

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang ada dan digunakan untuk kemudahan transaksi elektronik, maka terjadi pula perubahan pola hidup masyarakat serta sistem pembayaran dalam transaksi elektronik, khususnya di bidang ekonomi. Seiring dengan peningkatan volume transaksi dan perubahan ke arah yang positif dan mengutamakan efisiensi Bank Indonesia bertanggung jawab untuk menghadirkan regulasi yang dapat melindungi serta memastikan sistem pembayaran yang digunakan masyarakat berjalan aman.

Kemajuan informasi dan teknologi menggeser kebiasaan masyarakat yang telah ada dan merubah peranan uang tunai sebagai alat pembayaran moderat ke dalam bentuk pembayaran non tunai yang lebih efisien. Kecenderungan perkembangan global dibidang transaksi ekonomi kini telah mengarah pada terbentuknya budaya sistem pembayaran non tunai (*cashless society*). Pembayaran tunai umumnya tidak menggunakan fisik uang (uang kartal) sebagai alat pembayaran. Perkembangan pada Industri pada industry perbankan dan peningkatan layanan *mobile* memberikan perluasan akses

keuangan melalui teknologi digital yang dapat memudahkan masyarakat untuk melakukan transaksi pembayaran elektronik, menurut Panggabean (2017).

Perkembangan pembayaran non tunai saat ini ditunjukkan untuk masyarakat agar dapat menggunakan alat pembayaran secara mudah, aman dan efisien. Pada peningkatan layanan pembayaran non tunai, instrumen pembayaran mikro dirasakan cocok untuk digunakan karena pola transaksi dengan kebutuhan nilai yang kecil tetapi dengan volume pembayaran yang tinggi dan membutuhkan waktu proses yang cepat (Bi.go.id, 2006).

Bank Indonesia sebagai lembaga yang bertanggung jawab mengeluarkan instrumen pembayaran mikro didukung oleh kesediaan merchant baik institusi perbankan dan non perbankan untuk menerima pembayaran non tunai di sector komunikasi, transportasi dan bantuan sosial. Kebijakan program Gerakan Nasional Non Tunai (GNNT) merupakan kebijakan pemerintah yang di dorong melalui Bank Indonesia untuk memudahkan masyarakat didalam melakukan efisiensi pembayaran dan mendapatkan akses pembayaran yang lebih mudah (Bi.go.id, 2006).

Gerakan ini pertama kali diterapkan oleh PT. KAI selaku operator *commuter line* dengan menerapkan elektronisasi pada tiap pembayaran tiket perjalanan baik *single trip* maupun *multiple trip*, penggunaan uang elektronik (*e-money*) dalam pembayaran tiket perjalanan kemudian di adaptasi oleh PT. Trans Jakarta pada seluruh haltenya secara bertahap pada Agustus 2014. Hal yang serupa juga dilaksanakan oleh PT. Jasa Marga guna mendukung Gerakan

Nasional Non Tunai (GNNT) yang telah dicanangkan pemerintah sejak 2014 lalu, pada akhir September 2017 PT. Jasa Marga menerapkan 100% penggunaan gerbang toll otomatis, artinya para pengguna jalan toll harus menggunakan uang elektronik untuk menggunakan layanan PT. Jasa Marga tersebut. Menurut Dwhiman Herus, pelaksanaan pemberlakuan 100% pembayaran menggunakan uang elektronik ditujukan untuk mendukung program Gerakan Nasional Non Tunai (GNNT) dan peningkatan mutu pelayanan. Tidak ada unsur pemaksaan karena ada pilihan lain selain jalan toll untuk digunakan (Patriot.id, 2017 ).

Dengan semakin banyaknya penggunaan uang elektronik yang menggantikan fungsi uang kartal (uang fisik) sebagai pembayaran, maka Bank Indonesia di dalam upayanya meningkatkan pembayaran non tunai dalam penggunaan uang elektronik sebagai sistem pembayaran mikro Bank Indonesia harus melindungi konsumen dari berbagai resiko keamanan seperti pemalsuan, malfungsi, duplikasi kartu dan pencurian saldo. Untuk itu perlu adanya regulasi yang mengatur penyelenggara dan produk keuangan yang dikeluarkan (Bi.go.id, 2006).

