

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada zaman digital saat ini, mengharuskan masyarakat untuk paham dan bisa memanfaatkan kemudahan dan keefektifan dalam berhubungan antara satu dengan yang lainnya. Berbagai ide-ide digital pada seluruh aspek membuktikan bahwa masyarakat juga turut ikut serta dalam perkembangan zaman yang semakin modern dan maju ini. Berkembangnya bisnis financial technology (fintech) juga ikut mempengaruhi adanya perusahaan startup yang bergerak di bidang keuangan digital. Diantaranya contoh produk finansial digital tersebut ialah uang elektronik (e-money). Dengan adanya produk finansial seperti E-money (Electronic's Money) akan memungkinkan masyarakat untuk melakukan transaksi keuangan tanpa menggunakan uang tunai. Menjamurnya bisnis startup membuat para pelaku usaha bersaing satu sama lain untuk melakukan inovasi dalam produk finansial digitalnya, sebagai contoh diantaranya Go-Pay dari Go-Jek.

Selain itu, Menurut Menristekdikti (2017), pada tahun 2017 tercatat bahwa pengguna smartphone mencapai 65 juta dari total seluruh populasi penduduk di Indonesia sebanyak 255,5 juta. Dari data diatas banyaknya jumlah pengguna smartphone dapat menjadi satu hal yang harus digunakan bagi para pelaku bisnis untuk berlomba-lomba dalam meningkatkan kualitas produk dan layanan sehingga dapat bersaing dengan mengembangkan aplikasi berbasis E-Money yang mampu memudahkan pelayanan transaksi pembayaran secara non tunai.

Kemudian, tingkat penerimaan mobile payment mengalami peningkatan yang cukup pesat dari tahun ke tahun di berbagai negara (Flood et al . 2013). Di Amerika

Latin, Kanada, Karibbean, 31% dari kartu bank dan 76% dari kasus telah dilengkapi dengan NFC yang memungkinkan pelanggan untuk melakukan pembayaran dengan dompet elektronik (electronic wallet). Masing-masing negara menyediakan berbagai cara yang berbeda-beda dari dompet elektronik karena adanya keinginan untuk menghubungkan antara operator telepon seluler dan lembaga keuangan yang bekerja di suatu negara. Salah satu contoh, Google Wallet menjalin kerja sama dengan Sprint dan Citi MasterCard (Ross 2012) selain itu ialah Isis Mobile Wallet menjalin kemitraan dengan perusahaan wireless yaitu Verizon, T-Mobile dan AT&T (Ross 2012). Kedua jasa dompet elektronik ini tidak selalu ada di negara lain meskipun negara-negara yang berlokasi di sekitaran USA. Jika di negara-negara sekitar USA saja dompet elektronik yang diberikan tidak tersedia, maka demikian pula halnya di Indonesia. Oleh karenanya Indonesia mulai menganut sistem pembayaran E-money yang bertujuan untuk menekan peredaran uang kertas yang dapat mengakibatkan inflasi perekonomian yang tidak baik. Salah satu contoh dompet elektronik di zaman sekarang ini yaitu Go-pay, T-cash dan lainnya.

Dalam suatu kegiatan bisnis ataupun usaha, kepuasan pelanggan tergantung pada tingkat pelayanan yang disediakan oleh perusahaan. Apabila konsumen mendapatkan kepuasan terhadap jasa yang diterima, otomatis konsumen akan memiliki rasa trust kepada perusahaan tersebut. Menurut Colquitt, Scott dan Lepine (2007), kepercayaan merupakan ketersediaan seseorang untuk bertumpu pada sesuatu dan memiliki perasaan yakin dalam suatu situasi tertentu.

Diantara pemicu lain yang turut berperan dalam pengadopsian teknologi adalah risiko (Pavlou 2003). E-money adalah alat pembayaran yang memiliki nilai uang yang tersimpan secara elektronik. Saat ini di Indonesia telah menerbitkan berbagai E-Money, yaitu E-Money Mandiri, Flazz BCA, T-Cash, Brizzi.

