



Analisis User Experience pada Produk EDC (Electronic Data Capture) BRI Merchant di Kota Jakarta

User Experience Analysis on EDC (Electronic Data Capture) Products of BRI Merchant in Jakarta

Aisyah Mahmuda ¹⁾, Rina Hermawati ²⁾

^{1) 2)} Program Studi Antropologi, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Padjadjaran, Indonesia

Abstrak

Mesin EDC (Electronic Data Capture) menjadi alat/perangkat tambahan yang sangat dibutuhkan dalam memfasilitasi transaksi pembayaran antara merchant dan customer. Ini sejalan dengan penggunaan kartu non-tunai (cashless) sebagai alat pembayaran yang semakin berkembang pesat. Bank BRI menjadi salah satu bank penyedia layanan mesin EDC tersebut, dengan sebutan EDC BRI Merchant. Terdapat fakta data di lapangan bahwa EDC BRI seringkali tidak digunakan ketika customer bertransaksi pada merchant tersebut. Maka dari itu, penelitian dalam bidang User Experience (UX) pada EDC BRI menjadi penting untuk mengetahui kebutuhan, preferensi, serta kendala yang dialami pengguna EDC BRI, baik bagi merchant maupun customer sehingga perancangan dan pengembangan EDC BRI dapat dilakukan dengan lebih baik untuk meningkatkan user experience dan memenuhi harapan pengguna. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan studi literatur. Hasil analisis user experience pada penggunaan EDC BRI menunjukkan bahwa terdapat dua faktor penyebab seringkali EDC BRI tidak digunakan, yaitu faktor internal dan faktor eksternal. Namun, faktor yang lebih dominan disebabkan oleh keunggulan mesin EDC yang ditawarkan oleh bank kompetitor dan juga karena penggunaan mesin EDC di beberapa merchant didominasi oleh bank kompetitor.

Kata Kunci: Pelanggan, EDC BRI, Merchant, User Experience, Preferensi

Abstract

The EDC (Electronic Data Capture) machine is an additional tool/equipment that is really needed to facilitate payment transactions between merchants and customers. This is in line with the rapidly growing use of non-cash cards as a means of payment. BRI Bank is one of the banks providing EDC machine services, with the name EDC BRI Merchant. There are data facts in the field that BRI's EDC is often not used when customers make transactions at these merchants. Therefore, research in the field of User Experience (UX) on BRI EDC is important to find out the needs, preferences and obstacles experienced by BRI EDC users, both for merchants and customers. An anthropological perspective is used to analyze this phenomenon because anthropology views society as an entity bound by culture and social norms. An anthropological perspective can help explain how culture and social norms in a particular region or community influence the use of BRI EDC machines. Are there local preferences regarding cash payments or specific payment methods that influence EDC adoption? The research method used is a qualitative method with data collection techniques through observation, interviews and literature study. The results of user experience analysis on the use of BRI EDC show that there are two factors that cause BRI EDC to often not be used, namely internal factors and external factors. These two factors intersect with cultural values, symbols and cultural icons.

Kata Kunci : Customer, EDC BRI, Merchant, User Experience, Preferences

How to Cite: Mahmuda, Aisyah & Hermawati, Rina. (2024). Analisis User Experience pada Produk EDC (Electronic Data Capture) BRI Merchant di Kota Jakarta. **Anthropos: Jurnal Antropologi Sosial dan Budaya (Journal of Social and Cultural Anthropology)** 9 (2): 81 - 98.

*Corresponding author:

E-mail: aisyah20003@mail.unpad.ac.id

ISSN 2460-4585 (Print)

ISSN 2460-4593 (Online)

PENDAHULUAN

Kemajuan teknologi di era modern ini memiliki dampak signifikan terhadap cara hidup individu, terutama dalam konteks pembayaran. Awalnya, uang tunai menjadi satu-satunya bentuk pembayaran yang mendominasi, tetapi kini telah bertransformasi menjadi sistem pembayaran elektronik, seperti munculnya uang elektronik (*e-money*) sebagai metode pembayaran yang semakin populer. Transaksi non-tunai pun kini menjadi semakin umum dan penting dalam kehidupan sehari-hari dalam era digital dan perkembangan teknologi informasi.

Penggunaan uang tunai menurut Bank Indonesia sebenarnya dihadapkan pada kendala terkait aspek ketepatan kerja, seperti *cash handling*, keterlambatan, dan masalah keamanan. Aspek-aspek ini juga menciptakan tantangan terkait ketepatan kerja pada uang elektronik (*e-money*). Maka dari itu, Bank Indonesia mengeluarkan peraturan yang dikenal sebagai *Less Cash Society* pada tahun 2005-2006 dengan tujuan untuk mengurangi penggunaan uang tunai yang telah lama menjadi alat pembayaran utama dalam transaksi individu (Rahmatika & Fajar, 2019).

Less Cash Society merujuk pada sekelompok individu dalam masyarakat yang memanfaatkan pembayaran non-

tunai sebagai mekanisme pembayaran baru dalam aktivitas ekonomi (Adam, 2016). Uang elektronik sendiri merupakan suatu bentuk mekanisme pembayaran non-tunai dengan total nominal kecil yang memberikan berbagai macam fungsi dalam penggunaan e-money, termasuk kecepatan, kepraktisan, dan keamanan dalam bertransaksi (Suwandi & Aziz, 2018).

Pada tahun 2009, konsep uang elektronik pertama kali diperkenalkan di Indonesia dan kemudian diresmikan oleh peraturan Bank Indonesia, khususnya dalam kebijakan Nomor 11 pasal 12 yang mulai berlaku pada tahun 2019. Sejatinnya, tujuan utama dari penggunaan uang elektronik adalah untuk memberikan kenyamanan dan efisiensi dalam proses transaksi antara konsumen dan penjual, tanpa memerlukan penggunaan uang tunai (Rahmatika & Fajar, 2019).

