

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Uang adalah alat tukar dan pembayaran yang digunakan oleh hampir semua orang dalam melakukan transaksi jual beli dalam kehidupan sehari-hari dari dulu hingga sekarang. Uang sendiri adalah alat pembayaran yang sah yang telah diresmikan berdasarkan undang-undang yang ada. Dahulu pada awalnya transaksi jual beli dilakukan dengan sistem barter dimana menukarkan barang dengan barang lain yang bernilai sama. Semakin majunya peradaban munculah uang yang pada awalnya adalah suatu barang yang dapat diterima banyak orang dan jumlahnya terbatas. Dari masa ke masa semakin berkembang ke dalam bentuk logam atau disebut uang logam. Tapi karena sumber daya logam terbatas maka selalu muncul inovasi baru untuk mengatasinya dibuatlah uang kertas sehingga dikenal 2 jenis uang yaitu uang logam dan kertas. Peredaran uang diatur oleh bank yang ada di setiap negara berdasarkan undang-undang yang berlaku. Adapula Cek dan Giro yang merupakan alat pembayaran yang sah yang dikeluarkan oleh bank umum untuk mempermudah transaksi dalam jumlah yang cukup besar.

Dijaman yang modern ini teknologi semakin maju tidak terkecuali dengan sistem pembayaran yang ada. Banyak inovasi alat pembayaran yang semakin bagus dan memudahkan masyarakat dalam bertransaksi. Alat pembayaran yang sedang populer digunakan sebagai media lain pengganti uang adalah *E-Money*. *E-Money* hadir di Indonesia sejak tahun 2009 silam.

E-Money berdasarkan Peraturan Bank Indonesia Nomor 11/12/PBI/2009 tentang uang elektronik dalam ketentuan Pasal 1 Ayat 3 menerangkan "Uang Elektronik adalah alat pembayaran

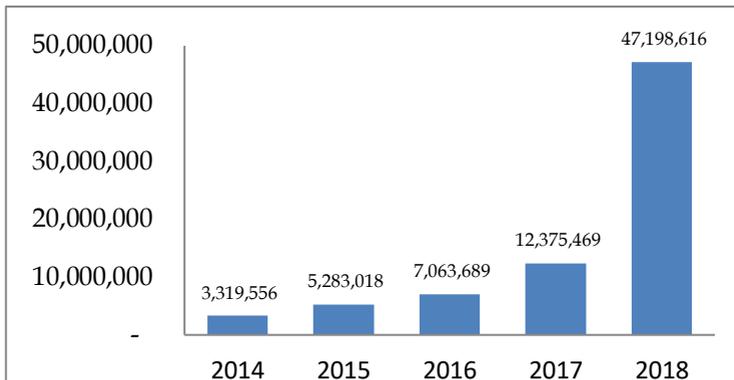
yang diterbitkan atas dasar nilai uang yang disetor terlebih dahulu oleh pemegang kepada penerbit; nilai uang disimpan secara elektronik dalam suatu media seperti server atau chip; digunakan sebagai alat pembayaran kepada pedagang yang bukan merupakan penerbit uang elektronik tersebut; dan nilai uang elektronik yang disetor oleh pemegang dan dikelola oleh penerbit bukan merupakan simpanan sebagaimana dimaksudkan dalam undang-undang yang mengatur mengenai perbankan.”

E-Money awalnya berupa chip yang ada pada sebuah kartu namun sekarang telah diterbitkan dalam bentuk media lain yang digunakan untuk transaksi dan terhubung terlebih dahulu pada server penerbit. *E-Money* tidak hanya memiliki satu tujuan saja tapi bisa memiliki banyak tujuan untuk melakukan hal lainnya. Contohnya seperti *Gopay* yang bisa digunakan untuk pembayaran berbagai kebutuhan, parkir dan lain-lain.

Di Indonesia yang bertugas sebagai penerbit uang elektronik yaitu perbankan dan telekomunikasi. Bank Indonesia sendiri memberi arti *E-Money* sebagai alat pembayaran yang digunakan untuk transaksi di lembaga yang berbeda. Pemegang *E-Money* harus memiliki jenis *E-Money* sesuai dengan kebutuhan masing-masing, karena ada banyak jenis uang elektronik yang beredar di Indonesia yang menawarkan manfaat yang berbeda-beda. Oleh sebab itu kartu member game center seperti TimeZone tidak termasuk karena hanya dapat digunakan ditempat itu saja. Begitu pula dengan kartu pelanggan, kartu diskon, atau kartu voucher yang banyak diterbitkan pengusaha retail sebab kartu jenis ini hanya bisa diisi ulang ditempat tersebut dan hanya bisa dipakai disitu yang tidak sesuai dengan prinsip *E-Money* yang bisa digunakan untuk apa saja.

