

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Pada era globalisasi ini, Indonesia terus berkembang dalam bidang pelayanan transportasi umumnya dengan menggunakan system pembayaran moden dengan menggunakan uang elektrik, yang bekerja sama dengan beberapa bank swasta di Indonesia yang menerbitkan uang elektrik dalam bentuk E-Money Card. Perkembangan teknologi internet ini diadopsi oleh industry perbankan untuk mengembangkan pelayanan. Peluang ini digunakan oleh bank-bank yang ada di Indonesia baik bank pemerintah maupun swasta, karena media internet adalah suatu inovasi yang cukup memberi peluang dan menantang dalam pengembangannya. Perkembangan pelayanan yang dilakukan perbankan berbasis teknologi (*electronic transaction*) dalam bentuk *internet banking*, *mobile banking* yang berbasis handphone (*phone banking*), penggunaan ATM (*Authomatic Teller Machine*), *Credit Card* dan lain sebagainya merupakan keharusan bagi bank-bank di Indonesia untuk merebut pangsa pasar. Saat ini *internet banking* menjadi perhatian utama dan senjata yang revolusioner strategis operasional bank, untuk *delivery* maupun untuk persaingan antar bank. *Online banking* diperkenalkan sebagai *channel* dimana nasabah bank dapat melakukan aktivitas finansial perbankan secara elektronik melalui *website* bank.

Nasabah dapat melakukan transaksi *non cash* setiap saat dengan mudah dan nyaman dengan mengakses melalui komputer (jaringan internet). Inovasi pelayanan perbankan melalui teknologi *internet banking* diharapkan dapat menekan *transactional cost* dan antrian yang terjadi di kantor-kantor bank.

Teknologi semakin canggih, semua aktivitas sehari-hari pun semakin mudah, termasuk dalam hal bertransaksi. Kini telah populer apa yang disebut uang elektronik (kartu e-money), yaitu alat pembayaran dengan nilai uang telah tersimpan secara elektronik pada server atau pun kartu. Kartu E-money ini kemudian dapat digunakan untuk transaksi pembayaran di internet maupun merchant-merchant yang telah bekerja sama dengan bank penerbit kartu e-money. Menjadi populer karena e-money telah gencar digunakan untuk bertransaksi toko online maupun offline. Bahkan, fasilitas-fasilitas umum telah memperkenalkan e-money sebagai pembayaran tol, commuterline, transjakarta, parkir, dan masih banyak lagi. Ada beberapa kelebihan e-money dibanding uang fisik. Pertama, Anda bisa melakukan berbagai transaksi tanpa membawa banyak uang fisik. Kedua, Anda bisa melakukan transaksi lebih cepat karena tinggal mengurangi nilai di e-money sesuai dengan nilai transaksi, tak perlu menghitung berlembar uang. Namun, ada juga kekurangan e-money. Pertama, belum semua transaksi bisa memakai e-money karena e-money baru bisa dipakai di merchant yang bekerja sama dengan penerbit. Kedua, risiko seluruh uang hilang ketika pengguna kehilangan kartu atau piranti yang dipakai menyimpan e-money.

Beberapa bank yang menerbitkan kartu e money ini diantaranya adalah Bank Mandiri (e-toll card/e-money), Bank BRI (Brizzi), Bank BCA (Flazz), Bank BNI (TapCash), Bank DKI (JakCard) dan Bank Mega (MegaCash).<sup>1</sup>

Berikut adalah tampilan E-Money Card di Indonesia yang diterbitkan oleh bank swasta di Indonesia



Gambar 1.1  
E-Money Card Indonesia

*Sumber:* Diolah oleh peneliti

---

<sup>1</sup> <http://6.cnesu.com/atmbersama-com-kelebihan-dan-kekurangan-uang-elektronik-e-money-dalam-bertransaksi/>

Peneliti melakukan *review* terhadap beberapa artikel ilmiah dan hasilnya dimasukkan kedalam tabel. Tabel tersebut berisi nama peneliti, tahun artikel ilmiah, hipotesis, variable bebas dan variabel terikat yang diteliti dalam artikel tersebut.