Berdasarkan studi terbaru yang dilakukan oleh Kusnandar (2019), dalam beberapa tahun terakhir, penggunaan mekanisme pembayaran elektronik seperti uang elektronik di Indonesia telah mengalami pertumbuhan yang cepat. Pertumbuhan ini terlihat dari peningkatan signifikan dalam jumlah penduduk yang menggunakan uang elektronik dan juga dari peningkatan literasi keuangan, yang memainkan peran penting dalam memengaruhi pertumbuhan aktivitas

ekonomi melalui penggunaan uang elektronik.

Pada tahun 2010, jumlah uang elektronik yang beredar hanya sekitar 7,9 unit dengan total transaksi senilai Rp 693,47 miliar. Namun, pada akhir tahun 2019, jumlah uang elektronik yang beredar meningkat pesat menjadi sekitar 25,1 juta unit dengan total transaksi mencapai Rp 96,75 triliun. Selama periode Januari hingga September 2019, terjadi peningkatan signifikan dalam transaksi uang elektronik jika dibandingkan dengan tahun 2018, yang hanya mencapai Rp 47,2 triliun (Kusnandar, 2019).

Mengacu pada peningkatan data tersebut, terdapat hasil studi terdahulu yang dilakukan oleh Tazkiyyaturohmah (2018) yang mengindikasikan bahwa faktor sosial budaya turut berperan dalam proses sosialisasi penggunaan uang elektronik di Indonesia karena masyarakat Indonesia masih mempertahankan kebiasaan yang belum sepenuhnya berintegrasi dengan konsep masyarakat tanpa uang tunai (*Less Cash Society*). Penelitian lain oleh Widyastuti, Handayani, & Wilarso (2017) juga menyatakan bahwa aspek sosial budaya memiliki pengaruh tinggi dalam mendorong generasi milenial untuk menggunakan uang elektronik.

Stromquist (dalam Mutekwe 2012, 231) mengemukakan bahwa dalam perspektif sosiologis, teknologi tidak hanya dapat dianggap sebagai alat semata. Teknologi memiliki implikasi yang signifikan terhadap kehidupan sosial dan proses pembentukan unsur budaya abstrak dalam suatu kelompok sosial. Bahkan, peran teknologi juga membenteng dalam mengarahkan pola pikir individu-individu. Hal ini menandakan bahwa walaupun teknologi dapat diidentifikasi secara fisik melalui benda-benda material tertentu, tetapi dampaknya mampu meluas ke dalam tatanan sosial yang bersifat tak terlihat dan memiliki peran penting dalam struktur kehidupan sosial.

Konsep teknologi memiliki ketertarikan erat dengan gagasan inovasi, sebagaimana halnya dengan perubahan sosial. Perubahan sosial mencakup transisi signifikan dalam struktur sosial, termasuk pola aksi dan interaksi, serta implikasi dan manifestasi structural yang termuat dalam norma, nilai-nilai, produk budaya, dan simbol-simbol (Moore dalam Mutekwe 2012). Perubahan sosial ini memiliki beberapa dimensi, di mana Himes dan Moore (1968) merinci tiga dimensi perubahan sosial, yaitu dimensi struktural, dimensi kultural, dan dimensi interaksional.

Dimensi kultural merujuk pada perubahan dalam status dan peran, serta konfigurasi struktural dari masyarakat dan lembaga-lembaga sosial. Sementara, dimensi kultural lebih menitikberatkan pada perubahan dalam aspek material budaya, termasuk inovasi teknologi dalam masyarakat, serta aspek non-material seperti ide, nilai-nilai, dan norma yang berkontribusi terhadap kesadaran kolektif dalam masyarakat. Dimensi interaksional menjelaskan mengenai perubahan dalam pola interaksi dan hubungan sosial di dalam masyarakat, baik dalam hal intensitas maupun pola interaksi.

Ketika mengaitkan konsep teknologi dengan perubahan sosial, teknologi sebagai bentuk inovasi dapat meresapi dan mengubah struktur sosial masyarakat serta relasi sosial antarindividu. *E-money* sebagai contoh teknologi inovatif yang menjadi simbol dari penggunaannya. *E-money* yang berwujud fisik sebagai kartu memiliki kemampuan menjadi instrument pembayaran yang sah, bahkan tanpa adanya interaksi langsung antara manusia atau transaksi tatap muka.

Sebagai tambahan, teknologi juga berperan penting dalam membentuk pola pikir individu serta jalinan relasi sosial di antara mereka (Stromquist dalam Mutekwe 2012, 231). *E-money* telah mengubah tatanan sosial dengan

mengurangi interaksi langsung antarindividu, yang mana pembentukan budaya semacam itu dapat beresiko mengakibatkan eksklusi tanpa disadari di dalam masyarakat.

Seiring dengan peningkatan penggunaan kartu non-tunai sebagai sarana pembayaran yang terus meningkat, diperlukan perangkat tambahan untuk melakukan transaksi dengan kartu tersebut, yaitu Electronic Data Capture (EDC). EDC adalah sebuah mesin yang berfungsi sebagai alat pembayaran dan sarana transaksi yang digunakan dengan cara memasukkan atau menggesek kartu debit atau kartu kredit di berbagai bank, termasuk antar bank, dan bahkan teknologi pembayaran digital, seperti QRIS, serta dilengkapi dengan beragam fasilitas pembayaran lainnya dan terkoneksi secara *real-time*.

