39	Ragu – Ragu
3,4 – 4,91	Puas
4,92 – 5	Sangat Puas

## Hasil Analisis

Hasil analisis pengolahan data dilengkapi dengan tabel dan visualisasi melalui grafik untuk mendukung pembuatan kesimpulan dan saran yang diberikan untuk pengembangan obyek penelitian kedepannya.

### Analisis dan Pembahasan

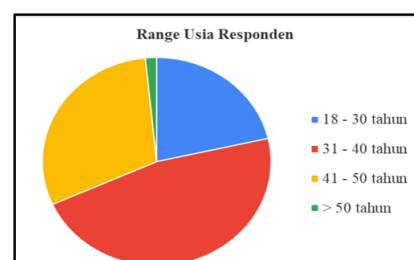
Analisis pengolahan data dilakukan terhadap hasil kuesioner dari 125 reponden yang masuk pada *Google Form*.

#### Karakteristik Responden

Karakteristik responden terlihat dari data kuesioner yang diperoleh, yakni:

##### 1. Sebaran Berdasarkan Usia

Sebaran terbagi berdasarkan 4 kategori range usia dengan hasil range usia 18 – 30 berjumlah 21,60%, range usia 31 – 40 tahun berjumlah 46,40%, range usia 41 – 50 tahun berjumlah 30,40% dan di atas 50 tahun berjumlah 1,60%. Sebaran sebagaimana Gambar 2.



Gambar 2: Sebaran responden berdasarkan usia

##### 2. Sebaran Berdasarkan Jenis Pekerjaan

Sebaran terbagi berdasarkan 5 kategori jenis pekerjaan dengan hasil SMA sejumlah 5,60%, Diploma sejumlah 6,40%, Sarjana sejumlah 64,80%, Magister sejumlah 21,60% dan Doktoral sejumlah 1,60%. Sebaran sebagaimana Gambar 3.



Gambar 3: Sebaran jenis pekerjaan responden

**Analisis Data**

Analisis data yang digunakan telah melalui pengu-  
jian dengan hasil:

1. Uji Validitas

Seluruh pernyataan yang digunakan pada  
penelitian memperoleh hasil valid dengan ni-  
lai di atas 0,1757 ( $n-2$ ) sebagaimana Gambar  
4, 5, 6, 7, 8 dan 9 pengujian dengan IBM SPSS  
25 dan rekap sebagaimana Tabel 5.

	Performance 1	Performance 2	Performance 3	Performance 4	Performance 5	Performance 6	Performance T
Performance 1	Pearson Correlation 1	.366**	.462**	.486**	.391**	.267**	.666**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	125	125	125	125	125	125
Performance 2	Pearson Correlation	.366**	1	.626**	.647**	.496**	.383**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	125	125	125	125	125	125
Performance 3	Pearson Correlation	.462**	.626**	1	.631**	.496**	.423**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	125	125	125	125	125	125
Performance 4	Pearson Correlation	.486**	.647**	.631**	1	.527**	.326**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	125	125	125	125	125	125
Performance 5	Pearson Correlation	.391**	.496**	.496**	.527**	1	.486**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	125	125	125	125	125	125
Performance 6	Pearson Correlation	.267**	.383**	.423**	.326**	.486**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	125	125	125	125	125	125
Performance T	Pearson Correlation	.666**	.383**	.423**	.326**	.486**	.700**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	125	125	125	125	125	125

\*\* Correlation is significant at the 0,01 level (2-tailed)  
\* Correlation is significant at the 0,05 level (2-tailed)

Gambar 4: Hasil uji variabel Performance menggu-  
nakan tools IBM SPSS 25

	Information 1	Information 2	Information 3	Information 4	Information T
Information 1	Pearson Correlation 1	.526**	.622**	.389**	.752**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000
	N	125	125	125	125
Information 2	Pearson Correlation	.526**	1	.634**	.469**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	125	125	125	125
Information 3	Pearson Correlation	.622**	.634**	1	.556**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	125	125	125	125
Information 4	Pearson Correlation	.389**	.469**	.556**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	125	125	125	125
Information T	Pearson Correlation	.752**	.469**	.556**	.782**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	125	125	125	125

\*\* Correlation is significant at the 0,01 level (2-tailed)  
\* Correlation is significant at the 0,05 level (2-tailed)

Gambar 5: Hasil uji validitas variabel Information  
menggunakan tools IBM SPSS 25

	Economy - 1	Economy - 2	Total
Economy - 1	Pearson Correlation 1	.644**	.896**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000
	N	125	125
Economy - 2	Pearson Correlation	.644**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000
	N	125	125
Total	Pearson Correlation	.896**	.917**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000
	N	125	125

\*\* Correlation is significant at the 0,01 level (2-tailed)  
\* Correlation is significant at the 0,05 level (2-tailed)

Gambar 6: Hasil uji validitas variabel Economy  
menggunakan tools IBM SPSS 25

	Control - 1	Control - 2	Total
Control - 1	Pearson Correlation 1	.524**	.888**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000
	N	125	125
Control - 2	Pearson Correlation	.524**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000
	N	125	125
Total	Pearson Correlation	.888**	.857**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000
	N	125	125