Bertransaksi menggunakan *E-Money* membuat pengguna uang elektronik di Indonesia mengalami peningkatan dari tahun

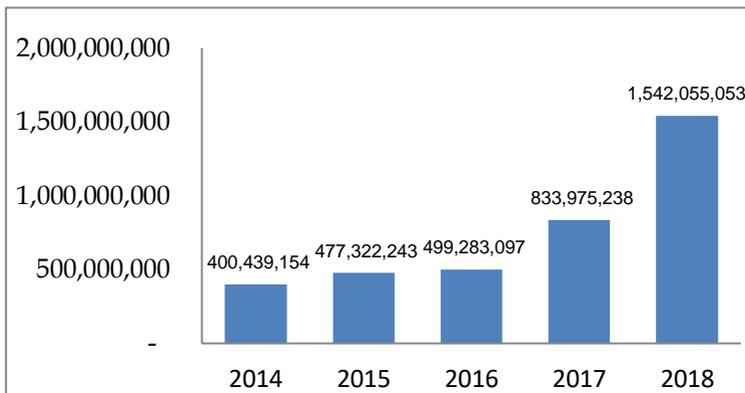
ke tahun karena kemudahannya. Jumlah transaksi uang elektronik dan jumlah *E-Money* yang beredar terus meningkat dalam 5 tahun terakhir, dapat diperhatikan dalam Gambar berikut



Sumber : <https://www.bi.go.id/> dan diolah Penulis

Gambar 1.1

Jumlah Transaksi *E-Money*



Sumber : <https://www.bi.go.id/> dan diolah Penulis

Gambar 1.2

Jumlah *E-Money* yang Beredar

Semakin tinggi jumlah *E-Money* yang beredar maka makin tinggi juga jumlah transaksi yang terjadi. Tingginya angka transaksi *E-Money* tidak lepas dari kebijakan perusahaan yang menjadikan *E-Money* sebagai alat bayar utamanya. Meskipun belum digunakan sebagai alat transaksi utama secara luas, *E-Money* berpotensi menjadi alat pengganti fungsi uang tunai sebagai alat pembayaran utama. Belum semua pedagang dapat menerima pembayaran dengan *E-Money*, yang artinya belum bisa memenuhi semua kebutuhan. *E-Money* merupakan produk yang memiliki nilai tersimpan dengan maksud nilai uang yang di *Top Up* akan tersimpan di media yang digunakan. Hal tersebut membuat media yang digunakan dapat dipindahtangankan dan dapat digunakan oleh siapapun selama masih memiliki nilai yang tersimpan. Hal ini dapat berdampak negatif karena jika media yang digunakan hilang, maka saldo yang masih ada dapat digunakan oleh orang lain yang tidak bertanggung jawab.

Berdasarkan riset oleh PT Bank Mandiri (Persero) Tbk. mencatatkan kenaikan transaksi uang elektronik berbasis kartu *E-Money* sepanjang semester I/2019 yang mayoritas digunakan untuk tujuan transportasi. SEVP Transaction Banking and Retail Sales PT Bank Mandiri Thomas Wahyudi menyatakan hingga akhir Juni 2019 volume transaksi *E-Money* mencapai Rp8 triliun. "Perkembangan *E-Money* masih tetap terjaga, di mana pada semester satu ini volume transaksi mengalami peningkatan sebesar 13% secara *year on year* dibandingkan periode yang sama tahun 2018 menjadi sekitar Rp8 triliun," katanya kepada Bisnis, Rabu (10/7/2019). Thomas menuturkan pertumbuhan volume transaksi tersebut menunjukkan bahwa penggunaan *E-Money* semakin meluas di masyarakat. Hal ini sejalan dengan upaya perseroan memperluas *channel* penggunaan uang elektronik tersebut baik untuk pembayaran dan isi ulangunya.

