

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi mendorong gaya hidup masyarakat di Indonesia atas teknologi yang mudah untuk dipakai, efisien, dan ekonomis. Salah satu teknologi yang berkembang adalah *financial-technology* atau biasa disebut dengan *fintech*. *Financial-technology* merupakan fenomena perpaduan antar teknologi dengan fitur keuangan yang mengubah model bisnis dan melemahnya *barrier to entry*. *Financial-technology* bermanfaat bagi masyarakat untuk mengakses instrumen keuangan dengan lebih cepat dan mudah. Hal tersebut mendukung pertumbuhan *financial literacy* di masyarakat Indonesia yang tergolong rendah di area Asia-Pasifik dengan nilai 70 di mana nilai rata-rata Asia-Pasifik adalah 75, menurut *Master Card Financial Literacy Index* pada April 2013.

Salah satu produk *financial-technology* yang pengembangannya didorong oleh pemerintah dan Bank Indonesia melalui Gerakan Nasional Non Tunai (GNNT) adalah *electronic money* atau *E-Money*. *Electronic money* adalah alat pembayaran yang memenuhi unsur-unsur sebagai berikut:

1. Diterbitkan atas dasar nilai uang yang disetor terlebih dahulu oleh pemegang kepada penerbit
2. Nilai uang disimpan secara elektronik dalam suatu media seperti *server* atau *chip*
3. Sebagai alat pembayaran kepada pedagang yang bukan merupakan penerbit uang elektronik tersebut
4. Nilai uang elektronik yang disetor oleh pemegang dan dikelola oleh penerbit bukan merupakan simpanan sebagaimana dimaksud dalam undang-undang yang mengatur mengenai perbankan.

Karena *E-Money* tidak terbatas dikembangkan oleh institusi perbankan sehingga memberikan peluang bagi institusi non perbankan seperti perusahaan telekomunikasi atau pihak swasta untuk mengembangkannya.

E-Toll Card adalah kartu prabayar *contactless smart card* yang diterbitkan oleh Bank Mandiri bekerja sama dengan PT. Jasa Marga (Persero) Tbk, PT. Citra Marga Nusaphala Persada Tbk dan PT. Marga Mandalasakti untuk transaksi pembayaran tol. Masyarakat dapat membeli kartu perdana *e-toll card* di cabang-cabang utama Bank Mandiri dan kantor gerbang operator tol tertentu. Fitur *e-toll card* secara lengkap antara lain: saldo tersimpan pada chip kartu sehingga pada saat transaksi tidak dibutuhkan PIN atau tanda tangan, dapat diisi ulang, minimum saldo kartu Rp. 10.000, maksimal saldo kartu Rp. 1.000.000 (sesuai ketentuan Bank Indonesia), saldo mengendap pada kartu tidak diberikan bunga. Direktur Digital Banking dan Teknologi Bank Mandiri, Rico Usthavia Frans mengatakan, dari sisi nilai transaksi pada akhir 2016 tercatat mencapai Rp 2,58 triliun per tahun atau tumbuh 92% dibandingkan periode tahun sebelumnya Rp 1,34 triliun.

Direktur Operasi PT Jasa Marga Tbk, Adityawarman mengatakan, manfaat yang diperoleh dari penggunaan *e-toll card* selain waktu transaksi yang lebih cepat yaitu 4 detik, *e-toll Card* tidak mempunyai batas waktu kadaluarsa, serta dapat digunakan di setiap gerbang tol yang telah mengoperasikan *e-toll card* sebagai alat pembayaran. Selain itu *e-toll Card* juga dapat digunakan untuk transaksi di gerai Indomaret dan beberapa SPBU yang dikelola oleh Pertamina yang berlogo Mandiri. Dengan demikian para pelanggan tol tidak perlu lagi membawa uang tunai namun cukup menempelkan kartunya (*e-toll card*) untuk transaksi. Menyusul *e-toll Card* akan dapat dipergunakan di restaurant dan toko retailer di rest area tol, *e-toll Card* juga dapat akan dipergunakan sebagai alat pembayaran parkir dan merchant transportasi lainnya. Masyarakat dapat memperoleh *e-toll Card* di seluruh Cabang Bank Mandiri, dan untuk proses isi ulang, Bank Mandiri telah menyediakan sarana isi ulang (*Top Up Machine*) yang mudah dan tersebar luas melalui cabang-cabang Bank Mandiri, dan kantor operator jalan tol. Kartu ini juga bisa diisi ulang melalui Mandiri Internet, Mandiri SMS, Kantor SPBU serta melalui jaringan toko Indomaret (Kompas.com).

Dengan jumlah pengguna *e-toll* yang kian hari kian bertambah tentu memberikan beberapa dampak, baik dampak positif ataupun permasalahan negatif. Permasalahan yang biasa dirasakan oleh pengguna adalah terkait persepsi kemudahan, persepsi manfaat, dan persepsi risiko dalam penggunaan *e-toll*.