\*\* Correlation is significant at the 0,01 level (2-tailed)  
\* Correlation is significant at the 0,05 level (2-tailed)

Gambar 7: Hasil uji validitas variabel Control  
menggunakan tools IBM SPSS 25

	Efficiency - 1	Efficiency - 2	Total
Efficiency - 1	Pearson Correlation 1	.554**	.835**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000
	N	125	125
Efficiency - 2	Pearson Correlation	.554**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000
	N	125	125
Total	Pearson Correlation	.835**	.921**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000
	N	125	125

\*\* Correlation is significant at the 0,01 level (2-tailed)  
\* Correlation is significant at the 0,05 level (2-tailed)

Gambar 8: Hasil uji validitas variabel Efficiency  
menggunakan tools IBM SPSS 25

	Services - 1	Services - 2	Services - 3	Total
Services - 1	Pearson Correlation 1	.534**	.582**	.840**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000
	N	125	125	125
Services - 2	Pearson Correlation	.534**	1	.856**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	125	125	125
Services - 3	Pearson Correlation	.582**	.582**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	125	125	125
Total	Pearson Correlation	.840**	.856**	.830**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000
	N	125	125	125

\*\* Correlation is significant at the 0,01 level (2-tailed)  
\* Correlation is significant at the 0,05 level (2-tailed)

Gambar 9: Hasil uji validitas variabel Services  
menggunakan tools IBM SPSS 25

Tabel 5: Hasil Uji Validitas

No.	Pernyataan	rHitung	rTabel 5%	Keterangan
1	Performance 1	0,666	0,1757	Valid
2	Performance 2	0,762	0,1757	Valid
3	Performance 3	0,788	0,1757	Valid
4	Performance 4	0,773	0,1757	Valid
5	Performance 5	0,768	0,1757	Valid
6	Performance 6	0,700	0,1757	Valid
7	Information 1	0,752	0,1757	Valid
8	Information 2	0,842	0,1757	Valid
9	Information 3	0,901	0,1757	Valid
10	Information 4	0,782	0,1757	Valid
11	Economy 1	0,896	0,1757	Valid
12	Economy 2	0,917	0,1757	Valid
13	Control 1	0,888	0,1757	Valid
14	Control 2	0,858	0,1757	Valid
15	Efficiency 1	0,835	0,1757	Valid
16	Efficiency 2	0,921	0,1757	Valid
17	Services 1	0,840	0,1757	Valid
18	Services 2	0,856	0,1757	Valid
19	Services 3	0,830	0,1757	Valid

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.821	4

Gambar 12: Output 1 Hasil uji realibilitas variabel *Information* menggunakan *tools* IBM SPSS 25

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Information 1	13.34	2.437	.581	.802
Information 2	13.38	2.238	.719	.744
Information 3	13.37	2.154	.822	.701
Information 4	13.69	2.023	.536	.853

Gambar 13: Output 2 Hasil uji realibilitas variabel *Information* menggunakan *tools* IBM SPSS 25

## 2. Uji Reliabilitas

Hasil uji reliabilitas terhadap 6 variabel PIECES menunjukkan nilai *Cronbach's Alpha* di atas 0,60 sebagaimana ditunjukkan *tools* IBMS SPSS 25 pada Gambar 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20 dan 21 serta rekap pada Tabel 6, sehingga seluruh variabel dinyatakan Reliabel untuk digunakan.

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.820	6

Gambar 10: Output 1 Hasil uji realibilitas variabel *Performance* menggunakan *tools* IBM SPSS 25

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Performance 1	22.58	5.213	.494	.812
Performance 2	22.32	5.187	.654	.780
Performance 3	22.45	5.185	.695	.774
Performance 4	22.31	5.362	.684	.780
Performance 5	22.44	4.910	.639	.780
Performance 6	22.78	4.740	.487	.829

Gambar 11: Output 2 Hasil uji realibilitas variabel *Performance* menggunakan *tools* IBM SPSS 25

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.780	2

Gambar 14: Output 1 Hasil uji realibilitas variabel *Economy* menggunakan *tools* IBM SPSS 25

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Economy 1	4.56	.313	.644	.
Economy 2	4.68	.252	.644	.

Gambar 15: Output 2 Hasil uji realibilitas variabel *Economy* menggunakan *tools* IBM SPSS 25

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.685	2

Gambar 16: Output 1 Hasil uji realibilitas variabel *Control* menggunakan *tools* IBM SPSS 25

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Control 1	4.46	.380	.524	.
Control 2	4.37	.476	.524	.

Gambar 17: Output 2 Hasil uji realibilitas variabel *Control* menggunakan *tools* IBM SPSS 25

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.686	2

Gambar 18: Output 1 Hasil uji realibilitas variabel *Efficiency* menggunakan tools IBM SPSS 25

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Efficiency 1	4.28	.526	.554	.
Efficiency 2	4.64	.265	.554	.