Berikut ini data tabel penyelenggara uang elektronik baik dari institusi perbankan maupun pihak perusahaan swasta atau perusahaan telekomunikasi yang telah disahkan dan diresmikan oleh Bank Indonesia.

**Tabel I.1**  
**Daftar Resmi Penyelenggara Uang Elektronik dari Bank Indonesia (Per 5**  
**Februari 2018)**

No.	Nama	Surat dan Tanggal Izin	Tanggal Efektif Operasional	Keterangan
1.	PT Artajasa Pembayaran Elektronik	No. 14/327/DASP tanggal 9 Mei 2012	21 November 2012	Penerbit
2.	PT Bank Central Asia Tbk	No. 11/424/DASP tanggal 3 Juli 2009	3 Juli 2009	Penerbit
3.	PT Bank CIMB Niaga	No. 15/119/DASP tanggal 13 Februari 2013	27 Maret 2013	Penerbit
4.	PT Bank DKI	No. 11/429/DASP tanggal 3 Juli 2009	3 Juli 2009	Penerbit
5.	PT Bank Mandiri (Persero) Tbk	No. 11/434/DASP tanggal 3 Juli 2009	3 Juli 2009	Penerbit
6.	PT Bank Mega Tbk	No. 11/443/DASP tanggal 3 Juli 2009	3 Juli 2009	Penerbit
7.	PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk	No. 11/438/DASP tanggal 3 Juli 2009	3 Juli 2009	Penerbit
8.	PT Bank Nationalnobu	No. 15/148/DASP tanggal 26 Februari 2013	29 April 2013	Penerbit
9.	PT Bank Permata	No. 15/26/DASP tanggal 11 Januari 2013	23 Januari 2013	Penerbit
10.	PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk	No. 12/691/DASP tanggal 13 Agustus 2010	29 Desember 2010	Penerbit
11.	PT Finnet Indonesia	No. 14/277/DASP tanggal 16 April 2012	1 Juni 2012	Penerbit
12.	PT Indosat, Tbk	No. 11/512/DASP tanggal 3 Juli	3 Juli 2009	Penerbit

		2009		
13.	PT Nusa Satu Inti Artha	No. 14/898/DASP tanggal 20 Desember 2012	25 Maret 2013	Penerbit
14.	PT Skye Sab Indonesia	No. 11/431/DASP tanggal 3 Juli 2009	3 Juli 2009	Penerbit
15.	PT Telekomunikasi Indonesia	No. 11/432/DASP tanggal 3 Juli 2009	3 Juli 2009	Penerbit
16.	PT Telekomunikasi Seluler	No. 11/513/DASP tanggal 3 Juli 2009	3 Juli 2009	Penerbit
17.	PT XL Axiata, Tbk	No. 12/816/DASP tanggal 6 Oktober 2010	29 Maret 2011	Penerbit
18.	PT Smartfren Telecom Tbk	No. 16/85/DKSP tanggal 26 Mei 2014	16 Juni 2014	Penerbit
19.	PT Dompot Anak Bangsa (d/h PT MVCommerce Indonesia)	No. 16/98/DKSP tanggal 17 Juni 2014	29 September 2014	Penerbit
20.	PT Witami Tunai Mandiri	No.16/129/DKSP tanggal 18 Juli 2014	5 Januari 2015	Penerbit
21.	PT Espay Debit Indonesia Koe	No. 18/262/DKSP/Srt/ B tanggal 29 Februari 2016	20 Juli 2016	Penerbit
22.	PT Bank QNB Indonesia Tbk	No. 19/129/DKSP/Srt/ B tanggal 13 Februari 2017	1 Maret 2017	Penerbit
23	PT BPD Sumsel Babel	No. 19/250/DKSP/Srt/ B tanggal 13 Maret 2017	4 april 2017	Penerbit
24	PT Visionet International	No. 19/661/DKSP/Srt/ B tanggal 7 Agustus 2017	22 Agustus 2017	Penerbit