Davis dalam Fo dan Ak (2015:9) mendefinisikan persepsi manfaat sebagai tingkatan seseorang mempercayai suatu sistem tertentu dapat meningkatkan performa pekerjaan orang tersebut. Hal ini dipercayai sebagai dasar dan penentu atas penerimaan dan penggunaan teknologi informasi.

Jogiyanto dalam Wibowo *et al* (2013:444) menyatakan persepsi kemudahan didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang mempercayai bahwa menggunakan suatu teknologi akan bebas dari usaha.

Berdasarkan sumber dari *harnas.co* banyak yang menyampaikan keluhan terkait mesin yang mengalami gangguan, hal ini berkaitan dengan persepsi kemudahan dan manfaat dalam penggunaan *e-toll*. Selain itu menurut artikel yang ditulis oleh *kompas.com* ada beberapa gerbang tol yang masih lamban baca saldo, jadi saat transaksi juga lebih lama. Bahkan kadang-kadang lebih lama dari melakukan transaksi menggunakan uang langsung (tunai)," ucap Hendro pegawai swasta yang kerap pulang pergi dari Kuningan menuju Cibubur.

Selain faktor persepsi manfaat dan persepsi kemudahan penggunaan yang memhubungani keputusan pembelian teknologi, faktor lainnya ialah persepsi risiko. Meskipun, teknologi memberikan banyak manfaat dan kemudahan penggunaan bagi para penggunanya, ternyata masih ada sejumlah pengguna yang menolak untuk menggunakan teknologi karena terdapat masalah ketidakpastian dan keamanan (Kuisma et al., 2007; Littler and Melanthiou, 2006 dalam Lee, 2009:130). Salah satu faktor yang bisa menghubungkan persepsi konsumen ialah risiko, menurut Pavlou (2001:10) risiko ialah suatu keadaan ketidakpastian yang dipertimbangkan seseorang untuk memutuskan “iya” atau “tidak” melakukan transaksi. Faktor risiko keamanan ini perlu diperhatikan oleh pihak penerbit uang elektronik (*e-money*) dalam hal ini adalah *e-toll* guna meminimalkan persepsi masyarakat akan risiko transaksi yang dapat terjadi, akibat transaksi yang

dilakukan secara elektronik dengan tujuan agar pengguna uang elektronik terhindar dari berbagai kekhawatiran pada saat bertransaksi menggunakan uang elektronik. Beberapa faktor risiko yang dapat terjadi oleh pengguna uang elektronik diantaranya ialah kesalahan dalam memasukan nomor atau kode saat pengisian ulang uang elektronik akibat kesalahan pengguna sendiri (*human error*) atau karena fasilitas yang belum maksimal dan hanya terfokus pada beberapa kota besar saja (Liputan6.com).

Dapat disimpulkan dari ketiga variabel bebas tersebut dapat menghubungkan keputusan pembelian sebagai variabel terikat (Y) dalam penelitian ini. Berdasarkan latar belakang permasalahan diatas, peneliti merasa perlu untuk membuat penelitian dengan judul **“Hubungan Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, dan Persepsi Risiko Terhadap Keputusan Pembelian *E-Toll* (Survei Terhadap Konsumen : Kelurahan Rawa Bunga).**

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat disimpulkan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah persepsi manfaat berhubungan dengan keputusan pembelian *E-Toll*?
2. Apakah persepsi kemudahan berhubungan dengan keputusan pembelian *E-Toll*?
3. Apakah persepsi risiko berhubungan dengan keputusan pembelian *E-Toll*?
4. Apakah persepsi manfaat, persepsi kemudahan, dan persepsi risiko berhubungan dengan keputusan pembelian *E-Toll*?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat disimpulkan tujuan untuk mengetahui:

1. Seberapa kuat hubungan antara persepsi manfaat dengan keputusan pembelian *E-Toll*.

2. Seberapa kuat hubungan antara persepsi kemudahan dengan keputusan pembelian *E-Toll*.
3. Seberapa kuat hubungan antara persepsi risiko dengan keputusan pembelian *E-Toll*.
4. Seberapa kuat hubungan antara persepsi manfaat, persepsi kemudahan, dan persepsi risiko dengan keputusan pembelian *E-Toll*.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi :

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi atau masukan bagi peneliti selanjutnya ataupun rujukan ilmu manajemen pemasaran, khususnya terkait dengan persepsi manfaat, persepsi kemudahan, dan persepsi risiko terhadap keputusan pembelian *E-Toll* bagi konsumen.

2. Bagi Regulator

Penelitian ini bermanfaat bagi pihak Mandiri dan Jasa Marga yang mengeluarkan produk *E-Toll* untuk meluaskan pangsa pasar bukan hanya kelas menengah atas melainkan juga kelas menengah ke bawah. Selain itu, dapat memberikan gambaran dan informasi terkait faktor-faktor apa saja yang dapat digunakan dalam pengambilan keputusan guna mempertahankan dan meningkatkan keputusan pembelian konsumen.

3. Bagi Investor

Hasil dari penelitian ini dapat dijadikan bahan masukan dan landasan yang bermanfaat untuk memenuhi harapan dan keinginan pelanggan terutama dalam hal persepsi manfaat, persepsi kemudahan, dan persepsi risiko