Gambar 19: Output 2 Hasil uji realibilitas variabel *Efficiency* menggunakan tools IBM SPSS 25

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.788	3

Gambar 20: Output 1 Hasil uji realibilitas variabel *Services* menggunakan tools IBM SPSS 25

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Services 1	9.06	1.053	.622	.718
Services 2	9.04	.958	.624	.727
Services 3	8.94	1.215	.664	.695

Gambar 21: Output 1 Hasil uji realibilitas variabel *Services* menggunakan tools IBM SPSS 25

Tabel 6: Hasil Uji Reliabilitas

No.	Variabel	Cronbach's Alpha		Keterangan
		Nilai	Variabel	
1	<i>Performance</i>	0,60	0,820	Reliabel
2	<i>Information</i>	0,60	0,821	Reliabel
3	<i>Economy</i>	0,60	0,780	Reliabel
4	<i>Control/Security</i>	0,60	0,685	Reliabel
5	<i>Efficiency</i>	0,60	0,686	Reliabel
6	<i>Services</i>	0,60	0,788	Reliabel

### Analisis Hasil Perhitungan

Selanjutnya seluruh pernyataan disebar kepada 125 responden melalui *Google Form*, dengan hasil pengolahan data terhadap tingkat kepuasan pengguna adalah sebagai berikut:

### 1. Karakteristik Data Variabel *Performance*

Tingkat kepuasan terhadap kinerja BI-FAST sebagaimana pada variabel *Performance* berada dalam kategori PUAS. Hal ini sebagaimana hasil perhitungan data pada Tabel 7 dengan nilai 4,496.

Tabel 7: Tabulasi variabel *Performance*

PERFORMANCE					
Jawaban	SS	S	R	TS	STS
Skor	5	4	3	2	1
Total	420	288	37	4	1

Nilai tingkat kepuasan diperoleh sebagaimana perhitungan berikut:

$$RK = \frac{JSK}{JK}$$

$$RK = \frac{(5*420) + (4*288) + (3*37) + (2*4) + (1*1)}{420 + 288 + 37 + 4 + 1}$$

$$RK = \frac{3372}{750} = 4,496$$

### 2. Karakteristik Data Variabel *Information/Data*

Tingkat kepuasan terhadap kinerja BI-FAST sebagaimana pada variabel *Information/Data* berada dalam kategori PUAS. Hal ini sebagaimana hasil perhitungan data pada Tabel 8 dengan nilai 4,482.

Tabel 8: Tabulasi variabel *Information/Data*

INFORMATION/DATA					
Jawaban	SS	S	R	TS	STS
Skor	5	4	3	2	1
Total	268	209	19	4	0

Nilai tingkat kepuasan diperoleh sebagaimana perhitungan berikut:

$$RK = \frac{JSK}{JK}$$

$$RK = \frac{(5*268) + (4*209) + (3*19) + (2*4) + (1*0)}{268 + 209 + 19 + 4 + 0}$$

$$RK = \frac{2241}{500} = 4,482$$

### 3. Karakteristik Data Variabel *Economy*

Tingkat kepuasan terhadap kinerja BI-FAST sebagaimana pada variabel *Economy* berada dalam kategori PUAS. Hal ini sebagaimana hasil perhitungan data pada Tabel 9 dengan nilai 4,620.

Tabel 9: Tabulasi variabel *Economy*

ECONOMY					
Jawaban	SS	S	R	TS	STS
Skor	5	4	3	2	1
Total	161	83	6	0	0

Nilai tingkat kepuasan diperoleh sebagaimana perhitungan berikut:

$$RK = \frac{JSK}{JK}$$

$$RK = \frac{(5*161)+(4*83)+(3*6)+(2*0)+(1*0)}{161 + 83 + 6 + 0 + 0}$$

$$RK = \frac{11151}{250} = 4,620$$

**4. Karakteristik Data Variabel Control/Security**

Tingkat kepuasan terhadap kinerja BI-FAST sebagaimana pada variabel *Control/Security* berada dalam kategori PUAS. Hal ini sebagaimana hasil perhitungan data pada Tabel 10 dengan nilai 4,416.

Tabel 10: Tabulasi variabel *Control/Security*

CONTROL/SECURITY					
Jawaban	SS	S	R	TS	STS
Skor	5	4	3	2	1
Total	124	109	14	3	0

Nilai tingkat kepuasan diperoleh sebagaimana perhitungan berikut:

$$RK = \frac{JSK}{JK}$$

$$RK = \frac{(5*124)+(4*109)+(3*14)+(2*3)+(1*0)}{124 + 109 + 14 + 3 + 0}$$

$$RK = \frac{11041}{250} = 4,416$$

**5. Karakteristik Data Variabel Efficiency**

Tingkat kepuasan terhadap kinerja BI-FAST sebagaimana pada variabel *Efficiency* berada dalam kategori PUAS. Hal ini sebagaimana hasil perhitungan data pada Tabel 11 dengan nilai 4,496.