Salah satu bank penyedia sarana transaksi EDC adalah PT Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk, lembaga keuangan yang beroperasi di bawah Badan Usaha Milik Negara (BUMN), dengan sebutan EDC BRI Merchant. Namun, rupanya terdapat data empiris yang menunjukkan bahwa mesin EDC BRI seringkali tidak dimanfaatkan oleh *customer* saat mereka melakukan transaksi di *merchant* tersebut dan terdapat laporan ketidakpuasan terkait kualitas layanan

EDC yang diberikan kepada pengguna jasa, terutama di Kota Jakarta.

Penelitian terhadap *user experience* pada EDC di Bank Rakyat Indonesia (BRI) menjadi sangat relevan dibandingkan dengan bank lainnya, mengingat posisi strategis BRI sebagai salah satu bank terbesar di Indonesia dengan jaringan yang luas. Dalam konteks perbankan, EDC memiliki peran krusial sebagai antarmuka utama antar nasabah dan layanan perbankan elektronik. Bank BRI, dengan fokusnya pada pelayanan kepada masyarakat yang sebagian besar terdiri dari pelaku usaha mikro atau kecil, memiliki kebutuhan unik yang dapat memengaruhi pengalaman pengguna mereka terhadap teknologi EDC.

DKI Jakarta, sebagai salah satu dari lima provinsi teratas bersama Jawa Barat, Jawa Timur, Jawa Tengah, dan Banten, menunjukkan tingkat penggunaan mesin EDC BRI yang tinggi, mencapai lebih dari 100 ribu mesin dengan pangsa pasar sebesar 23,05%, dari total 1.250 ribu mesin EDC di seluruh Indonesia pada tahun 2022 (Sumber: data internal BRI Pusat 2022). Jakarta juga memimpin dalam *sales volume* merchant dengan pangsa pasar mencapai 42,95%, mengungguli provinsi-provinsi lainnya seperti Jawa Timur, Jawa Tengah, Jawa Barat, dan Banten. Namun, meskipun data menunjukkan angka yang tinggi, pada

fakta di lapangan, EDC BRI belum mendominasi di Jakarta dan bukan menjadi pilihan utama bagi *customer* dalam bertransaksi. Jakarta masih didominasi oleh bank pesaing, terutama BCA (Bank Central Asia).

Dalam konteks ini, penelitian dan pengembangan dalam bidang *User Experience* (UX) pada EDC BRI menjadi sangat penting, karena dapat memberikan wawasan yang mendalam tentang faktor-faktor yang mempengaruhi preferensi nasabah dan membantu BRI meningkatkan daya saingnya di pasar Jakarta yang kompetitif, serta untuk memastikan bahwa penggunaan EDC BRI dapat memberikan pengalaman yang baik bagi pengguna (*merchant* dan *customer*). Melalui penelitian UX ini pula, penulis dapat mengidentifikasi kebutuhan, preferensi, dan kendala yang dihadapi oleh pengguna ketika menggunakan EDC BRI.

Penelitian terdahulu mengenai korelasi antara kualitas layanan dan kepercayaan *customer* dalam sektor jasa, terutama dalam industri EDC, seperti perbankan, telah dilakukan oleh Iva Nurdiana Nurfida (2014). Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa kualitas layanan memiliki dampak yang signifikan pada tingkat kepercayaan *customer*, dengan kualitas layanan berperan secara

langsung dalam membentuk kepercayaan tersebut.

Selain itu, Sandi Sutopo A. dan Widodo (2017) juga telah melakukan penelitian sejenis dengan judul "*Model of Strengthening Brand Loyalty for EDC (Electronic Data Capture) Users of Bank Rakyat Indonesia (Persero) LTD*". Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa meningkatkan dan memperkuat loyalitas merek pada EDC Bank BRI dapat dicapai melalui peningkatan kualitas layanan, kepercayaan merek, dan strategi pemasaran melalui media sosial. Menurut penelitian tersebut, peningkatan *service quality* secara positif dapat berkontribusi pada peningkatan loyalitas merek di Bank BRI.

Perspektif antropologi digunakan dalam penelitian ini untuk menganalisis fenomena penggunaan EDC BRI. Antropologi memandang masyarakat sebagai entitas yang terikat oleh budaya dan norma sosial. Oleh karena itu, perspektif antropologi akan membantu menjelaskan bagaimana budaya dan norma sosial di suatu daerah atau komunitas tertentu memengaruhi penggunaan mesin EDC BRI. Pertanyaan-pertanyaan yang muncul termasuk apakah terdapat preferensi lokal terkait dengan pembayaran tunai atau metode

pembayaran tertentu yang memengaruhi adopsi EDC.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan fenomenologi yang bertujuan untuk mengeksplorasi dan mendalami secara lebih cermat dan terperinci mengenai pemahaman suatu individu berdasarkan pengalaman-pengalamannya dalam menggunakan mesin EDC BRI. Informan pada penelitian ini adalah para pengguna EDC BRI di kota Jakarta, baik *merchant* maupun *customer*.

Metode pengumpulan data dan pengambilan sampel yang digunakan adalah *non probability sampling*. Karena populasi pada penelitian ini bersifat infinit atau jumlah populasi tidak dapat ditentukan sebelumnya, maka peneliti menggunakan teknik *snowball sampling*. Sampel yang diambil dalam penelitian ini sebanyak 12 informan, yaitu 6 *merchant* dan 6 *customer*.

