

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. LATAR BELAKANG**

Teknologi menjadi salah satu indikator kemajuan di era globalisasi dan menuntut masyarakat untuk terus bertransformasi. Perkembangan teknologi telah memberikan kemudahan disemua aspek dalam kehidupan, tidak terkecuali bidang ekonomi. Banyak kegiatan ekonomi modern saat ini tidak bisa terlepas dari kecanggihan teknologi seperti misalnya transaksi jual beli online, transaksi perbankan ataupun pembayaran tagihan rumah tangga. Semua dapat dilakukan tanpa batasan waktu dan tempat. Perubahan pola hidup masyarakat menuntut tersediannya sarana telekomunikasi dan transportasi yang lebih cepat dan efisien.

Perkembangan teknologi juga telah mengubah sistem pembayaran dari tunai menjadi non tunai. Menurut (Listfield dan Montes-Negret dalam Laila, 2016) telah mendefinisikan tentang sistem pembayaran yaitu peraturan, standar, serta instrumen yang digunakan untuk pertukaran nilai keuangan (*financial value*) antara dua pihak yang terlibat untuk melepaskan diri dari kewajiban.

Perusahaan sebagai penyedia jasa pembayaran terus berinovasi mengikuti perkembangan zaman dengan menciptakan suatu sistem pembayaran elektronik. Salah satu inovasi instrumen pembayaran non tunai

dari perusahaan penyedia jasa adalah *Electronic Money* atau uang elektronik berbasis kartu.

Menurut publikasi yang diterbitkan oleh *Bank for International Settlement, electronic money (e-money)* adalah “*stored-value or prepaid products in which a record of the funds or value available to a consumer is stored on an electronic device in the consumer’s possession*” (BI, 2006). (Prepaid produk yang mana simpanan dana atau nilai yang tersedia untuk konsumen disimpan pada perangkat elektronik yang dimiliki).

Uang elektronik pertama kali diperkenalkan di Indonesia pada tahun 2007. Uang elektronik digunakan sebagai alat pembayaran mikro *non cash* pada *merchant-merchant* yang telah memiliki kerjasama dengan penyedia jasa tanpa harus memiliki rekening bank. Uang elektronik juga dapat digunakan untuk pembayaran di jalan tol, SPBU, commuterline dan beberapa fasilitas publik lainnya.

Kelebihan uang elektronik dibandingkan dengan uang tunai maupun alat pembayaran non tunai lainnya, antara lain (BI, 2006):

- 1) Transaksi yang dilakukan lebih cepat dan nyaman dibandingkan dengan uang tunai, khususnya untuk transaksi yang bernilai kecil (*micro payment*). Selain itu, tidak akan terjadi kesalahan dalam menghitung uang kembalian jika menggunakan uang elektronik.
- 2) Waktu yang dibutuhkan untuk bertransaksi lebih singkat dibandingkan transaksi dengan kartu kredit atau kartu debit, karena tidak memerlukan proses otorisasi on-line, tanda tangan maupun pin.

3) Saldo uang elektronik dapat diisi ulang kedalam kartu e-money melalui berbagai sarana yang disediakan oleh penerbit.

Akan tetapi uang elektronik memiliki resiko seluruh uang hilang atau tidak dapat dikembalikan ketika pengguna uang elektronik kehilangan kartunya.

Salah satu bank di Indonesia yang telah mengambil bagian untuk menerbitkan uang elektronik adalah Bank Mandiri. Item produk *electronic money* yang telah diterbitkan oleh Bank Mandiri adalah e-Toll Card, Indomaret Card dan Gaz Card. Bank Mandiri menerbitkan produk kartu uang elektronik dengan brand 'e-Money' sebanyak 10,82 juta kartu per September 2017 dengan rata-rata nominal transaksi e-Money mencapai Rp 39 juta setiap bulannya (Kompas, 2017).

Dalam penelitian ini terdapat 5 (lima) variabel yang digunakan, yaitu persepsi kemudahan (*perceived ease of use*), persepsi keamanan (*perceived security*), persepsi kecepatan (*perceived velocity*), ketersediaan fitur layanan dan kemudahan *top up* (*ease to top up*). Variabel yang digunakan dalam penelitian ini merupakan penggabungan dari penelitian-penelitian yang telah dilakukan sebelumnya.

Menurut Jogiyanto (Atika dan Martani, 2017) menjelaskan bahwa persepsi kemudahan (*perceived ease of use*) adalah jika seseorang yang telah merasa percaya terhadap sistem informasi yang mudah digunakan tanpa membutuhkan usaha yang merepotkan maka ia akan menggunakannya, akan tetapi sebaliknya jika seseorang percaya bahwa

sistem informasi tidak memberikan kemudahan ketika digunakan maka dia tidak akan berlanjut menggunakannya.

Persepsi keamanan (*perceived security*) adalah seperangkat prosedur dan program untuk memverifikasi sumber informasi dan menjamin integritas serta privasi informasi (Teoh et.al dalam Nisa dan Refi, 2017). Yang menjadi indikator tingkat keamanan adalah ketika pengguna tidak merasa khawatir memberikan informasi data diri dan ia percaya bahwa informasi yang telah diberikan akan mendapat perlindungan.

Kecepatan dalam bertransaksi menjadi salah satu keunggulan yang ditawarkan uang elektronik (*e-money*). Khususnya untuk transaksi mikro tentu tidak akan membutuhkan waktu lama yang menjadikan pengguna lebih efisien. Salah satu keunggulan ini menjadi faktor meningkatnya penggunaan uang elektronik (*e-money*).