25	PT Inti Dunia Sukses	No. 19/672/DKSP/Srt/ B tanggal 10 Agustus 2017	10 Oktober 2017	Penerbit
----	-------------------------	---	--------------------	----------

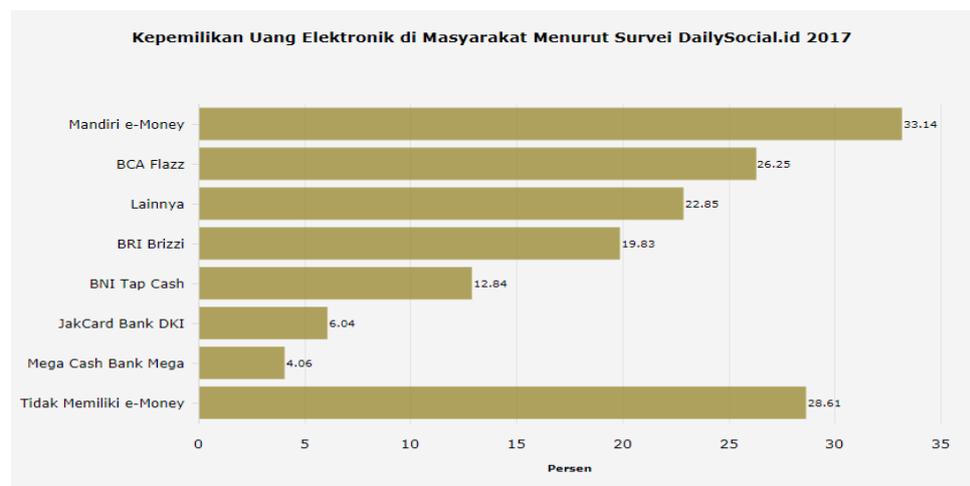
Sumber: [www.bi.go.id](http://www.bi.go.id)

Berdasarkan data dari tabel tersebut, peneliti melihat bank Mandiri dan Bank Centrak Asia (BCA) yang termasuk dari 10 penyelenggara yang pertama kali ikut serta dalam program Gerakan Nasional Non Tunai (GNNT) merupakan salah satu perusahaan perbankan dengan jumlah terbesar kepemilikannya di masyarakat dengan produk *e-money* dari bank Mandiri dan *flazz* dari bank BCA (Databoks.katadata.co.id, 2017).

Peneliti tertarik untuk melakukan penelitian bagaimana begitu banyaknya *variant* dari *e-money* dan *flazz* yang dikeluarkan oleh kedua perusahaan tersebut, dikarenakan uang elektronik yang dikeluarkan oleh keduanya merupakan yang terbesar peredarannya di masyarakat, hampir 50% dari kepemilikan uang elektronik yang ada dimasyarakat disepanjang 2017 dikuasai oleh bank Mandiri dan BCA, menurut survei *daily.social.id* (Databoks.katadata.co.id, 2017).

Peneliti memfokuskan penelitian kepada *e-money* yang dikeluarkan oleh bank Mandiri sebagai penerbit uang elektronik pada *variant e-money* indomaret Card. *E-money* Indomaret Card merupakan kartu mandiri prabayar nirsentuh/*contactless* yang diterbitkan oleh bank Mandiri bekerja sama dengan PT. Indomarco Prismatama. Dapat digunakan di seluruh *outlet* Indomaret, SPBU, pembayaran parkir dan mendapatkan diskon 10-20% setiap bulannya (Bankmandiri.co.id, 2017).