Penggunaan E-money sangatlah efektif dibandingkan penggunaan uang kertas, karena pelanggan tidak harus memiliki beberapa uang pas untuk transaksi. Sehingga menyebabkan kepercayaan masyarakat terhadap penggunaan E-money, dan E-money dapat mengontrol industri jasa keuangan di masa yang akan datang dan dapat mengurangi tingkat kesulitan dalam mengakses industri keuangan. E-money menjadi salah satu alternatif alat pembayaran non-tunai yang memperlihatkan adanya potensi yang cukup besar untuk membantu pengurangan tingkat inflasi dinegara tertentu. E-money juga menyediakan transaksi yang lebih efisien dan efektif dibandingkan dengan pembayaran tunai, seperti pembayaran yang bernilai kecil (*micro payment*). Kemudahan dan keefektifan transaksi ini pastinya menjadi salah satu keunggulan yang diinginkan dan sangat efektif untuk terciptanya cash less society ,salah satunya masyarakat yang sedikit bertransaksi jual-beli dengan uang tunai , masalah ini disebabkan dengan menjamurnya berbagai jenis perdagangan dan berbagai jenis usaha kecil menengah yang memberikan fasilitas berupa alat pembayaran non-tunai. Sehingga dimasa sekarang ini ada beberapa masyarakat yang telah mengandalkan berbagai macam jenis pembayaran menggunakan e-money.

Dari peristiwa-peristiwa sebelumnya, E-money sangatlah efisien dan efektif dalam penggunaannya. Maka sangat disayangkan hanya segelintir masyarakat indonesia yang dapat merasakan manfaatnya dalam artian belum sepenuhnya atau menyeluruh. Kasus ini dapat disimak dari adanya beberapa pengguna uang tunai (*cash*) untuk setiap kali transaksi dalam suatu kegiatan bisnis. Walaupun tujuan utama dari Bank Indonesia (BI) ialah untuk mencetuskan atau mendukung kegiatan *Cash Less Society* dengan cara penggunaan E-money agar dapat mengurangi konsumsi uang tunai di semua lapisan masyarakat khususnya dalam kegiatan transaksi jual-beli. Kegiatan konsumtif E-money pada saat ini biasanya hanya dipengaruhi oleh kelas atas

ataupun kelas menengah yang dimana masyarakatnya mengerti tentang teknologi itu sendiri. Karenanya dampak penggunaan uang elektronik di Indonesia diketahui masih kurang menyeluruh. Kegiatan *cash less society* ini diadakan oleh pemerintah Indonesia bertujuan untuk semua lapisan masyarakat Indonesia dapat bersaing di persaingan global khususnya Masyarakat Ekonomi Asean (MEA) yang telah disetujui bersama sejak Januari 2016. Kegiatan ini dilakukan agar kedepannya dapat menurunkan pemakaian uang tunai sehingga nilai mata uang tetap terawasi dengan baik dan stabil.

Hingga saat ini masalah utama kebutuhan masyarakat Indonesia adalah barang dan jasa yang pada dasarnya harus disamakan antara kemajuan dalam sistem pembayaran yang bersifat elektronik. Bank Indonesia (BI) sebagai pusat kontrol yang dapat mengawasi di bidang pembayaran telah berupaya membentuk sebuah inovasi dalam usaha peningkatan pemakaian pembayaran non tunai atau biasa disebut *Toward a Less Cash Society*. Adalah suatu kegiatan awal yang nantinya tidak dapat ditinggalkan. Kegiatan bisnis dengan sistem transaksi secara cash akan segera diubah dengan sistem pembayaran non tunai. Sistem ini nantinya dapat menimbulkan mekanisme yang menunjukkan bahwa akan ada aliran uang berupa nilai dari pembeli dan penjual atau sebaliknya dalam setiap transaksi. Dapat dikatakan bahwa dengan adanya berita perkembangan sistem elektronik ini dapat memicu masyarakat bahwa kegiatan penggunaan E-money dapat lebih efektif dan efisien dibandingkan dengan pembayaran tunai, sehingga dapat dikatakan kegiatan ini mengalami proses menuju kegiatan yang menyeluruh untuk lapisan masyarakat Indonesia khususnya. Dari adanya sistem penggunaan E-money biaya uang yang disebabkan berkisar setengah dari setiap transaksi pembayaran non tunai berupa uang tunai. Peristiwa ini

membuktikan biaya sosial didalam kegiatan jual-beli secara tunai dapat dikurangi dengan mengusulkan cara berupa sistem pembayaran secara elektronik.

Dalam perjalanannya, di berbagai negara telah menjalankan dan mengaplikasikan sistem pembayaran elektronil yang dapat disebut sebagai uang elektronik (e-money), yang ciri-cirinya berbeda dengan pembayaran elektronik yang bisa disebut APMK (kartu ATM, kartu debit dan kartu kredit). E-money tidak membutuhkan pengaturan otorisasi dan hubungan langsung (on-line) dengan rekening-rekening nasabah yang berada di bank karena e-money merupakan produk stored value yaitu menyimpan nilai dana tertentu (*monetary value*) telah terdata di dalam alat pembayaran yang digunakan. Peningkatan penggunaan sistem pembayaran elektronik ini akan berdampak terhadap kemudahan pembayaran yang memicu efek tingkat biaya dalam jual-beli dan pada massanya dapat meningkatkan pertumbuhan ekonomi.