Teknik pengumpulan data dilakukan dalam beberapa tahap, diantaranya:

1. Studi literatur: Data yang dihimpun melalui studi literatur mencakup analisis mengenai perkembangan sistem pembayaran uang elektronik di

Indonesia, teori perubahan sosial Anthony Giddens, aspek budaya dalam penggunaan metode pembayaran *cashless*, serta isu terkait mesin EDC beserta unsur-unsur pendukung lainnya.

2. Observasi: Dilakukan secara luring dengan mengamati aktivitas transaksi yang melibatkan *customer* dan beberapa *merchant* EDC BRI di Jakarta yang berperan sebagai informan.
3. Wawancara: Peneliti mengajukan pertanyaan kepada sejumlah *merchant* dan *customer* EDC BRI yang memenuhi kriteria sebagai informan. Wawancara mengikuti pedoman yang telah disiapkan oleh peneliti, meskipun pertanyaan dapat disesuaikan dengan tanggapan yang diberikan oleh informan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

User Experience (UX) didefinisikan sebagai hasil dari interaksi dan penggunaan suatu perangkat atau produk, termasuk kegunaan, fungsionalitas, serta dampak emosional selama dan setelah interaksi (Orlova, 2016). Fokus pada UX sendiri ialah bagaimana desain secara keseluruhan dapat memengaruhi persepsi yang dirasakan oleh pengguna, yang

melibatkan aspek-aspek seperti tampilan visual, kualitas, dan kinerja desain. Ini menggambarkan mengapa UX dianggap penting, tidak hanya terbatas pada aspek visual, tetapi juga mencakup berbagai elemen lain yang memengaruhi pengalaman pengguna.

Menurut Gualtieri (2009), *User Experience* (UX) tidak hanya tentang elemen seperti desain *interface* (antarmuka), *usability* (kegunaan), desain visual atau kinerja sistem saja, tetapi tentang bagaimana semua elemen tersebut saling berinteraksi karena integrasi elemen-elemen tersebut memainkan peran terhadap cara pengguna melihat sebuah *website*.

Seperti dijelaskan oleh Carisfian et al (2019), *User Experience* (UX) adalah tanggapan atau pandangan yang dirasakan oleh individu akibat menggunakan suatu produk atau sistem aplikasi. UX menjadi pendekatan dalam merancang produk dengan fokus pada persepsi pengguna, mencakup aspek emosional, preferensi, tanggapan, faktor psikologis, kebiasaan, dan kesuksesan pengguna dari sebelum, selama, dan setelah penggunaan suatu produk.

Faktor-Faktor yang Memengaruhi *User Experience*

Peter Morville, seorang tokoh utama dalam bidang *user experience* (UX),

mengidentifikasi tujuh factor yang memengaruhi user experience, diantaranya:

1. Relevan (*Useful*): Menurut informasi dari *Interaction Design Foundation*, elemen pertama dalam *user experience* adalah relevansi (*useful*). Suatu produk harus memiliki manfaat yang jelas bagi pengguna. Tingkat relevansi ini tentu dapat bervariasi sesuai dengan perspektif masing-masing individu.
2. Kegunaan (*Usable*): Suatu produk harus mudah digunakan. Apabila pengguna tidak dapat mengoperasikan produk secara mudah, maka bisa saja *user experience* menjadi kurang memuaskan.
3. Mudah ditemukan (*Findable*): Pentingnya memastikan bahwa setiap elemen dari produk dapat secara mudah ditemukan oleh pengguna.
4. Kredibel (*Credible*): Produk yang memiliki kredibilitas yang terbukti akan menarik pelanggan untuk menggunakan produk tersebut.
5. Menarik (*Desirable*): Suatu produk juga harus memiliki daya tarik yang bisa membuat pengguna

tertarik untuk memiliki atau menggunakannya.

6. Aksesibel (*Accessible*): Kemudahan akses ini menjadi krusial karena produk yang sulit diakses akan sulit juga untuk digunakan oleh pengguna.
7. Bernilai (*Valueable*): Setiap produk yang dihasilkan harus memiliki nilai yang memberikan manfaat, baik bagi segi bisnis maupun bagi pengguna.

Teori Perubahan Sosial: Strukturasi, Anthony Giddens

Teori strukturasi Giddens menjelaskan bahwa masyarakat bukan hanya dibentuk oleh struktur-struktur sosial (seperti norma, nilai, institusi), melainkan juga oleh tindakan-tindakan individu. Struktur dan tindakan merupakan dua elemen yang tidak dapat dipisahkan secara tegas: sebaliknya, mereka saling mempengaruhi dan membentuk satu sama lain (Giddens, 2011).

Dalam teori strukturasi Giddens, fenomena *cashless* dapat dilihat sebagai contoh bagaimana tindakan individu dalam menggunakan teknologi pembayaran non-tunai berinteraksi dengan struktur sosial yang ada dan menciptakan perubahan sosial melalui proses dualitas strukturasi,

yaitu melalui interaksi konstan antara struktur dan tindakan. Struktur sosial yang dijelaskan pada teori ini berkaitan dengan norma, nilai, dan institusi dalam masyarakat yang mempengaruhi bagaimana tindakan-tindakan individu dilakukan.

Dalam konteks *cashless*, struktur ini mencakup sistem perbankan, teknologi, regulasi keuangan, dan preferensi konsumen terhadap kemudahan dan efisiensi. Selain itu, penggunaan *cashless* merupakan contoh dari tindakan individu yang dipengaruhi oleh struktur yang mana individu memilih untuk menggunakan pembayaran non-tunai berdasarkan pada norma dan nilai yang ada di masyarakat serta akses mereka terhadap teknologi.

