

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 E-Money Bank Mandiri

Mandiri e-money merupakan kartu prabayar multifungsi yang diterbitkan oleh Bank Mandiri sebagai pengganti uang tunai untuk transaksi pembayaran (www.bankmandiri.co.id). Kartu Mandiri e-Money tidak memiliki batasan masa berlaku, sehingga dapat digunakan sesuai dengan keinginan.

Kartu Mandiri e-Money dapat diperoleh di berbagai *channel* penjualan e-Money yaitu, kantor cabang Bank Mandiri, *merchant* retail offline, *sales representative* e-Money di gerbang tol tertentu, Stasiun commuteline, halte transjakarta, dan *merchant-merchant* online tertentu. Harga pembelian kartu Mandiri e-Money bergantung pada edisi atau desain kartu yang dibeli sesuai dengan kebijakan bank.

Fitur-fitur yang dihadirkan pada kartu Mandiri e-Money untuk memberikan kepuasan kepada pengguna antara lain:

- a) Menggunakan teknologi RFID (*Radio Frequency Identification*) yang memungkinkan pemegang kartu melakukan transaksi hanya dengan melakukan tapping (menempelkan kartu ke reader).
- b) Nilai uang yang tersimpan berupa saldo yang tersimpan pada *chip* kartu.

- c) Pada saat transaksi, kartu cukup di-tap sampai saldo berkurang sesuai dengan nominal transaksi, tidak diperlukan tanda tangan maupun pin.
- d) Saldo dapat diisi ulang (*top up*) melalui berbagai pilihan *channel* yang tersebar, dengan batas maksimum total nilai isi ulang sebesar Rp.20.000.000,- (Dua Puluh Juta Rupiah) per bulan.
- e) Maksimal saldo tersimpan Rp 1.000.000,- (Satu Juta Rupiah) per kartu. Saldo pada kartu tidak diberikan bunga.
- f) Kartu dapat dimiliki oleh nasabah maupun non-nasabah Bank Mandiri.
- g) Kartu dapat dipindahtangankan sepanjang fisik kartunya berpindah.

Berikut ini adalah biaya-biaya yang dibebankan pada kartu e-Money Bank Mandiri, antara lain:

- a) Harga pembelian kartu e-Money.
- b) Tidak ada beban biaya administrasi atau biaya setiap bulan.
- c) Tidak dikenakan biaya atas klaim saldo kartu e-Money yang rusak.
- d) Tidak ada nilai minimum transaksi.
- e) Dikenakan biaya pengisian atau top up saldo pada *channel-channel* non Bank Mandiri (misal : ATM bersama, mesin EDC selain EDC mandiri, toko retail, dll) sesuai dengan kebijakan penyedia jasa top up.

Pemegang atau pengguna kartu e-Money Bank Mandiri sekarang tidak perlu khawatir kehilangan saldo yang tersisa dalam kartu apabila kartu sudah tidak digunakan lagi. Pemegang kartu dapat mengajukan *redemption*

atau pengambilan saldo kartu Mandiri e-Money dengan mendatangi kantor cabang terdekat dengan dikenakan biaya administrasi.

Bank Mandiri telah menetapkan syarat dan ketentuan untuk pengguna kartu e-Money baik nasabah maupun non nasabah, antara lain:

- a) Bank tidak berkewajiban untuk mengganti kerugian akibat kartu yang rusak karena kelalaian Pemegang Kartu, hilang, dicuri atau digunakan oleh pihak yang tidak berwenang dan Bank tidak akan mengganti kartu Mandiri e-Money yang hilang dengan kartu yang baru.
- b) Pencantuman nama dan/atau tanda apapun pada kartu Mandiri e-Money, bukan merupakan penunjuk/bukti keabsahan kepemilikan kartu Mandiri e-Money.
- c) Pemilik/Pengguna/Pemakai Mandiri e-Money dilarang untuk menambah/ mengubah/mengurangi/modifikasi desain yang tercetak pada Mandiri e-Money ini tanpa adanya ijin PT Bank Mandiri (Persero) Tbk.
- d) Apabila Pemegang Kartu bermaksud mengakhiri penggunaan kartu Mandiri e-Money, Pemegang Kartu wajib memberitahukan secara tertulis dalam bentuk dan isi yang dapat diterima Bank dan Pemegang Kartu segera mengembalikan kartu Mandiri e-Money kepada Bank. Selanjutnya Bank akan menghentikan kartu Mandiri e-Money atas dasar pemberitahuan tertulis yang dimaksud.