Di dalam laman resminya PT. Indomarco Prismatama mengklaim bahwa Indomaret Card merupakan kartu member pertama dari gerai ritel yang memiliki fungsi sebagai kartu keanggotaan (*membership*) bagi pelanggan setianya tetapi juga dapat digunakan untuk fungsi pembayaran baik di gerai Indomaret dan juga fungsi manfaat seperti pembayaran *toll*, kereta api, pembelian bensin di SPBU, pembayaran listrik, pembayaran fasilitas parkir dan pembayaran tiket transjakarta. Tentunya hal ini membuat para pelanggan Indomaret tertarik untuk menggunakan dan memiliki kartu keanggotaan (*membership card*) Indomaret (Indomaret.co.id, 2018).



**Gambar I.1**

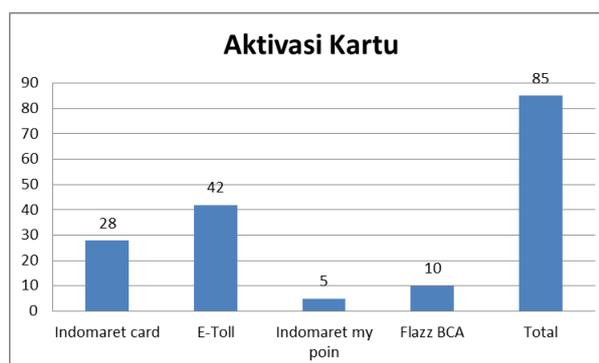
**Kepemilikan Uang Elektronik di Masyarakat 2017**

*Sumber: databoks.katadata.co.id*

Berdasarkan data tersebut uang elektronik Mandiri *e-money* termasuk dalam Indomaret Card sebagai variasi edisi *e-money* merupakan uang elektronik yang terbanyak peredarannya, selain itu kita dapat melihat fakta

bahwa Mandiri *e-money* dimiliki oleh 33,14 persen dari total 1.055 responden (Databoks.katadata.co.id, 2017).

Data di atas diperkuat oleh gambar I.2 yang menyajikan data hasil penjualan yang disertai aktivasi kartu Indomaret Card di salah satu cabang Indomaret di Jatiwaringin. Data tersebut menunjukkan bahwa Indomaret Card menjadi kartu elektronik dengan tingkat penjualan dan aktivasi tertinggi kedua setelah mandiri *E-toll* dengan jumlah aktivasi sebanyak 28 kartu dari total 85 kartu yang terjual dan diaktivasi, atau memiliki persentase 32,94 persen dari total penjualan dan aktivasi kartu.



**Gambar I.2**

**Penjualan dan Aktivasi Uang Elektronik  
di Indomaret Jatiwaringin Raya II Juli 2017**

*Sumber: diolah oleh peneliti*

Tetapi kepopuleran Indomaret Card tidak berbanding lurus dengan beberapa pelayanan yang diberikan masih didapatkan beberapa permasalahan yang harus dibenahi oleh bank Mandiri dan PT. Indomarc Prismatama, oleh karena itu perusahaan penerbit dan pemberi layanan di dorong untuk memberikan layanan terbaik kartu Indomaret Card kepada para pelanggannya.

Berikut ini merupakan tabel yang menunjukkan adanya permasalahan yang telah dihimpun dan diolah oleh peneliti.

**Tabel I.2**  
**Permasalahan Konsumen**

Permasalahan dalam kemudahan dalam penggunaan Indomaret Card	
Nama	Permasalahan
Nugroho	Sulit melakukan pengaduan bila terjadi masalah pada kartu fisik <i>e-money</i> Indomaret Card serta tindak lanjut penanganannya (Kompasiana.com , 2018).
Henry	Sistem <i>input</i> dan metode bayar dikasir membuat transaksi terkadang jadi lebih memakan waktu dari pembayaran tunai (Otomotif.kompas.com , 2018).
Permasalahan dalam manfaat Indomaret Card	
Nama	Permasalahan
Aak AY	Kartu Indomaret Card rusak digantikan dengan <i>refund</i> ke rekening Mandiri, poin bagi <i>reward</i> hilang dan tidak dapat mengambil manfaatnya di <i>outlet</i> Indoamret (Uang-elektronik.co.id, 2018).
Denny Ramdani	Indomaret Card yang di beli dapat diisi saldo, tetapi saat hendak digunakan untuk membayar di gardu toll otomatis (GTO) tidak bisa digunakan. Pihak petugas toll mengatakan kartu rusak (Uang-elektronik.co.id, 2018).
Permasalahan Sikap terhadap minat menggunakan Indomaret Card	
Nama	Permasalahan
Ardi Jibril Thomas	Kartu <i>e-money</i> Indomaret Card rusak dengan saldo di dalamnya, hanya ingin saldo kembali (Uang-elektronik.co.id, 2018).
Amin Aminudin	Kecewa dengan kartu Indomaret Card karena tidak bisa digunakan di gerbang <i>toll</i> otomatis oleh karena itu membeli kartu lain yaitu <i>flazz</i> (Uang-elektronik.co.id, 2018).