Pentingnya User Experience dalam Konteks Mesin EDC BRI

Secara keseluruhan, penelitian *User Experience* (UX) terhadap EDC BRI dapat memberikan wawasan berharga mengenai bagaimana pengguna berinteraksi dengan perangkat tersebut, membantu dalam pengembangan perangkat yang lebih baik, meningkatkan kepuasan pelanggan, dan memperkuat posisi BRI dalam layanan pembayaran elektronik. Tidak hanya itu, dengan melakukan penelitian UX, peneliti dapat memahami secara lebih mendalam bagaimana para merchant atau *customer*

dalam berinteraksi dengan EDC yang mana hasil dari penelitiannya dapat membantu dalam merancang *interface* (antarmuka) yang lebih intuitif dan mudah digunakan. Kemudian, melalui penelitian UX, peneliti dapat mengidentifikasi kebutuhan, preferensi, dan harapan pengguna terkait penggunaan EDC yang mana hal ini akan memungkinkan BRI untuk mengembangkan fitur-fitur yang relevan dan sesuai dengan kebutuhan bisnis dan pelanggan. Dengan memahami bagaimana proses transaksi di EDC yang dilakukan oleh merchant atau *customer*, peneliti juga dapat mengidentifikasi peluang untuk membantu BRI dalam meningkatkan efisiensi dan kecepatan proses transaksi pada EDC BRI. Dengan mengoptimalkan pengalaman pengguna melalui penelitian UX pula, BRI dapat meningkatkan penerimaan dan penggunaan EDC baik dari merchant maupun *customer*. *User experience* yang baik tentu akan membuat pengguna merasa lebih nyaman dan termotivasi untuk menggunakan EDC BRI. Terakhir, melalui penelitian UX, BRI dapat tetap mengikuti perkembangan teknologi dan tren terbaru dalam industry pembayaran elektronik sehingga BRI dapat merancang EDC yang selaras dengan kebutuhan dan harapan pengguna di era teknologi modern.

User Experience terhadap Penggunaan Mesin EDC BRI: Perspektif Merchant

Dalam perspektif *merchant*, penggunaan EDC BRI merupakan aspek penting dalam menjalankan bisnis mereka. Dari hasil penelitian, ditemukan beberapa *insights* yang memperlihatkan apa saja faktor yang memengaruhi frekuensi penggunaan EDC BRI dan alasan EDC BRI seringkali tidak digunakan ketika *customer* melakukan transaksi pembayaran, diantaranya:

Pertama, *merchant* yang memiliki volume transaksi yang cenderung tinggi pada EDC BRI rupanya adalah *merchant* yang menggunakan BRI sebagai rekening bank utama. Kedua, jenis mesin EDC BRI memainkan peran penting. Sebagian besar *merchant* mengadopsi versi Android EDC BRI karena tampilan yang lebih modern dan fitur yang mudah digunakan oleh pengguna. Namun, kendala seperti masalah koneksi dan *remote issue* masih menjadi permasalahan yang perlu diatasi secara berkala. Ketiga, kendala terkait display PIN EDC BRI yang acak dapat menyebabkan kesalahan input oleh pengguna. Beberapa informan merasa kesulitan terhadap display PIN yang tidak berurutan, meskipun tujuannya untuk meningkatkan keamanan.

Selanjutnya, transformasi pembayaran QRIS telah menjadi tren yang

signifikan dalam transaksi pembayaran. Penggunaan QRIS melalui EDC BRI memiliki peran besar dalam peningkatan volume transaksi, dengan bukti transaksi yang langsung diterima oleh *merchant* menjadi faktor penentu.

Kemudian, pada *merchant* yang memiliki frekuensi transaksi rendah pada EDC BRI rupanya mengalami kendala terhadap pemahaman mengenai fitur-fitur yang ada pada EDC BRI. Kurangnya pengetahuan kasir terkait hal tersebut menjadi sebuah hambatan dalam pemanfaatan EDC BRI. Bahkan, mereka tidak mengetahui jika kartu bank lain dapat digunakan dan menganggap akan dikenakan biaya tambahan jika bertransaksi dengan kartu bank lain melalui EDC BRI. Seperti yang disampaikan salah satu informan:

Tidak pernah menggunakan EDC BRI ketika customer menggunakan kartu dari bank lain, karena tidak tahu kalo bisa” -Wawancara dengan informan Ivana.

Selain itu, EDC bank kompetitor juga memiliki keunggulan yang menarik bagi *merchant*. Kelebihan tersebut menjadi daya tarik tersendiri yang memengaruhi pilihan *merchant* dalam menyediakan EDC dari bank tertentu. Seperti yang disampaikan salah satu informan:

BCA lebih simple (e-banking, progres, dan lainnya). Gaperlu masukin nomor kartu jadi proses lebih simple. Settlement di BCA lebih mudah. Laporan masuk BCA juga lebih simple, detailnya dan jelas. Kalau BRI, baru tercantum keterangannya ketika beda bank, kalo dari BRI kode-kode aja.” - Wawancara dengan informan Hamzy.

Promo EDC juga menjadi faktor penting dalam penggunaan EDC, di mana *merchant* lebih cenderung memilih EDC dari bank yang menawarkan promo kepada mereka atau *customer* mereka.

Terakhir, keterlambatan dalam proses *settlement* transaksi dapat menyebabkan ketidakseimbangan dalam pencatatan transaksi harian *merchant*. Beberapa *merchant* mengalami keterlambatan dalam *settlement* hingga lebih dari sehari. Hal ini tentu dapat meningkatkan resiko kesalahan pencatatan.