2.2 Teori Perbankan

Perbankan adalah segala sesuatu yang berkaitan dengan dunia bank, yang mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, kebijakan serta proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya (Julius, 2017:203). Fungsi utama perbankan adalah untuk menghimpun dana dan menyalurkannya kepada masyarakat untuk meningkatkan taraf hidup dan menunjang pembangunan nasional.

Selain menghimpun dan menyalurkan dana kepada masyarakat, fungsi lain dari perbankan adalah melakukan pembayaran baik barang maupun jasa dengan menggunakan cek, bilyet giro, kartu debit, kartu kredit dan lain-lain. Kebijakan sistem pembayaran diarahkan untuk mendukung efektifitas kebijakan moneter serta menjaga stabilitas keuangan (Julius, 2017:111).

Sistem pembayaran di Indonesia terbagi menjadi dua, yaitu secara tunai dan non tunai. Pembayaran secara tunai dilakukan dengan menggunakan pecahan uang kertas dan uang logam. Dalam pembayaran non tunai Bank Indonesia telah menciptakan berbagai perangkat sistem elektronik seperti Bank Indonesia-LINE, *Real Time Gross Settlement* (RTGS), Sistem Kliring Elektronik Jakarta (SKEJ), Sistem Informasi Kliring Jarak Jauh (SIKJJ), Kliring warkat antar wilayah kerja (*intercity clearing*), *Scriptless Secutiries Settlement System* (S4) hingga saat ini terbitlah uang elektronik sehingga semakin mempermudah pelaksanaan pembayaran non tunai di Indonesia.

2.3 Tingkat Kepuasan Konsumen

Menurut Kotler dalam Widiawati (2016) kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang atas perbandingan antara kinerja atau hasil suatu produk dengan harapan dan angannya. Apabila kinerja produk tidak sesuai dengan harapannya setelah dikonsumsi atau digunakan maka konsumen akan merasa tidak puas sehingga dari pengalaman tersebut dia akan merasa kecewa. Namun apabila yang terjadi sebaliknya yaitu kinerja produk atau jasa sesuai dengan harapannya, maka konsumen akan merasa sangat senang dan bergairah untuk mengkonsumsi produk atau jasa itu kembali. Sedangkan menurut Tjiptono (Widiawati, 2016) mendefinisikan kepuasan konsumen sebagai respon konsumen atas dasar pengalaman yang dirasakan antara harapan sebelum mengkonsumsi suatu barang atau jasa dan perasaan setelah pemakaiannya.

Kepuasan konsumen (*Customer Satisfaction*), kepuasan konsumen dapat diukur dari pelanggan melakukan pembelian ulang terhadap produk atau jasa yang telah ditawarkan sebelumnya (Kaplan & Norton dalam Atika dan Martani, 2017).

2.4 Persepsi Keamanan

Setiap perusahaan tentu menyadari pentingnya keamanan untuk menjamin privasi nasabah maupun non nasabah. Menurut Ahmad dan Bambang (2014) keamanan merupakan bagaimana upaya seseorang dapat mencegah penipuan (*cheating*) atau mendeteksi adanya penipuan pada

sebuah sistem informasi. Baik pihak penyelenggara jasa maupun pengguna jasa mengharapkan tingkat keamanan yang tinggi untuk mencegah terjadinya penipuan maupun tindakan vandalisme.