Tabel 11: Tabulasi variabel *Efficiency*

EFFICIENCY					
Jawaban	SS	S	R	TS	STS
Skor	5	4	3	2	1
Total	135	97	16	2	0

Nilai tingkat kepuasan diperoleh sebagaimana perhitungan berikut:

$$RK = \frac{JSK}{JK}$$

$$RK = \frac{(5*135)+(4*97)+(3*16)+(2*2)+(1*0)}{135 + 97 + 16 + 2 + 0}$$

$$RK = \frac{1115}{250} = 4,460$$

**6. Karakteristik Data Variabel Services**

Tingkat kepuasan terhadap kinerja BI-FAST sebagaimana pada variabel *Services* berada dalam kategori PUAS. Hal ini sebagaimana hasil perhitungan data pada Tabel 12 dengan nilai 4,506.

Tabel 12: Tabulasi variabel *Services*

SERVICES					
Jawaban	SS	S	R	TS	STS
Skor	5	4	3	2	1
Total	206	155	12	2	0

Nilai tingkat kepuasan diperoleh sebagaimana perhitungan berikut:

$$RK = \frac{JSK}{JK}$$

$$RK = \frac{(5*206)+(4*155)+(3*12)+(2*2)+(1*0)}{206 + 155 + 12 + 2 + 0}$$

$$RK = \frac{1115}{375} = 4,506$$

**Hasil dan Pembahasan**

Berdasarkan hasil pengujian dalam penelitian yang dilakukan melalui penyebaran 19 pernyataan kepada 125 responden pengguna BI-FAST diperoleh rata – rata jawaban sangat setuju sebesar 55,33%, setuju 39,62%, ragu – ragu sebesar 4,38% dan tidak setuju sebesar 0,63% serta sangat tidak setuju sebesar 0,04%, sebagaimana Tabel 13.

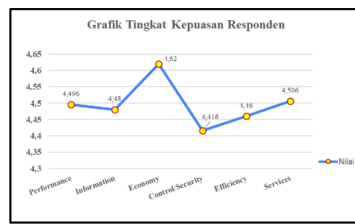
Tabel 13: Rekapitulasi Pengolahan Data Kuesioner

P Var	% Skala Likert				
	SS	S	R	TS	STS
<i>Performance</i>					
P1	47,20	45,60	6,40	0,80	-
P2	68	30,40	0,80	0,80	-
P3	53,60	45,60	0,80	-	-
P4	<b>66,40</b>	33,60	-	-	-
P5	60	34,40	4,80	0,80	-
P6	40,80	40,80	16,80	0,80	0,80
<i>Information/Data</i>					
P7	60	39,20	-	0,80	-
P8	56,80	40,80	2,40	-	-
P9	57,60	40,80	1,60	-	-
P10	40	46,40	11,20	2,40	-
<i>Economy</i>					
P11	<b>69,60</b>	28,80	1,60	-	-
P12	59,20	37,60	3,20	-	-
<i>Control/Security</i>					
P13	46,40	46,40	4,80	2,40	-
P14	52,80	40,80	6,40	-	-
<i>Efficiency</i>					
P15	65,60	32,80	1,60	-	-
P16	42,40	44,80	11,20	1,60	-
<i>Services</i>					
P17	52	42,40	5,60	-	-
P18	55,20	39,20	4	1,60	-
P19	57,60	42,40	-	-	-
<b>Rata - Rata</b>	<b>55,33</b>	<b>39,62</b>	<b>4,38</b>	<b>0,63</b>	<b>0,04</b>

Variabel *Performance* (P4) dan *Services* (P19) menunjukkan tingkat kepuasan pengguna tertinggi, setiap jawaban menunjukkan sangat setuju dan setuju tanpa jawaban ragu—ragu, tidak setuju, atau sangat tidak setuju. Tidak ada jawaban yang tidak setuju atau tidak setuju untuk variabel ekonomi berdasarkan hasil masing-masing variabel. Dimana untuk variabel lainnya bervariasi dari jawaban yang diperoleh. Secara umum rata – rata kepuasan tiap



variabel berada di atas nilai 4,4 sebagaimana Gambar 22.



Gambar 22: Grafik Tingkat Kepuasan Responden

Pembahasan terhadap setiap hasil pernyataan responden dapat dilihat sebagai berikut:

1. Variabel *Performance*

**P1: 106 institusi peserta BI-FAST dinilai cukup mewakili tujuan transaksi domestik nasional.** Berdasarkan pengolahan data kuesioner diperoleh hasil menyatakan sangat setuju (47,2%) dan setuju (45,6%). Masih terdapat responden yang menyatakan ragu – ragu (6,8%), dan tidak setuju (0,8%). Dapat diambil kesimpulan masih terdapat responden yang belum merasa puas terhadap jumlah peserta BI-FAST yang ada. Sebagai mitigasi, maka diharapkan adanya penambahan peserta BI-FAST dari institusi keuangan yang ada di Indonesia yang terdiri dari perbankan dan financial teknologi penyelenggara jasa pembayaran.