Perspektif Customer terhadap Penggunaan Uang Elektronik dan Mesin EDC

Hasil penelitian menunjukkan bahwa saat ini, masyarakat telah secara luas mengadopsi budaya *cashless*. Ini tercermin dari temuan penelitian yang

menunjukkan mayoritas informan lebih memilih metode pembayaran non-tunai seperti kartu debit, kredit, dan QRIS. Uang tunai sudah tidak lagi menjadi pilihan utama, dan informan mengakui bahwa mereka semakin jarang menggunakan uang tunai. Kemudahan dan ketersediaan teknologi seperti Qris dan EDC dianggap sebagai faktor utama dalam pergeseran ini.

Dari banyaknya opsi pembayaran elektronik yang ada, terdapat beragam pandangan terkait preferensi terhadap metode pembayaran yang dianggap paling aman. Meskipun ada berbagai pandangan, mayoritas menyatakan bahwa pembayaran dengan kartu debit dianggap lebih aman karena memiliki bentuk fisik dan telah dikenal cukup lama sehingga dianggap lebih terpercaya. Jika kartu debit hilang, customer dapat segera melaporkannya ke bank, ini mengurangi risiko potensial terkait peretasan.

Meskipun demikian, dari perspektif kenyamanan, mereka berpendapat bahwa QRIS lebih nyaman digunakan karena efisien, tidak memerlukan dompet, dan cukup dengan menggunakan ponsel sehingga transaksi dapat dilakukan dengan cepat. Selain itu, QRIS juga seringkali menawarkan berbagai promo menarik. Namun, kendati begitu, dalam hal keamanan, kartu debit tetap menjadi pilihan utama.

Sama halnya dengan penggunaan mesin EDC, terdapat faktor-faktor yang dapat memengaruhi pengalaman *customer* dalam menentukan preferensi dan keputusan mereka dalam menggunakan mesin EDC. Salah satu faktor utama adalah kemudahan penggunaan dan ketersediaan mesin EDC.

Selain itu, pilihan kartu juga memainkan peran penting. Beberapa *customer* cenderung menggunakan mesin EDC yang sesuai dengan kartu debit mereka. Meskipun begitu, ada juga *customer* yang menggunakan mesin EDC dari bank lain jika tidak ada pilihan lain. Seperti yang disampaikan oleh salah satu informan:

"Kalau bayarnya pakai kartu BRI saya maunya EDC BRI aja, tapi pernah juga dikasih EDC BCA dan tidak ada masalah" -Wawancara dengan informan Reza.

Selain faktor-faktor tersebut, kinerja mesin EDC juga memiliki dampak yang signifikan terhadap pengalaman *customer*. Meskipun beberapa *customer* tidak terlalu memperhatikan tampilan dan fiturnya, kinerja dan kecepatan transaksi menjadi perhatian utama. *Customer* ingin transaksi mereka berjalan lancar dan cepat.

Tidak hanya itu, biaya tambahan atau potongan tambahan dalam

penggunaan mesin EDC juga mempengaruhi pilihan *customer*. *Customer* cenderung memilih mesin EDC yang tidak mengenakan biaya tambahan.

User Experience terhadap Penggunaan Mesin EDC BRI: Perspektif Customer

Perspektif *customer* terhadap mesin EDC BRI menunjukkan beragam pemahaman dan pengalaman. Dari temuan penelitian, terdapat beberapa *customer* yang kurang familiar atau tidak terlalu memperhatikan mesin EDC BRI. Namun, beberapa tanggapan menyoroti kendala yang sering terjadi ketika mereka menggunakan mesin EDC BRI, yaitu seringnya terjadi eror pada mesin yang disebabkan oleh masalah jaringan dan kurangnya edukasi *merchant* terkait penggunaan mesin EDC BRI.

Ketika berbicara mengenai jenis mesin EDC (Android/*touchscreen* vs. Konvensional/*tombol*), beberapa *customer* mengalami kendala awal dengan mesin android karena tampilan PIN-nya yang acak. Namun, yang lain merasa kendala tersebut justru dinilai sebagai keunggulan karena dapat meningkatkan keamanan transaksi dan mesin android ini juga dianggap memiliki keunggulan dalam hal tampilan yang mencolok, dan desain *interface* yang baik. Di sisi lain, mesin konvensional dinilai lebih nyaman oleh

beberapa *customer* karena memiliki penutup pada tombol PIN, yang dianggap lebih aman.

Selain itu, beberapa *customer* tidak pernah mengalami kendala dalam penggunaan mesin EDC BRI, yang mungkin mencerminkan bahwa mesin tersebut berfungsi dengan baik dalam pengalaman mereka.

Namun, penting untuk mencatat bahwa beberapa *customer* belum pernah melihat atau menggunakan mesin EDC BRI sama sekali. Hal ini menunjukkan bahwa kesadaran dan penggunaan mesin EDC BRI dapat bervariasi di kalangan *customer*.

Dari hasil penelitian, beberapa *customer* juga memberikan tanggapan terhadap mesin EDC kompetitor sebagai perbandingan. Tanggapan *customer* terhadap mesin EDC kompetitor menggambarkan bahwa pengalaman dan preferensi mereka dipengaruhi oleh sejumlah faktor.

Sebagian besar *customer* menyoroti keinginan mereka agar penggunaan mesin EDC berjalan tanpa masalah atau gangguan. Mereka cenderung memilih mesin EDC yang “*seamless*” atau tidak pernah bermasalah dengan penggunaannya. Pengalaman *customer* dengan mesin EDC BCA mencerminkan preferensi mereka terhadap mesin konvensional yang dianggap lebih mudah digunakan, familiar,

dan mudah ditemukan. Kemudahan penggunaan dan ketidakadaan masalah dalam penggunaan mesin EDC BCA menjadi pertimbangan utama dalam preferensi ini. Seperti yang disampaikan salah satu informan:

“Saya pernah pakai mesin EDC BCA. Suka atau ga suka, itu tergantung se-seamless aja, karena sekali ada masalah itu bakal keinget terus. Jadi prefer yang gapernah sama sekali bermasalah.”-Wawancara dengan informan Irham.