Indikator keamanan dapat diukur dari tingkat kepercayaan pengguna jasa dalam memberikan data pribadi. Pengguna tidak akan khawatir dalam memberikan informasi karena ia merasa keamanan yang disediakan oleh penyelenggara jasa akan melindungi datanya. Keamanan yang dirasakan oleh pengguna secara positif berhubungan dengan kepercayaan yang dirasakan oleh pengguna sistem pembayaran elektronik (Kim et.,al dalam Nisa, 2017).

2.5 Persepsi Kecepatan

Berubahnya gaya hidup dan pola konsumsi masyarakat di era digital ini menuntut segalanya harus serba cepat, tidak terkecuali dalam hal transaksi. Jika pada masanya transaksi harus dilakukan dengan waktu yang lama untuk mengantri pembayaran, maka kehadiran uang elektronik yang menawarkan kecepatan dalam bertransaksi telah menghilangkan kendala tersebut. Menurut Laila (2016) hal ini menjadi pendorong meningkatnya penggunaan uang elektronik dan berpotensi meningkatkan konsumsi masyarakat.

Selain itu pengguna kartu e-Money dapat melakukan redeem atau sisa saldo dalam kartunya ditukar dengan uang tunai, sehingga pengguna tidak akan merasa khawatir kehilangan sisa saldonya tanpa kejelasan.

Ketika pengguna e-Money ingin melakukan redeem maka cukup datang ke Bank Mandiri cabang terdekat (Kompas, 2017).

2.6 Fitur Layanan

Fitur didefinisikan sebagai karakteristik yang menambah fungsi dasar pada suatu produk (Schmitt dalam Setyo dkk, 2015). Fitur layanan menjadi salah satu pertimbangan bagi pengguna uang elektronik untuk memilih produk yang akan ia gunakan. Maka bagi penyedia jasa atau penerbit kartu elektronik fitur menjadi kunci untuk mendefinisikan produknya agar lebih unggul dari kompetitor.

Menurut Poon (2011) dalam Setyo dkk (2015) terdapat beberapa poin yang merupakan indikator ketersediaan fitur (*feature availability*) pada suatu sistem *internet banking* yaitu, mudah dalam mengakses informasi tentang produk dan jasa, keberagaman layanan transaksi, macam-macam fitur, dan inovasi produk.

2.7 Kemudahan Top Up

Persepsi kemudahan (*perceived ease of use*) adalah jika seseorang yang telah merasa percaya terhadap sistem informasi yang mudah digunakan maka ia akan menggunakannya, akan tetapi sebaliknya jika seseorang percaya bahwa sistem informasi tidak memberikan kemudahan ketika digunakan maka dia tidak akan menggunakannya (Jogiyanto dalam Atika dan Martani, 2017).

Suatu sistem dapat dikatakan mudah apabila *ease to learn* (mudah untuk dipelajari), *ease to use* (mudah digunakan), *clear and understandable* (jelas dan mudah dimengerti), dan *become skillful* (menjadi terampil).

Pengisian saldo uang elektronik atau *top up* kartu e-Money Bank Mandiri dapat dilakukan dengan berbagai cara yaitu, dengan memasukkan kartu debit ke mesin ATM, melalui aplikasi Mandiri e-Money Isi Ulang, melalui *channel e-banking*, Mandiri Online, datang langsung ke kantor cabang Bank Mandiri, atau melalui *merchant-merchant* yang telah memiliki kerja sama dengan Bank Mandiri.

