

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perkembangan teknologi di era globalisasi saat ini mendorong persaingan yang ketat dalam dunia bisnis. Di era modern ini, sangat dibutuhkan perkembangan di banyak bidang teknologi informasi (TI). Dengan terus berkembangnya kecanggihan teknologi, berbagai hal sebagai alat pengembangan bisnis, seperti telekomunikasi, transportasi, pendidikan, medis, perbankan, dan bahkan perdagangan (Nur Diana, 2018).

Perubahan teknologi ini telah mengubah kebutuhan masyarakat akan alat pembayaran yang lebih cepat dan fleksibel. Berawal dari uang logam dan uang kertas tradisional, alat pembayaran kini telah berkembang menjadi media yang memuat data elektronik atau dikenal juga dengan alat pembayaran elektronik, salah satunya adalah *e-money*.

Masyarakat yang dahulunya menggunakan alat pembayaran tunai (*case based*) kini telah mulai mengenal dan menggunakan pembayaran non-tunai (*non cash*) dalam melakukan berbagai aktivitas transaksi pembayaran. Salah satu instrumen pembayaran non-tunai yang saat ini sedang berkembang di Indonesia adalah uang elektronik (*electronic money*) atau yang disebut dengan *e-money*, yaitu alat pembayaran dengan nilai uang yang tersimpan secara elektronik pada server ataupun kartu. Kartu *e-money* ini kemudian dapat digunakan untuk transaksi pembayaran di internet maupun merchant – merchant yang telah bekerja sama dengan bank pembuat kartu *e-money* (Hapsari & Dini, 2017).

Industry dalam sektor telekomunikasi dan perbankan terus bersaing dalam mengeluarkan produk *e-money*. Pelaku *fintech startup* yang memiliki skala kecil juga terus dengan mengikuti pergerakan yang sangat lincah. Doku, Kartuku, Midtrans, Kesles, dan go-pay adalah contoh dari beberapa *fintech startup* yang bergerak dalam sektor pembayaran. Mengingat pesatnya pertumbuhan industri

dalam penerbitan produk uang elektronik, jika jumlah penggunaannya terus bertambah, tetap tidak terlepas dari kelebihan dan kekurangan masyarakat. Sebagai contoh, dengan berkaitannya kewajiban baru yang diberlakukan pemerintah yang dianggap berbahaya, yaitu penggunaan *e-money* untuk pembayaran jalan tol dan bea isi ulangnya (Anjelina, 2018).

E-Money adalah salah satu alat pembayaran yang menggunakan media elektronik yaitu jaringan komputer dan juga internet. Nilai uang dari nasabah tersimpan dalam media elektronik tertentu. *E-Money* sering pula disebut dengan *Electronic Cash*, *Digital Money*, *Digital Cash*, *Electronic Currency* ataupun *Digital Currency*, *e-money* sangat aman untuk digunakan. Bahkan ilmu kriptografi menyatakan bahwa uang elektronik tersebut sangat sulit untuk diretas atau dibajak.

Penyelenggaraan mengenai uang elektronik (*e-money*) diatur dalam Peraturan Bank Indonesia Nomor 11/12/PBI/2009 tanggal 13 April 2009 tentang Uang Elektronik (*Electronic Money*) dan Surat Edaran Bank Indonesia No. 11/11/DASP tanggal 13 April 2009 perihal Uang Elektronik (*Elektronik Money*). Sementara secara syariah penggunaan uang elektronik diatur dalam Fatwa DSN No. 16/DSN-MUI/IX/2017 tentang uang elektronik syariah.

E-money memiliki berbagai macam keunggulan, diantaranya mengedepankan kecepatan, kemudahan dan efisiensi waktu di banding dengan instrument pembayaran non-tunai lainnya. Keunggulan lainnya dari penggunaan *e-money* ini adalah kita tidak perlu lagi bersusah payah untuk membawa nominal uang yang besar untuk dapat dimasukkan ke dalam dompet. Dengan adanya *e-money* kita hanya tinggal menyimpannya di dalam smartphone kita atau bisa juga dalam bentuk card.

Meskipun *e-Money* berfungsi mendorong efisiensi transaksi pembayaran, namun jenis pembayaran ini juga memiliki kekurangan yang perlu Anda pertimbangkan. Salah satunya adalah apabila Anda memiliki *e-Money* dari bank A, maka Anda hanya dapat mengisi ulang saldo *E-Money* Anda di mesin Anjungan Tunai Mandiri (ATM) di Bank A tersebut.

Beberapa kekurangan *e-money*:

1. Pengisian ulang saldo *e-money* yang hanya dapat dilakukan pada mesin ATM tertentu.
2. Ketersediaan mesin-mesin elektronik penyedia jasa *e-money* (merchant) saat ini jumlahnya sangat sedikit.
3. Apabila kartu e-Money Anda hilang, maka uang Anda juga akan hilang.
4. Sisa saldo atau uang pada e-Money yang hilang tidak dapat dikembalikan. Berbeda halnya dengan Kartu Debit atau Kartu Kredit yang jika hilang dapat diganti baru dan memiliki potensi uang tetap aman.