Dalam konteks penggunaan QRIS, *customer* lebih menyukai penggunaan mesin EDC Mandiri karena dapat menghasilkan barcode langsung dari mesin android. Hal ini dapat menghindari penggunaan struk yang dianggap sebagai pemborosan kertas.

Selain itu, faktor seperti ketersediaan mesin EDC dari bank tertentu juga memengaruhi preferensi *customer*. Mereka cenderung memilih mesin EDC yang lebih mudah ditemukan dan diakses. Seperti yang disampaikan oleh salah satu informan:

“Pemakaian Mesin EDC itu tergantung tempatnya, tapi mostly yang sering dipakai EDC BCA sih karena ada dimana-mana, BRI juga lumayan. Di Jakarta Utara EDC BCA

banyak banget.” -Wawancara dengan informan Irham.

Secara keseluruhan, perspektif *customer* terhadap mesin EDC BRI menunjukkan bahwa pengalaman pengguna, kemudahan penggunaan, keamanan, dan ketersediaan memiliki peran penting dalam pembentukan preferensi mereka.

Analisis User Experience Merchant dan Customer EDC BRI dalam Perspektif Antropologi

Hasil pada penelitian ini memberikan gambaran yang menarik tentang bagaimana hubungan antara preferensi pengguna (*merchant* dan *customer*) dalam menggunakan EDC BRI dengan konsep perspektif antropologi. Dalam analisis ini, perlu diperhatikan bahwa preferensi tersebut tidak hanya berkaitan dengan faktor teknis, tetapi juga terpengaruh oleh faktor budaya, sosial, dan ekonomi.

Dalam perspektif antropologi penggunaan teknologi seperti EDC dapat dilihat sebagai bagian dari praktik budaya yang kompleks dalam masyarakat. Salah satu temuan utama bahwa EDC BRI tidak menjadi pilihan utama bagi *merchant* dalam kegiatan transaksi *customer*-nya.

Ini dapat dijelaskan dari berbagai perspektif antropologi:

1. Praktik Ekonomi Lokal: Preferensi penggunaan EDC dari bank kompetitor dapat mencerminkan praktik ekonomi lokal yang telah ada sebelumnya. *Merchant* mungkin telah membangun hubungan dengan bank-bank lain dan merasa nyaman dengan kualitas layanan atau produk yang ditawarkan dengan mesin EDC mereka.
2. Faktor Sosial: Kurangnya pengetahuan kasir pada *merchant* tentang fitur-fitur EDC BRI dan preferensi *customer* untuk tidak dikenakan biaya tambahan ketika menggunakan EDC yang sama dengan kartu mereka adalah contoh bagaimana faktor sosial memengaruhi preferensi penggunaan EDC.
3. Perubahan Sosial: Transformasi pembayaran QRIS mencerminkan adanya perubahan sosial dalam cara individu membayar. Hal ini sesuai dengan konsep perubahan sosial dalam antropologi di mana teknologi baru mengubah praktik-praktik yang telah ada.
4. Faktor Budaya: Keunggulan EDC kompetitor yang tidak dimiliki oleh EDC BRI juga dapat mencerminkan bagaimana

preferensi budaya memengaruhi pemilihan teknologi. Beberapa merchant mungkin lebih memilih EDC kompetitor karena memiliki kelebihan yang lebih sesuai dengan nilai-nilai budaya mereka.

5. Faktor Ekonomi: Adanya insentif seperti promo EDC juga dapat dipahami dari perspektif budaya, Orang cenderung mengambil keputusan berdasarkan insentif ekonomi yang sesuai dengan budaya konsumen mereka.

Dalam analisis ini, terlihat bahwa preferensi *merchant* terhadap penggunaan EDC BRI dan faktor-faktor yang memengaruhinya tidak hanya berasal dari faktor internal saja, seperti pertimbangan teknis, tetapi juga dapat dipengaruhi oleh faktor eksternal, seperti dinamika budaya, sosial, dan ekonomi dalam masyarakat. Pendekatan antropologi dapat membantu kita memahami bagaimana teknologi keuangan seperti EDC menjadi bagian dari praktik budaya dan sosial yang lebih luas dalam masyarakat.

SIMPULAN

Dalam perspektif *merchant*, faktor seperti kepemilikan rekening bank utama, jenis mesin EDC, penggunaan QRIS, pengetahuan kasir, dan promo EDC

memiliki dampak yang signifikan terhadap frekuensi penggunaan mesin EDC BRI.

Dari perspektif *customer*, penggunaan uang elektronik dan mesin EDC telah menjadi budaya *cashless* yang meluas di masyarakat. Keamanan dan kenyamanan menjadi pertimbangan utama dalam preferensi penggunaan metode pembayaran. Kemudian, faktor seperti kemudahan penggunaan, pilihan kartu, kinerja mesin EDC, dan biaya tambahan juga memengaruhi preferensi *customer* dalam menggunakan mesin EDC.

Perspektif antropologi melihat bahwa preferensi *merchant* dan *customer* terhadap penggunaan EDC BRI tidak hanya dipengaruhi oleh faktor internal, seperti faktor teknis, kebutuhan, dan keinginan saja, tetapi juga dipengaruhi oleh faktor eksternalnya, seperti faktor budaya, sosial, dan ekonomi dalam masyarakat.