Penggunaan uang elektronik tersebut cukup beragam seperti pembayaran jalan tol, kereta *commuter line*, MRT Line, ASDP, parkir, *merchant ritel*, toko buku, dan *e-commerce*. Kontributor terbesar sampai saat ini untuk transaksi *E-Money* masih berasal dari sektor transportasi. "Saat ini jumlah kartu *E-Money* yang beredar lebih dari 18 juta kartu. Target full year kami Rp14 triliun – Rp15 triliun, kalau semester satu sudah tercapai Rp8 triliun, kami sangat optimis target tersebut akan bisa terlampaui dengan strategi yang kami terapkan." (Bisnis.com, 2019)

Karena minat masyarakat yang semakin bertambah karena *E-Money* maka daftar perusahaan penyedia *E-Money* terus bertambah dari tahun ke tahun hingga saat ini mencapai 39 perusahaan sebagai berikut :

Tabel 1.1
Daftar Penyelenggara *E-Money*

No.	Nama	Nama Produk Server Based	Nama Produk Chip Based
1.	PT Artajasa Pembayaran Elektronik	MYNT <i>E-Money</i>	-
2.	PT Bank Central Asia Tbk	Sakuku	Flazz
3.	PT Bank CIMB Niaga	Rekening Ponsel	-
4.	PT Bank DKI	Jakarta One (JakOne)	JakCard
5.	PT Bank Mandiri (Persero) Tbk	Mandiri e-Cash	Mandiri <i>E-Money</i>

Continues

Continued

6.	PT Bank Mega Tbk	Mega Virtual	Mega Cash
7.	PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk	UnikQu	TapCash
8.	PT Bank Nationalnobu	Nobu <i>E-Money</i>	Nobu <i>E-Money</i>
9.	PT Bank Permata	BBM Money	-
10.	PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk	T bank	Brizzi
11.	PT Finnet Indonesia	FinnChannel	-
12.	PT Indosat, Tbk	PayPro (d/h Dompetku)	-
13.	PT Nusa Satu Inti Artha	DokuPay	-
14.	PT Skye Sab Indonesia	Skye Mobile Money	SkyeCard
15.	PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk	Flexy Cash	iVas Card
16.	PT Telekomunikasi Selular	T-Cash	Tap Izy
17.	PT XL Axiata, Tbk	XL Tunai	-
18.	PT Smartfren Telecom Tbk	Uangku	-
19.	PT Dompot Anak Bangsa (d/h PT MV Commerce Indonesia)	Gopay	-
20.	PT Witami Tunai Mandiri	Truemoney	-
21.	PT Espay Debit Indonesia Koe	Dana (d/h Unik)	-
22.	PT Bank QNB Indonesia Tbk	Dooet	-
23.	PT BPD Sumsel Babel	-	BSB Cash
24.	PT Buana Media Teknologi	Gudang Voucher	-
25.	PT Bimasakti Multi Sinergi	Speed Cash	-
26.	PT Visionet Internasional	OVO Cash	-

Continues

Continued

27.	PT Inti Dunia Sukses	iSaku	-
28.	PT Veritra Sentosa Internasional	Paytren	-
29.	PT Solusi Pasti Indonesia	KasPro (d/h PayU)	-
30.	PT Bluepay Digital Internasional	Bluepay Cash	-
31.	PT Ezeelink Indonesia	Ezeelink	-
32.	PT E2Pay Global Utama	M-Bayar	-
33.	PT Cakra Ultima Sejahtera	DUWIT	-
34.	PT Airpay International Indonesia	SHOPEEPAY	-
35.	PT Bank Sinarmas Tbk	Simas <i>E-Money</i>	-
36.	PT Transaksi Artha Gemilang	OttoCash	-
37.	PT Fintek Karya Nusantara	LinkAja	-
38.	PT Max Interactives Technologies	Zipay	-
39.	PT Sarana Pactindo	PACCash	-

Sumber : <https://www.bi.go.id/>

E-Money memiliki banyak keunggulan inovasi, namun belum semua masyarakat menggunakannya karena belum tahu kemudahan yang diberikan. Beberapa orang beranggapan sulit dan tidak memiliki manfaat dalam penggunaan *E-Money*, sehingga hanya masyarakat tertentu yang sudah menggunakan *E-Money* dapat merasakan kemudahan dan manfaat atas layanan tersebut, sedangkan masyarakat yang belum mengerti hal tersebut masih berpikir dua kali untuk menggunakannya. Pihak pengedar harus mencari tahu lebih lanjut tentang faktor-faktor apa saja yang memengaruhi minat masyarakat dalam menggunakan *E-Money* tersebut. Strategi pemasaran yang tepat dapat mempengaruhi masyarakat untuk membuat masyarakat mempunyai keinginan dalam penggunaannya. Keputusan

masyarakat dalam minat menggunakan *E-Money* dipengari oleh beberapa hal tertentu.

