

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian**

##### **1.1.1 Profil PT. Telekomunikasi Indonesia Selular, Tbk**

Telkomsel didirikan pada tahun 1995 sebagai wujud semangat inovasi untuk mengembangkan telekomunikasi Indonesia yang terdepan. Telkomsel terus memacu pertumbuhan jaringan telekomunikasi di seluruh penjuru Indonesia secara pesat sekaligus memberdayakan masyarakat. Telkomsel merupakan operator yang pertama kali melakukan ujicoba teknologi jaringan pita lebar LTE. Di kawasan Asia, Telkomsel menjadi pelopor penggunaan energi terbaru untuk menara-menara *Base Transceiver Station* (BTS). Keunggulan produk dan layanannya menjadikan Telkomsel sebagai pilihan utama pelanggan di seluruh Indonesia (Telkomsel, 2013).

##### **1.1.2 Visi dan Misi PT. Telekomunikasi Indonesia Selular, Tbk**

###### **1.1.2.1 Visi PT. Telekomunikasi Indonesia Selular, Tbk**

Menjadi penyedia layanan dan solusi mobile digital lifestyle kelas dunia yang terpercaya (Telkomsel, 2013).

###### **1.1.2.2 Misi PT. Telekomunikasi Indonesia Selular, Tbk**

Memberikan layanan dan solusi mobile digital yang melebihi ekspektasi pelanggan, memberikan nilai tambah kepada para stakeholders, dan mendukung pertumbuhan ekonomi bangsa (Telkomsel, 2013).

##### **1.1.3 Bidang Usaha PT. Telekomunikasi Indonesia Selular, Tbk**

Bidang usaha PT. Telekomunikasi Indonesia Selular, Tbk adalah bisnis Telekomunikasi

#### 1.1.4 Produk PT. Telekomunikasi Indonesia Selular, Tbk

PT. Telekomunikasi Indonesia Selular, Tbk mempunyai berbagai produk, yaitu:

- a. Kartu Halo, Simpati, dan Kartu AS
- b. Telkomsel Flash
- c. Telkomsel Cash

#### 1.2 Latar Belakang Penelitian

Uang elektronik adalah jenis uang yang dapat diakses secara *online* dan tersimpan di sebuah server atau kartu *chip* di dalam kartu ATM, kartu kredit dan lain sebagainya (Bank Indonesia, 2013). Sejauh ini ada sepuluh perusahaan termasuk bank, dan perusahaan telekomunikasi yang menerbitkan uang elektronik, salah satunya PT. Telekomunikasi Indonesia Selular seperti ditunjukkan pada tabel dibawah ini:

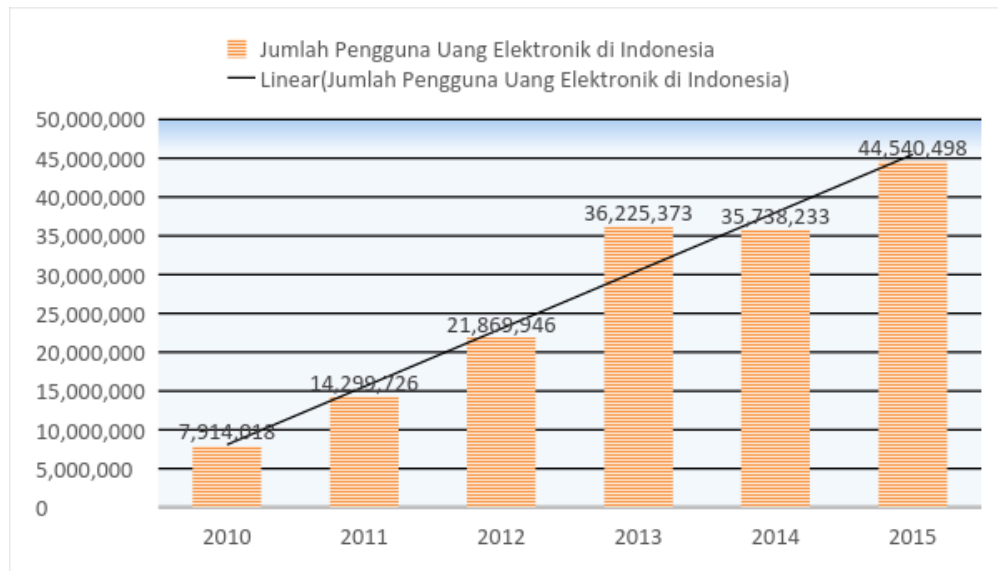
**Tabel 1.1 Penyelenggara Uang Elektronik**