**P2: Proses transfer dana BI-FAST berlangsung secara seketika dan real time (di bawah 1 menit).** Hasil pengolahan data kuesioner menunjukkan bahwa responden menyatakan sangat setuju (68,0%) dan setuju (30,4%). Sisanya menyatakan ragu – ragu (0,8%) dan tidak setuju (0,8%). Disimpulkan bahwa beberapa pengguna masih mendapatkan proses BI-FAST yang tidak terjadi secara seketika. Sebagai mitigasinya diharapkan terdapat peningkatan di sisi penyelenggara BI-FAST untuk memastikan proses transfer dana tetap berlangsung sesuai dengan *Service Level Agreement* yang ditetapkan dalam hal ini berupa *real time* transfer.

**P3: Proses transaksi BI-FAST yang terdiri dari tahap query informasi nasabah penerima dan tahap pengiriman perintah tranfer dana telah sesuai dengan kebutuhan.** Hasil pengolahan data kuesioner menunjukkan responden menyatakan sangat setuju (53,60%) dan setuju (45,60%). Sisanya menyatakan ragu – ragu (0,8%) dimana tidak terdapat responden yang menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju. Dapat disimpulkan bahwa proses tahapan transaksi BI-FAST telah sesuai dengan standar yang ditetapkan dan memenuhi kebutuhan dari pengguna.

**P4: Proses tranfer dana melalui BI-FAST sederhana dan mudah digunakan.** Hasil pengolahan data menunjukkan responden telah menyatakan sangat setuju (66,40%) dan setuju (33,60%). Tidak terdapat responden yang menyatakan ragu – ragu, tidak setuju dan sangat tidak setuju pada pernyataan ini. Disimpulkan bahwa proses transfer dana BI-FAST telah memenuhi harapan pengguna.

**P5: Layanan BI-FAST tersedia 24/7 non-stop.** Hasil pengolahan data menunjukkan responden menyatakan sangat setuju (60,0%) dan setuju (34,4%). Sisanya menyatakan ragu – ragu (4,8%) dan tidak setuju (0,8%). Disimpulkan bahwa beberapa pengguna masih mendapatkan proses BI-FAST yang tidak tersedia 24/7 non-stop. Sebagai mitigasinya, maka diharapkan terdapat peningkatan di sisi penyelenggara BI-FAST untuk meminimalisir gangguan yang terjadi yang menyebabkan adanya downtime atau periode ketika BI-FAST tidak dapat diakses/digunakan oleh pengguna.

**P6: Permasalahan yang terjadi pada BI-FAST tidak melebihi 1 hari penyelesaian.** Hasil pengolahan data menunjukkan responden menyatakan sangat setuju (40,80%) dan setuju (40,80). Sisanya menyatakan ragu – ragu (16,8%) dan tidak setuju (0,8%) serta sangat tidak setuju (0,8%). Disimpulkan bahwa beberapa pengguna masih mengalami kendala BI-FAST dengan penyelesaian lebih 1 hari. Sebagai mitigasinya diharapkan penyelenggara BI-FAST memastikan penyelesaian permasalahan yang terjadi di sisi penyelenggara maupun di sisi peserta dapat diselesaikan tidak lebih dari 1 hari. Hal yang dapat dilakukan diantaranya adalah dengan memastikan *performance* sistem selalu berjalan sesuai dengan SLA yang ditetapkan maupun terdapat prosedur yang kuat untuk mengawasi para pesertanya untuk memastikan penyelesaian permasalahan dilakukan tidak melebihi 1 hari.

2. Variabel *Information/Data*

**P7: Peserta BI-FAST diwajibkan untuk melakukan validasi perintah transfer dana sebelum pengiriman transaksi untuk memastikan kesesuaian nasabah penerima, nominal, dan tujuan transfer dana telah sesuai dengan yang diinstruksikan pengguna domestik nasional.** Hasil pengolahan data menunjukkan responden menyatakan sangat setuju (60%) dan setuju (39,20%). Sisanya sebesar 0,80% menyatakan tidak setuju, dimana tidak terdapat jawaban ragu – ragu dan sangat tidak setuju. Disimpulkan bahwa ketelitian proses komputasi data BI-FAST dengan adanya val-

idasi perintah transfer telah memenuhi harapan pengguna.

**P8: Informasi yang dihasilkan BI-FAST sesuai dengan kebutuhan pengguna.** Hasil pengolahan data menunjukkan responden telah menyatakan sangat setuju (56,80%) dan setuju (40,80%). Sisanya sebesar 2,40% menyatakan ragu - ragu, dimana tidak terdapat jawaban tidak setuju dan sangat tidak setuju. Disimpulkan bahwa kesesuaian informasi yang dihasilkan oleh BI-FAST telah memenuhi harapan pengguna.

**P9: Informasi BI-FAST disajikan secara lengkap dan mudah dimengerti.** Hasil pengolahan menunjukkan responden telah menyatakan sangat setuju (57,60%) dan setuju (40,80%). Sisanya sebesar 1,60% menyatakan ragu - ragu, dimana tidak terdapat jawaban tidak setuju dan sangat tidak setuju. Disimpulkan bahwa kesesuaian informasi yang disajikan oleh BI-FAST telah memenuhi harapan pengguna dari sisi kelengkapan dan mudah dimengerti.