2.8 Penelitian Terdahulu

Terdapat penelitian terdahulu yang berkaitan dengan uang elektronik, antara lain :

a. Nisa Salasabila dan Refi Rifaldi Windya Giri (2017)

Dalam penelitiannya yang berjudul Peta *Positioning* Uang Elektronik Berdasarkan Persepsi Masyarakat Indonesia Tahun 2017. Hasil dari penelitian ini adalah pada keamanan, kecepatan transaksi serta efisiensi dan kemudahan top up, pengguna memposisikan yang unggul yaitu Mandiri e-money dan bukan pengguna memposisikan Flazz BCA yang unggul. Pada diskon dan promosi, pengguna dan bukan pengguna sama-sama memposisikan uang elektronik merek Flazz BCA sebagai uang elektronik yang paling unggul. Pada atribut dapat digunakan dibanyak merchant, sama-sama memposisikan merek Flazz BCA sebagai yang paling unggul.

b. Adi Firman Ramadhan, Andrian Budi Prasetyo, Lala Irviana (2016)

Dalam penelitiannya yang berjudul Persepsi Mahasiswa Dalam Menggunakan E-Money. Hasil dari penelitian ini adalah Persepsi manfaat tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel minat penggunaan. Persepsi kemudahan dan keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat mahasiswa untuk menggunakan e-money.

c. Setyo Ferry Wibowo, Dede Rosmauli, Usep Suhud (2015)

Dalam penelitiannya yang berjudul Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, Fitur Layanan dan Kepercayaan Terhadap Minat Menggunakan E-Money Card (Studi Pada Pengguna Jasa Commuterline Di Jakarta). Hasil dari penelitiannya adalah variabel persepsi manfaat, kemudahan, fitur layanan dan kepercayaan berpengaruh terhadap minat menggunakan produk *e-money card* secara signifikan.

d. Rachmadi Usman (2017)

Dalam Penelitiannya yang berjudul Karakteristik Uang Elektronik Dalam Sistem Pembayaran. Hasil dari penelitiannya adalah Perkembangan teknologi dan informasi ternyata membawa pengaruh bagi pengembangan instrumen pembayaran dalam sistem pembayaran. Uang elektronik pada hakikatnya adalah uang tunai yang dikonversi menjadi data elektronik yang disimpan pada media penyimpanan pada kartu yang berbentuk *chip* atau *server* milik pemegang uang elektronik.

e. Laila Ramadhani (2016)

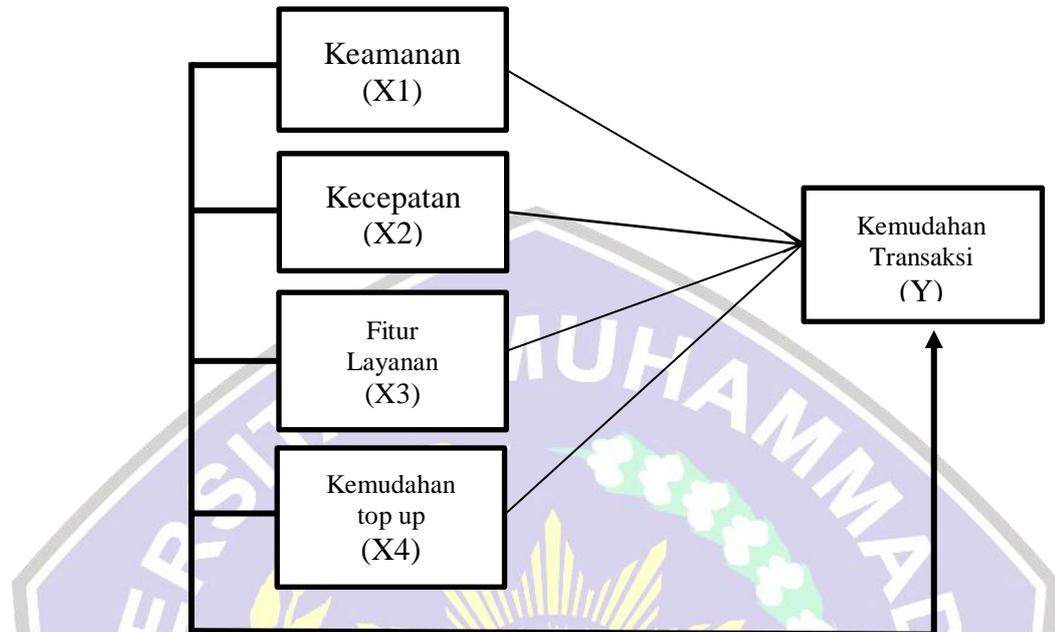
Kesimpulan dari penelitiannya yang berjudul Pengaruh Penggunaan Kartu Debit dan Uang Elektronik (*E-Money*) Terhadap Pengeluaran Konsumsi Mahasiswa, adalah Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara penggunaan kartu debit terhadap pengeluaran konsumsi mahasiswa. Hal ini dikarenakan penggunaan kartu debit yang semakin tinggi akan meningkatkan pengeluaran konsumsi mahasiswa. Hal ini disebabkan karena secara psikologis seseorang akan lebih mudah mengeluarkan uang dalam bentuk nontunai dibanding tunai.

Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara penggunaan kartu debit terhadap pengeluaran konsumsi mahasiswa. Hal ini dikarenakan kemudahan dan kecepatan yang ditawarkan dalam uang elektronik (*e-money*) sehingga penggunaan uang elektronik semakin meningkat di kalangan mahasiswa. Semakin tinggi penggunaan uang elektronik (*e-money*) maka semakin tinggi pula pengeluaran konsumsi mahasiswa.

2.9 Kerangka Pemikiran

Dalam penelitian diperlukan adanya landasan teoritis yang memadai, dibutuhkan suatu kerangka pemikiran yang berdasar pada penelitian terdahulu. Terdapat pada penelitian terdahulu yang menjadi dasar bahwa variabel keamanan dan kecepatan tidak dapat diabaikan yaitu pada penelitian Nisa Salsabila (2017). Variabel tersebut menjadi salah satu faktor terbesar konsumen dalam memilih dan menggunakan produk uang

elektronik. Maka disusun suatu gambaran kerangka pemikiran yang akan digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut:



Gambar 1.1 Kerangka Pemikiran

2.10 Hipotesis

Menurut Bungin (2010) dalam bukunya Metodologi Penelitian Ekonomi mendefinisikan hipotesis sebagai pendapat atau dugaan yang sifatnya sementara dari suatu kasus atau permasalahan yang dipaparkan, yang kebenarannya masih perlu dibuktikan lebih lanjut.

Hipotesis alternatif (H_a) adalah apabila terdapat perbedaan antara statistik sampel dengan parameter populasi atau terdapat hubungan yang signifikan antara dua variabel atau lebih. Sedangkan hipotesis nol (H_0) apabila tidak ada perbedaan antara statistik sampel dengan parameter populasi atau tidak adanya hubungan yang signifikan antara dua variabel

atau lebih yang digunakan dalam penelitian (Santoso dalam Widiawati, 2016).

Berdasarkan pada tinjauan pustaka dan kerangka pemikiran maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H₁ : Diduga secara parsial persepsi keamanan kartu e-Money Bank Mandiri berpengaruh secara signifikan terhadap kemudahan transaksi masyarakat.

H₂ : Diduga secara parsial persepsi kecepatan kartu e-Money Bank Mandiri berpengaruh secara signifikan terhadap kemudahan transaksi masyarakat.

H₃ : Diduga secara parsial fitur layanan kartu e-Money Bank Mandiri berpengaruh secara signifikan terhadap kemudahan transaksi masyarakat.

H₄ : Diduga secara parsial kemudahan top up (*ease to top up*) kartu e-Money Bank Mandiri berpengaruh secara signifikan terhadap kemudahan transaksi masyarakat.

H₅ : Diduga secara simultan persepsi keamanan, persepsi kecepatan, fitur layanan dan kemudahan top up kartu e-Money Bank Mandiri berpengaruh secara signifikan terhadap kemudahan transaksi masyarakat.