Tabel 1.1  
Tabel Jurnal Penelitian

Variabel (x) →	Variabel (Y)	Hipotesis	Penulis dan tahun
<i>Perceived Usefulness</i>	Minat Menggunakan	Diterima	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Noor, Said (2011)</li> <li>• Chiang, Tang (2009)</li> <li>• Lee, Kim (2009)</li> <li>• Moll, Plmer, Lewis (2010)</li> <li>• Shin (2009)</li> <li>• Fullah, Candra (2012)</li> <li>• Purnama, Widiyanto (2012)</li> <li>• Syaefullah, (2014)</li> <li>• Sulastini, Warmika, (2014)</li> <li>• Candraditya, Idris (2013)</li> </ul>
<i>Risk</i>	Minat Menggunakan	Diterima	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Noor, Said (2011)</li> <li>• Moll, Plmer, Lewis (2010)</li> <li>• Fullah, Candra (2012)</li> </ul>
<i>Perceived Ease of Use</i>	Minat Menggunakan	Diterima	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Noor, Said (2011)</li> <li>• Chiang, Tang (2009)</li> <li>• Lee, Kim (2009)</li> <li>• Moll, Plmer, Lewis (2010)</li> <li>• Shin (2009)</li> <li>• Saputro (2013)</li> <li>• Pranidana (2009)</li> <li>• Fullah, Candra (2012)</li> <li>• Purnama, Widiyanto (2012)</li> </ul>

Fitur Layanan	Minat Menggunakan	Diterima	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Saputro (2013)</li> <li>• Oktaviani, Ariyani, Nisa (2013)</li> <li>• Pranidana (2009)</li> </ul>
<i>Price</i>	Minat Menggunakan	Diterima	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Purnama, Widiyanto (2012)</li> <li>• Candraditya, Idris (2013)</li> </ul>
<i>Trust</i>	Minat Menggunakan	Diterima	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Moll, Plmer, Lewis (2010)</li> <li>• Shin (2009)</li> <li>• Saputro (2013)</li> <li>• Fullah, Candra (2012)</li> <li>• Syaefullah, (2014)</li> <li>• Sulastini, Warmika, (2014)</li> </ul>
<i>Perceived Credibility</i>	Minat Menggunakan	Diterima	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Noor, Said (2011)</li> <li>• Moll, Plmer, Lewis (2010)</li> </ul>

Sumber : Data diolah oleh peneliti

Peneliti melakukan *review* pada 10 artikel ilmiah yang mengkaji tentang beberapa variabel yang berpengaruh pada minat menggunakan *Internet banking (e-money)*. Tabel ini dibuat bertujuan untuk mengidentifikasi literatur dan referensi yang mendukung penentuan variabel yang akan diteliti. Dari 28 artikel ilmiah, peneliti melihat variabel bebas yang banyak digunakan oleh peneliti terdahulu ialah persepsi manfaat (*perceived usefulness*), persepsi kemudahan (*perceived ease of use*), fitur layanan, kepercayaan (*trust*).

Berikut ini merupakan hasil *review* dari 28 artikel ilmiah yang dilakukan oleh peneliti terdahulu yang menggunakan variabel persepsi manfaat, persepsi kemudahan, fitur layanan, kepercayaan dan implikasinya terhadap minat menggunakan *E-Money card* dengan hasil penelitian yang positif.

Tabel 1.2  
Tabel Review Jurnal Penelitian

TABEL JURNAL			
Variabel (x)	Variabel (y)	Hipotesis	Penulis, Tahun
X1 <i>Perceives Usefulness</i>	Minat Menggunakan	(+) (+) (+) (+) (+) (+) (+) (+) (+) (+)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Noor, Said (2011)</li> <li>• Chiang, Tang (2009)</li> <li>• Lee, Kim (2009)</li> <li>• Moll, Plmer, Lewis (2010)</li> <li>• Shin (2009)</li> <li>• Fullah, Candra (2012)</li> <li>• Purnama, Widiyanto (2012)</li> <li>• Syaefullah, (2014)</li> <li>• Sulastini, Warmika, (2014)</li> <li>• Candraditya, Idris (2013)</li> </ul>
X2 <i>Perceived Ease of Use</i>	Minat Menggunakan	(+) (+) (+) (+) (+) (+) (+) (+) (+)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Noor, Said (2011)</li> <li>• Chiang, Tang (2009)</li> <li>• Lee, Kim (2009)</li> <li>• Moll, Plmer, Lewis (2010)</li> <li>• Shin (2009)</li> <li>• Saputro (2013)</li> <li>• Pranidana (2009)</li> <li>• Fullah, Candra (2012)</li> <li>• Purnama, Widiyanto (2012)</li> </ul>
X3 <i>Fitur Availability</i>	Minat Menggunakan	(+) (+) (+)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Saputro (2013)</li> <li>• Oktaviani, Ariyani, Nisa (2013)</li> <li>• Pranidana (2009)</li> </ul>
X4 <i>Trust</i>	Minat Menggunakan	(+) (+) (+)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Moll, Plmer, Lewis (2010)</li> <li>• Shin (2009)</li> <li>• Saputro (2013)</li> </ul>

		(+)	• Fullah, Candra (2012)
		(+)	• Syaefullah, (2014)
		(+)	• Sulastini, Warmika, (2014)