**P10: Informasi terkait BI-FAST mudah ditemukan diberbagai kanal media (cetak, elektronik, sosial, dll.).** Hasil pengolahan data menunjukkan responden telah menyatakan sangat setuju (40,0%) dan setuju (46,4%). Sisanya menyatakan ragu - ragu (11,20%) dan tidak setuju (2,40%). Disimpulkan beberapa pengguna masih merasa informasi BI-FAST tidak merata tersebar diberbagai kanal media yang ada. Sebagai mitigasinya, maka diharapkan penyelenggara BI-FAST dapat lebih memaksimalkan penyebaran informasi diberbagai kanal media nasional maupun internasional baik melalui pembuatan iklan, infografis, maupun melakukan kerjasama dengan akademisi, praktisi, maupun pelaku bisnis dalam rangka lebih mengenalkan BI-FAST kepada masyarakat dan agar meningkatkan *awareness* pengguna BI-FAST.

### 3. Variabel Economy

**P11: Penggunaan BI-FAST via device eBanking dan mobile banking tidak memerlukan instalasi aplikasi tambahan.** Hasil pengolahan data menunjukkan responden telah menyatakan sangat setuju (69,60%) dan setuju (28,80%). Sisanya sebesar 1,60% menyatakan ragu - ragu, dimana tidak terdapat jawaban tidak setuju dan sangat tidak setuju. Disimpulkan bahwa pengguna telah memahami bahwa penggunaan BI-FAST tidak memerlukan instalasi aplikasi tambahan pada device yang digunakan.

**P12: Biaya transaksi transfer dana BI-FAST lebih murah dibandingkan layanan transfer dana sejenis (antar**

**bank on-line).** Hasil pengolahan data menunjukkan responden telah menyatakan sangat setuju (59,20%) dan setuju (37,60%). Sisanya sebesar 3,20% menyatakan ragu - ragu, dimana tidak terdapat jawaban tidak setuju dan sangat tidak setuju. Disimpulkan bahwa pengguna telah memahami biaya yang dikenakan dalam transfer dana menggunakan BI-FAST telah lebih murah dibandingkan dengan layanan sejenis, dalam hal ini adalah antar bank on-line yang dengan menggunakan skema GPN. Sebagai mitigasinya maka diharapkan penyelenggara BI-FAST mempertimbangkan penurunan biaya yang dikenakan kepada pengguna yang saat ini sejumlah Rp2.500,00 (dua ribu lima ratus Rupiah) per transaksi. Hal ini melihat biaya transaksi yang dikenakan kepada peserta BI-FAST adalah Rp19,00 (sembilan belas Rupiah), dimana terlihat masih terdapat ruang yang cukup untuk menemukan titik keseimbangan antar keuntungan yang dapat diperoleh peserta dengan yang dibebankan kepada para pengguna akhir.

### 4. Variabel Control/Security

**P13: Batas maksimal transfer dana melalui BI-FAST telah disesuaikan dengan rata-rata kebutuhan transfer dana ritel saat ini (Rp250 juta per transaksi).** Hasil pengolahan data menunjukkan responden menyatakan sangat setuju (46,40%) dan setuju (46,40%). Sisanya menyatakan ragu - ragu (11,20%) dan tidak setuju (2,40%). Dari hasil tersebut dapat disimpulkan beberapa pengguna masih merasa limit transaksi BI-FAST dapat ditingkatkan agar lebih dari Rp250.000.000,00 (dua ratus lima puluh juta Rupiah) untuk memenuhi rata - rata kebutuhan tranfer dana. Sebagai mitigasinya maka diharapkan penyelenggara BI-FAST dapat mempertimbangkan meningkatkan limit transaksi BI-FAST menjadi di atas Rp250.000.000,00 (dua ratus lima puluh juta Rupiah).

**P14: Adanya fitur Anti Money Laundering/Couterfinancing-Terrorism (AML/CFT) membuat BI-FAST aman digunakan.** Hasil pengolahan data menunjukkan responden menyatakan sangat setuju (52,80%) dan setuju (40,80%). Sisanya sebesar 6,40% menyatakan ragu - ragu, dimana tidak terdapat jawaban tidak setuju dan sangat tidak setuju. Disimpulkan bahwa masih terdapat pengguna yang ragu terhadap fitur AML/CFT membuat BI-FAST aman digunakan. Sebagai mitigasinya maka diharapkan adanya penambahan/peningkatan fitur keamanan untuk memastikan terjaminnya data maupun transaksi dari pengguna BI-FAST.

5. Variabel *Efficiency*

**P15: Proses transfer dana BI-FAST mudah dilakukan melalui channel jasa keuangan yang ada (*internet banking, mobile banking, teller*).** Hasil pengolahan data menunjukkan responden menyatakan sangat setuju (65,60%) dan setuju (32,80%). Sisanya sebesar 1,60% menyatakan ragu - ragu, dimana tidak terdapat jawaban tidak setuju dan sangat tidak setuju. Disimpulkan variasi channel yang dapat digunakan telah mendukung kemudahan pengguna dalam transfer dana BI-FAST.