No	Nama Penerbit
1	BPD DKI JAKARTA
2	BANK MANDIRI
3	BANK CENTRAL ASIA
4	PT. TELEKOMUNIKASI INDONESIA
5	PT. TELEKOMUNIKASI SELULER
7	PT. SKYE SAB INDONESIA
8	PT. INDOSAT
9	BANK NEGARA INDONESIA
10	BANK RAKYAT INDONESIA

Sumber: (Penyelenggara Uang Elektronik, 2015)

Penggunaan transaksi nontunai Indonesia termasuk kecil jika dibandingkan dengan negara di kawasan Asia Tenggara lainnya. Di Singapura sebanyak 65 persen transaksi menggunakan transaksi nontunai jika dihitung dengan pendekatan konsumsi. (Afriyadi, 2015). Pemerintah, dan masyarakat harus saling mendukung dalam penggunaan uang elektronik demi meningkatkan efisiensi negara pada sektor ekonomi, dan masyarakat sebagai pelaksana mendapatkan manfaat dari penggunaan uang elektronik yang berkesinambungan.

Menurut data yang dikumpulkan oleh Bank Indonesia tren pengguna uang elektronik di Indonesia dari tahun 2010 hingga tahun 2015 mengalami peningkatan yang cukup signifikan. Peningkatan tersebut menunjukkan bahwa masyarakat semakin percaya untuk menggunakan uang elektronik. Seperti ditunjukkan pada grafik dibawah ini:



**Gambar 1.1** Sumber: (Jumlah pengguna uang elektronik, 2015)

Telkomsel merupakan salah satu perusahaan telekomunikasi di Indonesia yang serius dalam mengembangkan uang elektronik. Hal tersebut ditunjukkan dengan

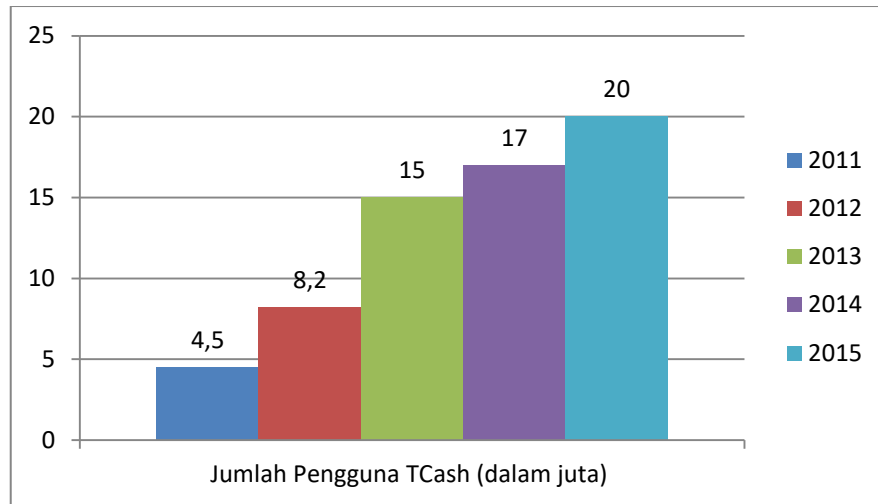
mengeluarkan produk bernama Telkomsel Cash atau lebih dikenal dengan nama Telkomsel Cash, dan hanya pengguna Telkomsel yang dapat memakai layanan tersebut.