Sumber : Data diolah oleh peneliti

Forum IndoTelko mengadakan survei kepada ribuan orang Indonesia perihal uang elektronik (*e-money*) Tren pertumbuhan tersebut, pengguna yang paling berantusias dalam menggunakan layanan *e-money* datang dari masyarakat pengguna ponsel yang jauh lebih berpotensi. Namun sayang, dari survei yang dilakukan oleh IndoTelko Forum terhadap sekitar 2.000 responden menemukan masih adanya sejumlah kendala yang harus diperbaiki sebelum layanan *e-money* dapat menjadi alat transaksi keuangan yang dapat diandalkan. Survei digelar di sejumlah kota besar di Indonesia, survei digelar secara menyeluruh dengan mengambil sampel dari elemen masyarakat mulai dari kelas bawah hingga kelas atas. Indotelko menggagas seperti halnya dengan yang disampaikan oleh Alex J. Sinaga dalam acara diskusi “*New Wave of Less Cash Society: Indonesia Chapter*”, ia mengatakan sektor telekomunikasi memiliki range yang jauh lebih luas ke masyarakat dibanding dengan sektor perbankan, hal tersebut dikorelasikan terhadap perkembangan *e-money* yang diproyeksikan menjadi “fasilitator” dalam mewujudkan *Campaign Less Cash Society*. Hasil dari survei mengenai *e-money* yang dilakukan IndoTelko tersebut ditemukan fakta bahwasanya masih banyak pengguna yang masih enggan untuk menggunakan layanan ini, dengan 54% responden mengaku masih ragu-ragu dalam menggunakan *e-money*. Adapun

beberapa hal yang menjadi alasan dari responden yang masih enggan untuk menggunakan *e-money* yaitu:<sup>2</sup>

1. Dalam hal persepsi manfaat, manfaat dari menggunakan *e-money* salah satunya yaitu dapat menghemat waktu, karena pembayaran dalam proses penggunaannya lebih cepat dari pada pembayaran dengan menggunakan uang tunai, namun pada kenyataannya menurut hasil survei yang dilakukan oleh daily social menyatakan bahwa 14% responden meragukan kecepatan *e-money* saat bertransaksi.
2. Dalam hal persepsi kemudahan, hasil survei IndoTelko menyatakan bahwa 6% responden masih mempertanyakan sekaligus mengkhawatirkan apakah *e-money* ini akan rumit cara pemakaiannya.
3. Dalam hal fitur *e-money*, hasil survei IndoTelko menyatakan bahwa 20% responden kurang percaya akan kualitas jaringan operator, masyarakat juga masih ragu karena operator bukan penyedia layanan financial dan masyarakat juga mempertanyakan masalah penanganan jika terjadi komplain *error* pada layanan.
4. Kemudian dalam hal mengenai kepercayaan terhadap produk *e-money*, hasil dari survei IndoTelko menyatakan bahwa 14% responden meragukan keamanan transaksi dengan menggunakan *e-money*, dan

---

<sup>2</sup> <https://dailysocial.net/post/survey-emoney-indotelko>

masyarakat mengaku khawatir akan lebih susah mengontrol pengeluaran uang dengan penggunaan *e-money*.

Melihat uraian-uraian diatas, maka peneliti akan melakukan penelitian yang berjudul : **Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, Fitur Layanan dan Kepercayaan terhadap Minat Menggunakan E-Money Card**

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan pengamatan peneliti dari hasil data survei yang dilakukan oleh Indotelko, maka peneliti menemukan beberapa masalah yang berkaitan dengan minat menggunakan E-Money di Jakarta. Adapun identifikasi tersebut adalah sebagai berikut:

1. Persepsi manfaat
2. Persepsi kemudahan
3. Fitur
4. Kepercayaan

## **1.3 Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, peneliti memfokuskan permasalahan yang dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Apakah persepsi manfaat berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat menggunakan E-Money?
2. Apakah persepsi kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat menggunakan E-Money?

3. Apakah fitur layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat menggunakan E-Money?
4. Apakah kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat menggunakan E-Money

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat bagi :

1. Penulis

Penelitian ini menjadi sarana bagi penulis untuk menambah wawasan dibidang Manajemen Pemasaran, khususnya mengenai pengaruh persepsi manfaat, persepsi kemudahan, fitur layanan, dan kepercayaan terhadap minat menggunakan.

2. Perusahaan Penerbit E-Money

Hasil penelitian ini dapat dijadikan bahan masukan untuk melakukan peningkatan kualitas produk, kepuasan pelanggan, serta membantu untuk meningkatkan jumlah pengguna produk e-money.

3. Penelitian Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan agar dapat berguna bagi peneliti selanjutnya sebagai referensi dan bahan pertimbangan serta pembanding dalam melakukan penelitian lain yang sejenis.