Kepercayaan menjadi hal penting dalam penggunaan *E-Money* sebagai alat transaksi yang digunakan. Konsep kepercayaan ini berarti kehandalan pihak penyedia layanan *E-Money* dalam menjamin keamanan dan kerahasiaan instrumen yang digunakan konsumen untuk membuat konsumen percaya.

Keputusan masyarakat dalam menggunakan sesuatu juga dipengaruhi oleh kemudahan. Banyak masyarakat yang mempertimbangkan penggunaan *E-Money* dikarenakan sistem yang rumit jika hanya dilihat tanpa pernah mencoba sehingga tidak tahu bahwa sebenarnya tidak sulit untuk menggunakannya. Perusahaan menerapkan *E-Money* tidak rumit sehingga dapat digunakan sebagai alat transaksi dan masyarakat lebih sering menggunakannya.

Hal terakhir yang menarik perhatian seseorang menggunakan *E-Money* tentu tidak lepas dari manfaat yang diberikan. Manfaat tentu saja akan dirasakan langsung oleh penggunaanya. *E-Money* memberikan transaksi yang lebih cepat dan nyaman dibanding uang tunai khususnya transaksi yang bersifat kecil, disebabkan nasabah tidak perlu menyediakan sejumlah uang pas untuk suatu transaksi atau harus menyimpan uang kembalian. Selain itu, kesalahan dalam menghitung uang kembalian dari suatu transaksi tidak terjadi apabila menggunakan *E-Money*. Selain itu, Waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan suatu transaksi dengan *E-Money* dapat dilakukan jauh lebih singkat dibandingkan transaksi dengan kartu kredit atau kartu debit, karena tidak harus memerlukan proses otorisasi *on-line*, tanda tangan maupun *PIN*. Selain itu, dengan transaksi *off-line*, maka biaya komunikasi dapat dikurangi.

Berdasarkan latar belakang yang telah penulis paparkan diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitiannya yang berjudul **“PENGARUH KEPERCAYAAN, KEMUDAHAN DAN MANFAAT TERHADAP MINAT PENGGUNAAN E-MONEY PADA PENGUNJUNG DI ROYAL PLAZA SURABAYA”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah kepercayaan berpengaruh terhadap minat penggunaan *E-Money* pada pengunjung di Royal Plaza ?
2. Apakah kemudahan berpengaruh terhadap minat penggunaan *E-Money* pada pengunjung di Royal Plaza ?
3. Apakah manfaat berpengaruh terhadap minat penggunaan *E-Money* pada pengunjung di Royal Plaza ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui kepercayaan berpengaruh terhadap minat penggunaan *E-Money* pada pengunjung di Royal Plaza
2. Untuk mengetahui kemudahan berpengaruh terhadap minat penggunaan *E-Money* pada pengunjung di Royal Plaza
3. Untuk mengetahui manfaat berpengaruh terhadap minat penggunaan *E-Money* pada pengunjung di Royal Plaza

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah dan tujuan penelitian maka terdapat manfaat teoritis dan praktis dari penelitian ini, yaitu :

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini berguna untuk meningkatkan pengetahuan dan wawasan peneliti tentang pengaruh kemudahan, manfaat, kepercayaan yang mempengaruhi minat penggunaan *E-Money*. Hasil penelitian ini dapat digunakan untuk melengkapi dan menambah hasil penelitian terkait tentang penggunaan *E-Money* dan dapat digunakan untuk menambah wawasan bagi mahasiswa fakultas ekonomi.

2. Manfaat Praktis

Bagi Penerbit *E-Money*, diharapkan dapat memanfaatkan hasil penelitian ini untuk mengambil langkah strategis pemasarannya terutama dalam faktor - faktor yang bisa mempengaruhi penggunaan *E-Money*