Jose (2015) mengatakan bahwa Telkomsel Cash pertama kali diluncurkan tahun 2007 tetapi pada tahun 2015 diperkenalkan dengan teknologi canggih menggunakan NFC (*Near Field Communication*). Telkomsel Cash, memungkinkan para pelanggan Telkomsel menggunakan telfon genggam untuk melakukan transaksi di toko-toko terpilih yang sudah bekerjasama dengan Telkomsel (Infokomputer, 2015).

Jumlah pengguna TCash tahun 2011, sebanyak 4,5 juta dari 96 juta pelanggan Telkomsel (Baihaqi, 2011). Lalu pada bulan Maret 2012 pengguna Tcash sebesar 8,2 juta dari 110 juta pealanggan Telkomsel (Okezone, 2012). Peningkatan terjadi pada tahun 2013 pengguna TCash mencapai 15 juta. Pada tahun 2014 pengguna TCash kembali meningkat menjadi 17 juta dari 140 juta pelanggan telkomsel (Kompas, 2015).

Telkomsel memperbaharui layanan mereka pada tanggal 15 Oktober 2015 dengan New T-Cash yang memiliki fitur baru, yaitu transaksi menggunakan teknologi NFC (*Near Field Communication*). Tahun ini pengguna TCash yang terdaftar sebanyak 20 juta pengguna di seluruh Indonesia dari total 149 juta pengguna (Telko.id, 2016).

Peningkatan pengguna Telkomsel Cash dari data-data diatas akan lebih mudah dipahami bila disimpan dalam grafik dibawah ini:



**Grafik 1.2 Jumlah Pengguna Tcash**

Sumber: Olahan Penulis

Walaupun pengguna Tcash di Indonesia dari tahun ke tahun mengalami peningkatan, tetapi jika dihitung menggunakan rumus *compound annual growth rate* yaitu  $CAGR = \left(\frac{Nilai\ Akhir}{Nilai\ Awal}\right)^{1/(Jumlah\ Tahun-1)}$  dari tahun 2011 sampai dengan 2015 rasio pertumbuhan pengguna hanya sebesar 38 persen, dan dapat dilihat pada Tabel 1.2.

**Tabel 1.2 Presentase Konsumen Telkomsel Pengguna TCash**

Presentase Konsumen Telkomsel Pengguna TCash	
2011	4,6%
2012	7,5%
2013	11,11%
2014	12,5%
2015	13,5%

Sumber: Olahan Penulis

Presentase pengguna Telkomsel Cash sampai saat ini hanya 13,5 persen dari seluruh pengguna Telkomsel, hal tersebut diakibatkan oleh penyebaran pengguna TCash di Indonesia belum merata karena pengguna Telkomsel, dan 60 persennya dari Area II yaitu Jakarta, Bogor, Depok, Tangerang, Bekasi, dan seluruh Area Jawa Barat (Indotelko.com, 2014).

Telkomsel Cash akan bekerja sama dengan Tim Nasional Percepatan Penanggulangan Kemiskinan (TNP2K) untuk membangun Gerakan Nasional Non Tunai (GNNT), lalu akan melakukan studi kelayakan penggunaan TCash dalam distribusi bantuan dan subsidi pemerintah. Telkomsel yakin dapat memberikan kontribusi signifikan dengan visi pemerintah yaitu sebagai media penyaluran bantuan sosial dari pemerintah Telkomsel akan menyelenggarakan uji coba di tiga kota yaitu Jakarta, Cirebon, dan Semarang untuk mendistribusikan bantuan sosial dan subsidi dari pemerintah. Itu akan dilakukan perkiraan November atau Desember tahun 2015 (Viva.co.id, 2015).

Dari data yang dihimpun oleh TNP2K, ada 15,5 juta rumah tangga yang dianggap layak menerima Bantuan Langsung Tunai (BLT). Nantinya, bantuan tersebut akan disalurkan melalui T-Cash, sehingga tepat sasaran. Studi kelayakan itu

akan dijadikan contoh penyaluran bantuan sosial secara digital. Diketahui, Bank Mandiri dan BNI ditunjuk jadi mitra bank yang akan membantu pencairan dana yang disalurkan lewat Telkomsel Cash (Viva.co.id, 2015).

*Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2* (UTAUT 2) merupakan model yang dikemukakan oleh Venkatesh (2012) model tersebut menjelaskan bagaimana perbedaan suatu individu mempengaruhi pengadopsian teknologi dengan mengulas, dan mengidentifikasi delapan variabel utama yang menjelaskan tentang penerimaan adopsi teknologi. Model UTAUT2 bertujuan untuk mencari pengaruh dari variabel yang di teliti. Telkomsel Cash merupakan layanan uang elektronik dari Telkomsel menggunakan teknologi *Near Field Communication* (NFC) konsumen bisa bertransaksi di *merchant* yang sudah bekerjasama dengan Telkomsel dengan menggunakan telfon genggam, jumlah pengguna Telkomsel Cash dari tahun ke tahun mengalami peningkatan tetapi tidak sebanding dengan jumlah pengguna Telkomsel melihat fenomena tersebut perlu diteliti variabel yang berpengaruh dalam adopsi layanan Telkomsel Cash menggunakan model UTAUT 2 ada delapan variabel yang mempengaruhi adopsi layanan, UTAUT 2 bertujuan untuk mencari pengaruh ke delapan variabel terhadap adopsi layanan Telkomsel Cash menggunakan *path analysis* dengan menggunakan teknik *Structural Equation Model* (SEM) untuk melihat besar kecilnya pengaruh variabel yang dipakai penelitian dalam adopsi layanan uang elektronik Telkomsel Cash.

Saat ini Telkomsel Cash semakin populer di Indonesia, pemahaman tentang perilaku pengguna dimanapun di daerah Indonesia masih jarang dipelajari, dan dipahami membuat hal ini menjadi layak untuk di teliti dilihat dari fenomena di atas. Penelitian ini bertujuan untuk mengisi kesenjangan tersebut dengan menggunakan *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2* (UTAUT 2) . Dengan menggunakan data hasil observasi dan preliminary data gathering, serta mempertimbangkan 4 hal penting yang harus diperhatikan saat menentukan judul,

maka judul penelitian ini adalah **“Pengaruh Adopsi Teknologi Layanan Uang Elektronik Telkomsel Cash Menggunakan Pendekatan UTAUT 2”**.

### **1.3 Rumusan Masalah**

Sistem pembayaran uang elektronik bagi pengguna TCash telah mampu mengeluarkan dimensi baru dalam sistem pelayanan, karena memiliki nilai dan keuntungan yang lebih baik dari layanan TCash sebelumnya yang sekarang memanfaatkan NFC (*Near Field Comunication*), TCash sebenarnya sudah beroperasi selama delapan tahun tetapi proses transaksi yang belum mudah untuk di adopsi konsumen pada awal kemunculannya menjadikan layanan ini kurang diminati, di Indonesia jumlah pengguna TCash masih belum sebanding dengan jumlah operator utama penyelenggara TCash yaitu Telkomsel, hal tersebut dirasa belum memuaskan karena jumlah penggunanya masih sedikit.

Analisis atribut yang menjadi preferensi konsumen khususnya menggunakan metodologi penelitian UTAUT2 dirasa cocok untuk meneliti permasalahan yang telah ditemukan mengenai adopsi penggunaan Telkomsel Cash karena belum dipahami dengan baik, khususnya dengan rencana pemerintah menggunakan layanan uang elektronik Telkomsel Cash untuk penyaluran bantuan langsung tunai kepada masyarakat kurang mampu, bila rencana tersebut dapat direalisasikan secara otomatis pengguna Telkomsel Cash akan meningkat dalam menjawab permasalahan bahwa pengguna Telkomsel Cash tidak sebanding dengan pengguna Telkomsel secara keseluruhan, oleh karena faktor-faktor adopsi layanan uang elektronik menggunakan metode UTAUT2 menjadi layak untuk di teliti lebih lanjut.