Pendekatan antropologi membantu kita memahami bagaimana teknologi seperti EDC menjadi bagian dari praktik budaya yang lebih luas dalam masyarakat.

Simpulan ini menunjukkan kompleksitas dalam pemahaman preferensi pengguna terhadap teknologi keuangan seperti EDC BRI, serta pentingnya mempertimbangkan faktor-faktor budaya, sosial, dan ekonomi dalam pengembangan produk dan layanan yang

dapat memenuhi kebutuhan serta harapan pengguna.

DAFTAR PUSTAKA

- Sutopo, Sandi A., Widodo. 2017. MODEL OF STRENGTHENING BRAND LOYALTY FOR EDC (Electronic Data Capture) USERS OF BANK RAKYAT INDONESIA (Persero) LTD. *International Journal of Islamic Business Ethic (IJIBE)*.
- Ramilton, Ricky. Dkk. 2019. Analisis Kualitas Layanan Mesin EDC terhadap Kepuasan Merchant dengan Pengukuran Model Kano. *Journal Ekonomi dan Bisnis Vol.6, No.2, 121-138*.
- Adam, H. (2016). *Less Cash Society: Revolusi Gaya Hidup di Era Ekonomi Digital*. <https://medium.com/@harristioadam/less-cash-society-revolusi-gaya-hidup-di-era-ekonomi-digital-a428e41d89fb>
- Alexandrer, Fandi Putra Gulo. (2016). Pengaruh Kualitas Layanan EDC Pada Kepuasan Konsumen Studi di Kawasan Kota Solo. Universitas Gajah Mada.
- Kuswibowo C, Putri, Andhina N. 2020. Pengaruh Kualitas Pelayanan Menggunakan Mesin EDC terhadap Kepuasan Merchant pada PT Bank Rakyat Indonesia Jakarta Pusat (The Effect of Service Quality Using EDC Machine on Merchant Satisfaction at PT Bank Rakyat Indonesia Central Jakarta). *Politeknik APP Vol.1*.
- Ashaf, A. 2006. Pola Relasi Media, Negara, dan Masyarakat: Teori Strukturasi Anthony Giddens sebagai Alternatif. *Jurnal Ilmu Komunikasi FISIP Universitas Lampung*.
- Rohmah, Siti, Ary, Maksi. 2021. Analisis Pengalaman Pengguna Aplikasi Pinjaman Online Menggunakan Metode Usability Testing Dan User Experience Questionnaire (Studi kasus: pada Akulaku dan Kredivo Indonesia). *Jurnal Sistem Infoemasi Vol. 13, No. 1*.
- Harsi Annisa Destiana. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Merchant Pada PT Bank Mandiri Persero Tbk Kantor Area Bekasi Jatiwaringin. Jakarta. Politeknik Negeri Jakarta.
- Risky Rian Fauzi. (2015). Pengaruh Kualitas Layanan Pada Unit EDC Terhadap Kepuasan dan Implikasinya Terhadap Kepercayaan Pelanggan pada PT Mitra Usaha Jaya Utama. Jakarta
- Fernandes. Lidya, dkk. 2014. Analisis Efektivitas Penggunaan Mesin EDC (Electronik Data Capture) Pt Bank Bukopin Terhadap Tingkat Penjualan Toko XYZ. *Akuntansi, STIE MDP Palembang*.
- Anjelina. (2018). Persepsi Konsumen Pada Penggunaan E-Money. *Journal of Applied Managerial Accounting, 2(2), 219-231*.
- Hariyanto. (2020). Pertumbuhan Dan Perkembangan Uang Elektronik Di Indonesia. *Ajaib.Co.Id*.
- Wijaya, Erwin, Mulyandi, M. Rachman. 2021. Tren Penggunaan Uang Elektronik terhadap Generasi Milenial. *Jurnal Indonesia Sosial Sains, Vol. 2, No. 2*.
- Kusnandar, V. B. (2019). Berapa Transaksi Uang Elektronik di Indonesia? *Databoks.Katadata.Co.Id*. <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2019/11/07/berapa-transaksi-uang-elektronik-di-indonesia>
- Rahmatika, U., & Fajar, M. A. (2019). Faktor - Faktor Yang Mempengaruhi Minat Penggunaan Electronic Money: Integrasi Model Tam - Tpb Dengan Perceived Risk.

Nominal: Barometer Riset Akuntansi Dan Manajemen, 8(2), 274–284.

Nuswantari, Sielina (2022) PERAN EDC (ELECTRONIC DATA CAPTURE) DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN NASABAH PADA PT BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) TBK. KANTOR CABANG MALANG KAWI. Vocational (Diploma) Thesis, Universitas Muhammadiyah Malang.

Kurnianingsih, Asih,& Noviani. (2022). "Upaya Meningkatkan Keputusan Merchant Anchor Dalam Menggunakan Mesin Edc", Jurnal Manajemen dan Retail.

Sandria, Feri. 2022. Kiamat ATM Sudah Dekat?. CNBC Indonesia.

Jati, Wasisto Raharjo. (2015). "Less Cash Society: Menakar Mode Konsumerisme Baru Kelas Menengah Indonesia". Jurnal Socioteknologi Lembaga Ilmu Pengetahuan Indonesia (P2P- LIPI), Vol. 14, No. 2, 2015.

Sungkawati, Endang. Dkk. 2022. Buku Perilaku Konsumen (Suatu Pengantar). EUREKA MEDIA AKSARA, ANGGOTA IKAPI JAWA TENGAH NO. 225/JTE/2021

J.Subianto, Totok. 2009. STUDI TENTANG PERILAKU KONSUMEN BESERTA IMPLIKASINYA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN. Jurnal Ekonomi Modernisasi.