Ketika saldo dalam kartu e-Money tidak mencukupi untuk melakukan transaksi, pengguna dapat melakukan isi ulang saldo atau *top up* dengan mudah. *Top up* saldo kartu e-Money dapat dilakukan secara online melalui *mobile banking* maupun secara offline melalui merchant yang memiliki kerjasama dengan pihak penerbit kartu uang elektronik. *Top up* saldo e-Money tidak boleh melebihi batas yang ditentukan dan secara otomatis saldo tersimpan dalam chip kartu e-Money.

Berdasarkan uraian yang telah dipaparkan terkait dengan penelitian mengenai uang elektronik (*e-Money*) maka peneliti berminat untuk melakukan penelitian dengan judul: **Pengaruh Penggunaan Uang**

## **Elektronik (e-Money) Bank Mandiri Terhadap Kemudahan Transaksi Masyarakat di Kabupaten Ponorogo.**

### **1.2. RUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan uraian pada latar belakang yang berkaitan dengan isu e-Money serta kekurangan dan kelebihanannya maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Apakah persepsi keamanan (*perceived security*) e-Money Bank Mandiri berpengaruh positif dan signifikan terhadap kemudahan transaksi masyarakat di Kabupaten Ponorogo ?
2. Apakah persepsi kecepatan (*perceived velocity*) e-Money Bank Mandiri berpengaruh positif dan signifikan terhadap kemudahan transaksi masyarakat di Kabupaten Ponorogo ?
3. Apakah ketersediaan fitur layanan (*fiture availability*) e-Money Bank Mandiri berpengaruh positif dan signifikan terhadap kemudahan transaksi masyarakat di Kabupaten Ponorogo ?
4. Apakah kemudahan *top up* (*ease to tup up*) e-Money Bank Mandiri berpengaruh positif dan signifikan terhadap kemudahan transaksi masyarakat di Kabupaten Ponorogo ?
5. Apakah persepsi keamanan, persepsi kecepatan, ketersediaan fitur layanan dan kemudahan top up e-Money Bank Mandiri berpengaruh positif dan signifikan terhadap kemudahan transaksi masyarakat di Kabupaten Ponorogo ?

Dalam kasus ini peneliti membatasi cakupan masalah yang akan dibahas dalam penelitian agar tetap terfokus dan terarah sesuai dengan rumusan masalah yang akan diteliti. Maka peneliti memberikan batasan pada: Pengaruh Penggunaan Uang Elektronik (*e-Money*) Bank Mandiri Terhadap Kemudahan Transaksi Masyarakat di Kabupaten Ponorogo. Pembahasan dalam penelitian ini hanya untuk mengetahui **Faktor-faktor yang mempengaruhi kemudahan transaksi masyarakat di Kabupaten Ponorogo dengan menggunakan e-Money Bank Mandiri, yang meliputi persepsi kemudahan (*perceived ease of use*), persepsi keamanan (*perceived security*), persepsi kecepatan (*perceived velocity*), fitur layanan, dan kemudahan *top up* (*ease to top up*).**

### 1.3. TUJUAN PENELITIAN

Berdasarkan rumusan masalah yang telah disebutkan, maka tujuan dari penelitian yang akan dilakukan ini adalah sebagai berikut:

- a. Untuk menguji dan mengetahui adanya pengaruh persepsi keamanan (*perceived security*) e-Money Bank Mandiri terhadap kemudahan transaksi masyarakat di Kabupaten Ponorogo.
- b. Untuk menguji dan mengetahui adanya pengaruh persepsi kecepatan (*perceived velocity*) e-Money Bank Mandiri terhadap kemudahan transaksi masyarakat di Kabupaten Ponorogo.

- c. Untuk menguji dan mengetahui adanya pengaruh Fitur Layanan e-Money Bank Mandiri terhadap kemudahan transaksi masyarakat di Kabupaten Ponorogo.
- d. Untuk menguji dan mengetahui adanya pengaruh kemudahan top up (*ease to top up*) e-Money Bank Mandiri terhadap kemudahan transaksi masyarakat di Kabupaten Ponorogo.
- e. Untuk menguji dan mengetahui adanya pengaruh persepsi keamanan, persepsi kecepatan, fitur layanan dan kemudahan top up e-Money Bank Mandiri terhadap kemudahan transaksi masyarakat di Kabupaten Ponorogo.

#### 1.4. MANFAAT PENELITIAN

Berdasarkan hasil penelitian ini, dapat memberikan manfaat:

- a. Bagi peneliti

Hasil dari penelitian ini akan memberikan ilmu baru dan memperluas khazanah pengetahuan peneliti, khususnya berkaitan dengan Analisis Pengaruh Penggunaan Uang Elektronik (*e-Money*) Bank Mandiri Terhadap Kemudahan Transaksi Masyarakat di Kabupaten Ponorogo. Meningkatkan kemampuan berfikir kritis dan menerapkan teori yang telah disampaikan serta diterima di dalam perkuliahan kedalam penelitian ini.

b. Bagi Perguruan Tinggi

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi peneliti selanjutnya. Menambah koleksi literatur untuk mengembangkan khazanah ilmu pengetahuan bidang ekonomi khususnya mengenai produk perbankan.

c. Bagi Perusahaan

Hasil dari penelitian ini diharapkan memberi kontribusi kepada perusahaan berupa bahan pertimbangan dalam meningkatkan kualitas, fitur dan pelayanan berkaitan dengan produk bank yaitu uang elektronik (e-Money).

Pihak perusahaan dapat mengetahui faktor-faktor apa saja yang dapat meningkatkan kepuasan pengguna produk bank dan kemudahan masyarakat dalam melakukan transaksi.