Pemakaian sistem transaksi ataupun pembayaran elektronik disamping menumbuhkan pendapatan masyarakat dengan cara menurunkan biaya transaksi dan penghematan waktu juga dapat menimbulkan pendapatan masyarakat melalui pendapatan bunga yang diambil dari dana kas yang umumnya dibawa dalam kegiatan transaksi akan tetapi hanya ditempatkan di bank dalam bentuk tabungan. Dari aspek perbankan ataupun aspek kelembagaan pencetus alat pembayaran non tunai (E-money), konsumsi pembayaran elektronik yang mulai meningkat adalah berupa salah satu sumber pendapatan berbasis biaya (*fee base income*) dikarenakan para pengguna sistem pembayaran E-money dapat dikenakan biaya operasional setiap bulannya. Disamping itu, fee based juga memperoleh dari biaya yang ditujukan untuk jenis transaksi tertentu contohnya untuk transfer atau pembayaran tagihan. Salah satunya sistem pembayaran elektronik berbentuk prepaid cards atau e-money, pengelola memperoleh hasil materil tidak hanya dari fee based income diantaranya juga dalam

bentuk pembiayaan tanpa bunga (interest free debt financing) sebesar saldo e-money yang ada di penerbit. Peningkatan transaksi pembayaran elektronik sebagai pengganti uang tunai dalam melakukan kegiatan jual beli bernominal sedikit seperti pembayaran bensin, transportasi, tol,dll akan berdampak buruk terhadap permintaan uang tunai.

Metode pembayaran disetiap transaksi ekonomi merupakan kemajuan yang cepat bersama dengan perkembangan teknologi yang canggih. Kemajuan teknologi yang ada dalam metode pembayaran telah menggantikan peranan uang tunai (*currency*) yang disebut oleh masyarakat sebagai kegiatan transaksi pada dasarnya telah beralih ke dalam sistem pembayaran non cash yang lebih mudah dan efisien. Masalah ini disambung dengan semakin merebaknya bentuk usaha ataupun toko-toko dan gerai swalayan di Indonesia yang telah menerapkan metode dengan memakai sistem pembayaran non tunai. Mudah,cepat dan efisien didalam setiap transaksi ialah salah satu alasan masyarakat memiliki minat yang besar terhadap sistem pembayaran non cash dan sistem pembayaran non cash ini sudah dikelola dan diperbarui oleh bank maupun non bank menjadi lembaga penyelenggara sistem pembayaran Indonesia. Kemajuan tekhnologi ini turut diikuti dengan meningkatnya daya saing bank yang semakin besar menyebabkan pihak perbankan atau non bank untuk semakin kreatif dalam memberikan berbagai fasilitas sistem pembayaran non cash selain sistem transfer dan alat pembayaran menggunakan kartu ATM. Teknik pembayaran yang Mudah,nyaman dapat dilihat dari kebiasaan dalam menimbulkan biaya yang sedikit untuk memperoleh manfaat dari suatu kegiatan jual-beli.

Pengguna jasa alat pembayaran akan menggunakan jasa alat pembayaran yang memiliki harga yang relatif lebih rendah sehingga biaya transaksi yang harus dikeluarkan juga rendah. Melalui penurunan biaya transaksi dan peningkatan kecepatan transaksi, inovasi pembayaran elektronik membuat sistem pembayaran non

tunai lebih efektif (Snellman dan Vesalla, 1999). Saat ini pemenuhan kebutuhan masyarakat Indonesia berupa barang dan jasa dapat diimbangi dengan kemajuan teknologi dalam sistem pembayaran non tunai yang bersifat elektronik. Menurut Listfield dan Montes-Negret (1994), sistem pembayaran yang tanpa kertas ini tidak hanya efektif untuk transaksi bernilai besar, melainkan juga untuk pembayaran rutin (seperti listrik, air ledeng, serta gaji) serta pembayaran yang sensitif terhadap waktu (seperti, pembayaran bunga).