**P16: Fasilitas complain handling tersedia di setiap peserta BI-FAST untuk dimanfaatkan oleh pengguna apabila terdapat permasalahan transaksi.** Hasil pengolahan data menunjukkan responden menyatakan sangat setuju (42,40%) dan setuju (44,80%). Sisanya menyatakan ragu – ragu (11,20%) dan tidak setuju (1,60%) dimana tidak terdapat jawaban sangat tidak setuju. Disimpulkan masih terdapat pengguna ragu terhadap fasilitas complain handling yang dapat digunakan dalam mengatasi permasalahan transfer dana BI-FAST yang ditemukan. Sebagai mitigasinya maka diharapkan penyelenggara dapat memperkuat sosialisasi maupun promosi kepada pengguna terkait fitur complain handling BI-FAST.

6. Variabel *Services*

**P17: Adanya notifikasi kepada pengguna pada awal transaksi dan pengisian tujuan transaksi oleh pengguna membuat BI-FAST telah memiliki mekanisme mitigasi terhadap risiko kesalahan transaksi.** Hasil pengolahan data menunjukkan responden menyatakan sangat setuju (52,00%) dan setuju (42,40%). Sisanya 5,60% menyatakan ragu - ragu, dimana tidak terdapat jawaban tidak setuju dan sangat tidak setuju. Disimpulkan notifikasi kepada pengguna membuat pengguna puas dalam memitigasi risiko yang mungkin timbul dalam transfer dana BI-FAST.

**P18: Pengguna lebih memilih menggunakan BI-FAST dibandingkan layanan transfer dana sejenis (*antar bank on-line*).** Hasil pengolahan menunjukkan responden menyatakan sangat setuju (52,00%) dan setuju (42,40%). Sisanya menyatakan ragu – ragu (4%) dan tidak setuju (1,60%), dimana tidak terdapat jawaban sangat tidak setuju. Disimpulkan masih terdapat pengguna yang lebih memilih menggunakan skema antar bank on-line dalam transfer dana antar bank dibanding menggunakan BI-FAST. Sebagai mitigasinya diantaranya dapat dilakukan beberapa hal oleh penyelenggaraan BI-FAST,

yakni secara ekspansif menambah peserta BI-FAST agar dapat mencakup seluruh perbankan dan fintech jasa pembayaran, sosialisasi dan edukasi yang gencar kepada para pengguna maupun calon pengguna, penetapan capping transaksi yang lebih baik dan skema harga yang lebih murah.

**P19: Proses bisnis transfer dana BI-FAST sederhana dan mudah dipahami.** Hasil pengolahan data menunjukkan responden menyatakan sangat setuju (57,60%) dan setuju (42,40%). Pada pernyataan ini tidak terdapat responden yang memberikan jawaban ragu – ragu, dan tidak setuju serta sangat tidak setuju. Kesimpulan yang dapat diambil adalah pengguna merasa puas terhadap simplisitas model bisnis BI-FAST dan juga mudah untuk dipahami serta dilakukan.

## Penutup

Penelitian tentang analisis kepuasan pengguna terhadap BI-FAST sebagai infrastruktur transfer dana antar bank dengan menggunakan metode PIECES telah berhasil dilakukan. Secara umum melihat rata – rata kepuasan tiap variabel berada di atas nilai 4,4 dapat dikatakan bahwa responden merasa puas terhadap kinerja BI-FAST, kejelasan informasi, biaya/tarif yang dikeluarkan, keamanan dan integritas data, kemudahan penggunaan dan pilihan *channel* yang disediakan serta kepercayaan pengguna terhadap layanan yang diberikan. Hal ini juga didukung dengan semakin meningkatnya transaksi BI-FAST yang tercatat pada periode 1 s.d 31 Maret 2023 mencapai di atas 150.000.000 (seratus lima puluh juta transaksi). Penambahan 16 peserta BI-FAST dari semula 106 menjadi 122 peserta pada periode 20 Maret 2023 turut membuat BI-FAST menjadi preferensi utama masyarakat dalam melakukan transfer dana antar bank di luar dari infrastruktur Sistem Pembayaran yang ada di Indonesia.

Secara keseluruhan, nilai rata – rata kepuasan tertinggi terdapat pada variabel *Economy*, dengan 4,62 poin. Disimpulkan bahwa BI-FAST telah memiliki tingkat ekonomis yang memenuhi ekspektasi pada sisi biaya yang dikenakan dan juga tidak memerlukan adanya instalasi khusus via *device eBanking* maupun *mobile banking* dari penggunaanya.

Saran yang diberikan terhadap pengembangan BI-FAST ke depan merupakan response dari masih terdapat pengguna yang memberikan jawaban tidak setuju dan sangat tidak setuju, yakni:

1. Penambahan jumlah peserta BI-FAST, diharapkan dapat mencakup seluruh perbankan yang ada di Indonesia maupun para pelaku industri *financial technology* jasa pembayaran untuk semakin melengkapi ekosistem kepesertaan BI-FAST.