Faktor-faktor yang menjadi pertimbangan pengguna uang elektronik dalam menggunakan TCash di Indonesia belum dipahami dengan baik. Beberapa studi terdahulu yang terkait penggunaan uang elektronik ini menjadi tidak relevan karena saat ini menggunakan teknologi yang baru, dan faktor-faktor yang menjadi



pertimbangan pengguna uang elektronik dalam menggunakan TCash belum dapat dipastikan.

Sesuai dengan hasil *literature review* yang telah dilakukan dalam penelitian tentang uang elektronik dan seiring dengan rumusan masalah, maka pertanyaan penelitian TCash sebagai berikut:

Berdasarkan dari fenomena penelitian yang didapat, pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Apakah *performance expectancy, effort expectancy, social influence, facilitating condition, hedonic motivation, price value* dan *habit* mempengaruhi *behavioral intention* pada adopsi layanan uang elektronik Telkomsel Cash berdasarkan Model (UTAUT 2) ?
2. Apakah *behavioral intention, facilitating condition, dan habit* mempengaruhi *use of behavior* pada adopsi layanan uang elektronik Telkomsel Cash berdasarkan Model (UTAUT 2) ?
3. Manakah variabel yang memiliki magnitudo pengaruh terbesar pada adopsi layanan uang elektronik Telkomsel Cash?

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menguji pengaruh *performance expectancy, effort expectancy, social influence, facilitating condition, hedonic motivation, price value* dan *habit* terhadap *behavioral intention* adopsi layanan Telkomsel Cash
2. Untuk menguji pengaruh *behavioral intention, facilitating condition, dan habit* dalam mempengaruhi *use of behavior* adopsi layanan Telkomsel Cash

3. Mengetahui atribut mana yang memiliki magnitudo pengaruh paling besar dalam penelitian menjadi pertimbangan konsumen dalam adopsi layanan uang elektronik Telkomsel Cash

## **1.5 Kegunaan Penelitian**

### **1.5.1 Aspek Teoritis**

- a. Bagi penulis:

Menambah wawasan dan keilmuan dalam bidang penelitian yang dilakukan serta menambah kemampuan melakukan riset bagi penulis.

- b. Bagi pembaca:

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan keilmuan bagi pembaca serta dapat memberikan kontribusi untuk pengembangan literatur dalam bidang penelitian tentang adopsi layanan uang elektronik menggunakan model UTAUT2.

- c. Bagi PT. Telekomunikasi Indonesia Selular, Tbk

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan data mengenai kesiapan masyarakat terkait dengan penerapan uang elektronik dan memberikan dasar untuk penerapan TCash sebagai media untuk menyalurkan bantuan langsung tunai.

### **1.5.2 Aspek Praktis**

Diharapkan penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan masukan dan pertimbangan bagi perusahaan sehingga apa yang menjadi kebutuhan bagi konsumen dapat terpenuhi dan dapat mempengaruhi tercapainya tujuan perusahaan.

## **1.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir**

Sistematika penulisan dibagi menjadi 5 bab yang susunannya sebagai berikut:

### **BAB I            PENDAHULUAN**

Bab ini berisi gambaran umum perusahaan, latar belakang penelitian, identifikasi masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metode dan sistematika penelitian.

### **BAB II           TINJAUAN TEORI**

Bab ini akan membahas mengenai hasil dari landasan dan tinjauan kepustakaan atau riset data sekunder berupa teori yang sesuai untuk digunakan sebagai landasan penelitian.

### **BAB III          METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini menjelaskan gambaran mengenai metodologi yang akan digunakan dalam melaksanakan penelitian yaitu termasuk metode pengambilan sampel, penjelasan mengenai variabel penelitian, metode pengumpulan data, metode pengolahan dan analisis data.

### **BAB IV          ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

Bab ini membahas mengenai analisis terhadap hasil-hasil penelitian yang kemudian digunakan untuk menjawab masalah yang sudah ada di atas.

## **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini adalah bagian penutup yang mencakup hasil dari penelitian berupa kesimpulan yang didapat dari penelitian, implikasi manajerial, keterbatasan penelitian dan saran untuk penelitian berikutnya.