Banyaknya jumlah *e-money* yang beredar di masyarakat membuktikan kekuatan *e-money* mulai dirasa manfaatnya. Kemudahan dan kecepatan transaksi yang disuguhkan oleh *e-money* membuat persepsi masyarakat percaya bahwa dengan menggunakan teknologi *e-money* mereka akan jauh lebih mudah dan dapat terbebas dari suatu usaha yang berarti dalam melakukan transaksi. Terbukti dengan adanya *e-money* card kini antrian-antrian yang panjang seperti di pintu gerbang tol dan antrian di depan teller-teller bank sudah cukup berkurang. Begitu pula dengan *e-money* yang tersimpan di dalam suatu server atau yang berbasis aplikasi seperti Go-Pay, Ovo, Dana dan yang lainnya, mereka turut menyukseskan kebijakan *cashless society* (gerakan nontunai) yang dikeluarkan oleh pemerintah.

Salah satu teori mengenai penggunaan sistem informasi yang dianggap sangat berpengaruh untuk menjelaskan penerimaan individual terhadap suatu sistem teknologi informasi adalah *Technology Acceptance Model* (TAM) yang pertama kali dikenalkan oleh Davis pada tahun 1986. Dalam model ini terdapat dua konstruk utama yaitu persepsi kegunaan atau persepsi manfaat dan persepsi kemudahan penggunaan. Kedua konstruk ini memiliki pengaruh terhadap minat perilaku. Pemakai teknologi akan mempunyai minat menggunakan teknologi apabila merasakan sistem teknologi tersebut bermanfaat dan mudah digunakan.

Berdasarkan penelitian-penelitian terdahulu, beberapa faktor yang dapat mempengaruhi minat seseorang dalam penggunaan uang elektronik yaitu persepsi manfaat, persepsi kemudahan dan faktor kepercayaan. Penelitian ini mengacu pada penelitian (Arent et al., 2017), (Sulistyo Seti Utami, 2017), (Anjelina, 2018).

(Arent et al., 2017) pengaruh persepsi kemudahan dan persepsi manfaat terhadap minat menggunakan *e-money* (Studi Kasus pada Pengguna Go-Pay). Sampel pada penelitian ini adalah pengguna Go-Pay di Kota Palembang. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi manfaat memengaruhi minat penggunaan *e-money* Go-Pay.

(Sulistyo Seti Utami, 2017) variabel yang memengaruhi minat penggunaan *e-money* dengan menggunakan variabel-variabel persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, dan keamanan. Sampel penelitian ini adalah mahasiswa jurusan akuntansi dan manajemen di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Ahmad Dahlan Jakarta dengan jumlah 100 orang, pengambilan sampel diambil pada semester ganjil. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan (Sulistyo Seti Utami, 2017), variabel yang memengaruhi minat menggunakan *e-money* adalah persepsi kemudahan.

(Anjelina, 2018) variabel kepercayaan yang membuktikan bahwa kepercayaan tidak memiliki pengaruh terhadap minat dalam menggunakan. Berdasarkan hasil olah data secara kuantitatif, dalam penelitiannya dengan menggunakan tingkat signifikansi $\alpha - 5\%$, diperoleh Pvalue sebesar 0,053, yang berarti pada variabel kepercayaan tidak membuktikan adanya pengaruh terhadap minat menggunakan *e-money*.

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu menunjukkan bahwa banyak faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi penggunaan *mobile payment e-money* meskipun belum menunjukkan konsisten antar penelitian sebelumnya. Berdasarkan beberapa alasan dan penjelasan diatas, maka peneliti berniat untuk mengajukan penelitian yang berjudul “Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, dan Kepercayaan Terhadap Penggunaan *E-Money* di DKI Jakarta”.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian dari latar belakang diatas, maka dalam penelitian ini rumusan masalahnya adalah sebagai berikut:

1. Apakah persepsi manfaat mempengaruhi minat penggunaan *mobile payment e-money*?

2. Apakah persepsi kemudahan mempengaruhi minat penggunaan *mobile payment e-money*?
3. Apakah kepercayaan mempengaruhi minat penggunaan *mobile payment e-money*?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah disusun. Maka tujuan dilakukannya penelitian, diantaranya :

1. Untuk mengetahui pengaruh persepsi kemudahan terhadap minat penggunaan *mobile payment e-money*.
2. Untuk mengetahui pengaruh persepsi manfaat terhadap minat penggunaan *mobile payment e-money*.
3. Untuk mengetahui pengaruh kepercayaan terhadap minat penggunaan *mobile payment e-money*.

1.4. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat bagi berbagai pihak, di antaranya :

1. Bagi Teoritis

Hasil Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan tentang sistem pembayaran menggunakan *e-money* beserta variabel-variabel yang mempengaruhinya.

2. Bagi Pemilik Bisnis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat yang positif, sebagai motivator, serta dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi dan diskusi bagi bank, perusahaan swasta ataupun pihak-pihak lain penerbit *e-money* untuk lebih mengembangkan *e-money* agar *e-money* semakin lebih baik dan juga memperhatikan faktor-faktor yang mempengaruhi minat penggunaan layanan *e-money* agar minat menggunakan layanan *e-money* semakin meningkat pesat.

3. Bagi Peneliti

Penelitian ini dapat menambah wawasan peneliti tentang layanan *e-money*, selain itu penelitian ini juga digunakan untuk menganalisis apakah persepsi manfaat, kemudahan, dan kepercayaan terhadap minat pemakaian mobile payment *e-money*.