*Sumber: Diolah oleh Peneliti*

Berdasarkan dari data yang telah dihimpun oleh peneliti, beberapa permasalahan yang sering muncul dan dialami oleh pengguna Indomaret Card,

peneliti menyimpulkan bahwa bank Mandiri dan PT. Indomarco Prismaatama sebagai penerbit Indomaret Card belum dapat memenuhi ekspektasi para pelangganya. Hal tersebut dapat diketahui karena penggunaan Indomaret Card dianggap belum memudahkan penggunanya dan terlihat sangat sulit untuk meminta dan melakukan pengaduan apabila terjadi gangguan dan kerusakan fisik kartu Indomaret Card. Pengguna Indomaret Card juga mempertanyakan apabila sistem jaringan yang digunakan sedang terjadi gangguan Indomaret Card dinilai tidak efektif karena tidak bisa dipakai, selain itu pembayaran di beberapa kasir ditemukan pengguna Indomaret Card jauh memakan waktu dibandingkan dengan pembayaran dengan uang tunai. Ketika pengguna memutuskan sikap untuk menggunakan Indomaret Card tentunya penggunanya menginginkan kemudahan dalam penggunanya serta manfaat yang dapat diterima oleh penggunannya seperti kecepatan pembayaran dan mengurangi pemakaian uang kertas, beberapa pengguna juga kecewa dengan lambatnya penanganan penerbit uang elektronik terkait sebagai penanggung jawab dan memilih tidak ingin menggunakan kartu Indomaret Card kembali, sehingga mempengaruhi minat konsumen untuk menggunakan Indomaret Card.

Melalui variabel yang telah peneliti uraikan diatas, peneliti menggunakan variabel-variabel bebas, variabel *intervening* dan variabel terkait mengenai produk Indomaret Card sebagai acuan peneliti untuk melakukan penelitian masalah yang terjadi pada konsumen pengguna Indomaret Card.

**Tabel I.3**  
**Variabel Penelitian**

<b>X<sub>1</sub></b>	Persepsi Kemudahan
<b>X<sub>2</sub></b>	Persepsi Manfaat
<b>Y</b>	Sikap
<b>Z</b>	Minat Menggunakan

*Sumber: Data diolah oleh Peneliti*

Peneliti menggunakan variabel di atas karena peneliti melihat bahwa *e-money* Indomaret Card yang dikeluarkan oleh bank Mandiri yang berkerja sama dengan Indomaret masih sering terjadi kendala dari aspek fisik kartu, pelayanan penanganan kendala dan pelayanan pengguna. Padahal saat ini *e-money* Mandiri termasuk Indomaret Card didalamnya merupakan uang elektronik yang paling banyak dimiliki oleh kalangan masyarakat dibandingkan uang elektronik lain yang beredar saat ini. Peneliti menggunakan variabel persepsi kemudahan sebagai variabel bebas (X<sub>1</sub>) dimana variabel ini didukung oleh penelitian terdahulu oleh Olatokun dan Owoeye (2012).