Sampai sekarang, masyarakat sudah mulai mengurangi kebiasaan untuk membawa uang dalam jumlah yang besar di dalam dompetnya karena selain dipandang tidak aman juga dinilai tidak praktis. Besar kecilnya uang yang dapat dibawa oleh masyarakat dalam dompet atau sakunya dapat dipertimbangkan sebagai kendala bagi masyarakat untuk melakukan konsumsi. Kehadiran alat pembayaran non tunai berbentuk kartu menghilangkan kendala tersebut dan berpotensi untuk mendorong kenaikan tingkat konsumsi. Kemudahan dalam berbelanja yang diberikan bagi nasabah bank yang memiliki alat pembayaran non tunai dapat mendorong kenaikan konsumsi dari nasabah tersebut. Kenaikan konsumsi pada akhirnya akan mempengaruhi peningkatan pendapatan nasional dan dapat mendorong meningkatnya permintaan uang (money demand).

Dari sisi produsen, peningkatan konsumsi yang diikuti dengan efisiensi biaya transaksi akan meningkatkan profit bagi produsen yang kemudian berpotensi untuk mendorong aktivitas usaha dan ekspansi usaha. Semakin efisien biaya transaksi yang diperoleh dari penggunaan alat pembayaran non tunai semakin besar potensi peningkatan output. Hal ini pada gilirannya mendorong peningkatan produksi di sektor riil yang dapat mendorong pertumbuhan ekonomi. Dari sisi pemerintah, penggalakkan penggunaan sistem pembayaran non tunai di masyarakat dalam jangka

panjang akan menghemat biaya cetak uang. Dan dapat menaikkan nilai mata uang dalam negeri apabila penyebaran uang tunai dalam setiap kali transaksi berkurang

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah yang peneliti ambil ialah sebagai berikut :

1. Apakah resiko berpengaruh terhadap kepercayaan (trust)?
2. Apakah resiko berpengaruh terhadap kepercayaan untuk penggunaan aplikasi dompet elektronik?
3. Apakah manfaat berpengaruh terhadap kepercayaan dari E-money?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh Resiko terhadap penggunaan E-money?
2. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh Manfaat terhadap penggunaan E-money?
3. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh Kepercayaan Masyarakat terhadap penggunaan E-money?
4. Untuk mengetahui apakah pengaruh Penggunaan E-money dari Resiko, Manfaat dan Kepercayaan memiliki dampak yang penting terhadap masyarakat?

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi ilmu pengetahuan dan perkembangan ekonomi. Penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi acuan bagi penelitian selanjutnya dan berguna sebagai literatur terkait dengan kondisi penggunaan E-Money di lingkungan masyarakat pada umumnya.

1.5 Sistematika Penulisan

Dalam penelitian ini, terdapat berisi gambaran terkait penelitian yang dikerjakan maka dibuat suatu sistematika penulisan tentang informasi mengenai materi dan hal-hal yang dibahas pada setiap bab. Sistematika penulisan yang dimaksud sebagai berikut:

BAB I Pendahuluan

Pada bab ini menguraikan tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan. Latar belakang menguraikan tentang permasalahan penelitian. Tujuan dan kegunaan penelitian menguraikan hasil dan manfaat bagi khasanah ilmu pengetahuan yang ingin dicapai melalui penelitian. Sistematika penulisan merupakan uraian ringkasan dari materi yang dibahas dalam setiap bab yang terdapat pada penelitian ini.

BAB II Kajian Teori

Pada bab ini berisi tentang landasan teori yang mendukung dalam penelitian. Bab ini juga menguraikan teori tindakan Resiko, Manfaat serta Kepercayaan masyarakat dan Teori tentang uang elektronik itu sendiri (E-Money). Kemudian dari semua variabel tersebut akan dirumuskan hipotesis dan pada akhirnya terbentuk suatu

kerangka pemikiran teoritis yang melandasi penelitian ini. Selain itu terdapat penelitian terdahulu sebagai referensi dan acuan dalam penelitian ini.

BAB III Metode Penelitian

Pada bab ini menguraikan tentang jenis penelitian, jenis data, lokasi penelitian, penentuan subjek penelitian, teknik pengumpulan data, teknik pengolahan data dan analisis data.

BAB IV Hasil dan Pembahasan

Bab ini menguraikan tentang deskripsi objek penelitian yang di tuangkan pada gambaran umum, hasil pengolahan data, dan pembahasan yang menjelaskan interpretasi dari data yang telah diolah.

BAB V Penutup

Menguraikan tentang kesimpulan yang merupakan ringkasan dari pembahasan sebelumnya serta saran untuk mahasiswa maupun penelitian selanjutnya.