2. Memastikan proses transfer dana tetap terjaga sesuai SLA yang ditetapkan yakni 25 detik secara *end to end*, tersedia tanpa henti 24 jam sehari, dan penyelesaian permasalahan yang harus diselesaikan maksimal 1 hari.
3. Meningkatkan penyampaian informasi mengenai BI-FAST untuk mendapatkan akseptansi dan awareness masyarakat baik yang sudah menggunakan maupun calon pengguna BI-FAST melalui opsi kanal yang ada, yaitu: Media cetak: pembuatan iklan, siaran pers, dan penulisan artikel melalui kerjasama dengan praktisi dan akademisi. Media elektronik: pelaksanaan talkshow mengundang praktisi dan akademisi untuk menegaskan manfaat dari real time system BI-FAST dalam sistem pembayaran. Media sosial: pembuatan *reels*, infografis, maupun bekerjasama dengan public figure untuk endorse penggunaan BI-FAST.
4. Menambah limitansi besarnya nominal yang dapat dilakukan dalam satu kali transaksi BI-FAST dari semula Rp250.000.000,00 (dua ratus lima puluh juta Rupiah). Mempertimbangkan BI-FAST merupakan modernisasi SKNBI maka limitansi per transaksi dapat disamakan dengan yang berlaku pada SKNBI yakni Rp 1.000.000.000,00 (satu milyar Rupiah).
5. Memastikan peserta BI-FAST telah memiliki dan menjalankan *Standard Operation Procedure and Policy* (SOPP) terkait complain handling yang dialami oleh para nasabah pengguna BI-FAST diantaranya melalui proses pemantauan baik on-site dan off-site kepada peserta BI-FAST.
6. Melakukan pengawasan yang diantaranya mencakup pengawasan mengenai ketersediaan SOPP para peserta terhadap complain handling yang dialami oleh para nasabah pengguna BI-FAST.

Bagi peneliti selanjutnya saran yang diberikan adalah agar dapat menggunakan model dan kerangka penelitian selain PIECES Framework untuk lebih mengembangkan penelitian, diantaranya dapat menggunakan metode lainnya seperti *Importance Performance Analysis* (IPA) ataupun metode EUCS (*End User Computing Satisfaction*) yang juga mengolah mengenai tingkat kepuasan pengguna. Selain itu bagi peneliti yang ingin menggunakan kembali metode PIECES Framework dapat menambah variasi pernyataan dan jika memungkinkan memperluas cakupan dan jumlah responden yang akan terlibat dalam penelitian.

## Daftar Pustaka

- [1] Bosko Mekinjić, “*The Impact of Industry 4.0 on the Transformation of the Banking Sector*”, *Journal of Contemporary Economics*, UDK: 336.71:621.395.721.5:004.77, DOI: 10.7251/JOCE1901006M, 2019
- [2] Filianingsih Hendarta dan Tim, “*Blueprint Sistem Pembayaran Indonesia 2025*”, Bank Indonesia, diakses daring pada <https://www.bi.go.id/id/publikasi/kajian/Documents/Blueprint-Sistem-Pembayaran-Indonesia-2025.pdf>, 2019.
- [3] Anonim, “*Buku Pertemuan Tahunan Bank Indonesia 2022*”, Bank Indonesia, diakses daring pada [https://www.bi.go.id/id/publikasi/ruang-media/pidato-dewan-gubernur/Documents/BUKU\\_PTBI-2022.pdf](https://www.bi.go.id/id/publikasi/ruang-media/pidato-dewan-gubernur/Documents/BUKU_PTBI-2022.pdf), 2022.
- [4] Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, “*Manajemen Pemasaran*”, Edisi 12 Jilid 1 & 2, PT. Indeks, Jakarta, 2016.
- [5] Fandy Tjiptono, “*Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, Penelitian*”, Andi Offset, Yogyakarta, 2014.
- [6] Gracella Aprillia Immanuel dan Rudy Setiawan, “*Implementasi Metode Importance Performance Analysis Untuk Pengukuran Kualitas Sistem Informasi Akademik*”, *KURAWAL Jurnal Teknologi, Informasi dan Industri*, Volume 3 Nomor 2 – Oktober 2020.
- [7] Hendrik Setiawan dan Dien Novita, “*Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi KAI Access Sebagai Media Pemesanan Tiket Kereta Api Menggunakan Metode EUCS*”, *JTSI Vol.2 No.2* September 2021.
- [8] Nanda Kinanti Amelia Putri dan Aries Dwi Indriyanti, “*Penerapan PIECES Framework sebagai Evaluasi Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Penggunaan Sistem Informasi Akademik Terpadu (SIKADU) pada Universitas Negeri Surabaya*”, *Journal of Engineering Information System and Business Intelligence: Volume 02 Number 02*, 2021.
- [9] Sugiyono, “*Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*”, Alfabeta, Bandung, 2019.
- [10] Junaidi Chaniago, “*Tabel r (Koefisien Korelasi Sederhana) df = 1 - 200*”, diakses daring pada <https://junaidichaniago.wordpress.com/2010/05/24/download-tabel-r-lengkap/>, 2010.