Pada asas manfaat peneliti melihat bahwa masih banyak dari konsumen pengguna Indomaret Card yang meragukan pemanfaatan kartu apabila *poin* yang telah dikumpulkan tidak bisa dimasukkan ke dalam kartu baru dan penggantian kartu yang rusak harus membeli kartu baru. Peneliti menggunakan persepsi manfaat sebagai variabel bebas (X<sub>2</sub>) dimana variabel ini didukung oleh penelitian terdahulu oleh Park *et al.* (2012).

Untuk variabel *intervening* atau variabel penghubung peneliti menggunakan sikap sebagai variabel (Y) peneliti menggunakan variabel *intervening* tersebut didasari oleh permasalahan yang ditemukan dimana konsumen yang merasa kecewa dengan penggunaan kartu Indomaret Card yang bermasalah memilih sikap untuk tidak ingin menggunakan kembali atau bahkan beralih produk. Variabel ini didukung penelitian terdahulu oleh Rahmi (2016).

Untuk saat ini disimpulkan bahwa dari kedua variabel dan satu variabel *intervening* tersebut dapat mempengaruhi baik secara langsung kepada minat menggunakan sebagai variabel terikat (Z) ataupun berpengaruh secara tidak langsung melalui sikap sebagai variabel *intervening* (Y) di dalam penelitian. Untuk itu peneliti melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Persepsi Kemudahan dan Persepsi Manfaat terhadap Minat Menggunakan Indomaret Card dengan Sikap sebagai *Intervening* (Survei terhadap Pengguna Indomaret Card di Cabang Indomaret Jatiwaringin)”.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah yang telah diuraikan oleh peneliti, didapati rumusan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah persepsi kemudahan berpengaruh terhadap sikap?
2. Apakah persepsi kemudahan berpengaruh terhadap minat untuk menggunakan?

3. Apakah persepsi manfaat berpengaruh terhadap sikap?
4. Apakah persepsi manfaat berpengaruh terhadap minat untuk menggunakan?
5. Apakah sikap berpengaruh terhadap minat untuk menggunakan?
6. Apakah persepsi kemudahan berpengaruh terhadap minat untuk menggunakan melalui sikap sebagai variabel *intervening*?
7. Apakah persepsi manfaat berpengaruh terhadap minat untuk menggunakan melalui sikap sebagai variabel *intervening*?

### **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat dan variabel *intervening*, sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh persepsi kemudahan terhadap sikap.
2. Untuk mengetahui pengaruh persepsi kemudahan terhadap minat untuk menggunakan.
3. Untuk mengetahui pengaruh persepsi manfaat terhadap sikap.
4. Untuk mengetahui pengaruh persepsi manfaat terhadap minat untuk menggunakan.
5. Untuk mengetahui pengaruh sikap terhadap minat menggunakan.
6. Untuk mengetahui pengaruh persepsi kemudahan terhadap minat untuk menggunakan melalui sikap sebagai variabel *intervening*.

7. Untuk mengetahui pengaruh persepsi manfaat terhadap minat untuk menggunakan melalui sikap sebagai *intervening*.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Hasil dari penelitian ini kiranya dapat memberikan beberapa kegunaan sebagai berikut:

##### **1. Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi untuk mengetahui variabel-variabel apa saja yang berpengaruh dalam sikap penggunaan uang elektronik khususnya Indomaret Card, serta memberikan informasi dan rujukan baru dalam perkembangan teori ilmu manajemen *marketing* yang berkaitan dengan pengembangan teori persepsi kemudahan, persepsi manfaat dan sikap yang berpengaruh kepada minat menggunakan.

##### **2. Praktisi**

Peneliti berharap hasil penelitian ini dapat digunakan oleh pihak PT. Indomarco Prismatama dan bank Mandiri selaku penerbit Indomaret Card, sebagai bahan referensi dan memberikan informasi mengenai faktor apa saja yang digunakan untuk melakukan pertimbangan dan mengambil keputusan didalam memperbaiki kualitas layanan, mempertahankan konsumen dan kebijakan yang berhubungan dengan sikap terhadap minat menggunakan Indomaret Card.