

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

Penggunaan uang elektronik tergolong praktis, fleksibel dan mudah digunakan semua orang. Berdasarkan bentuk fisiknya, uang elektronik dapat dibedakan menjadi dua jenis, yaitu *Pre-paid Card* untuk uang elektronik berbentuk kartu serta *E-Wallet* yang tersedia dalam aplikasi digital (www.cermati.com [08 Oktober 2016]).

1.1.1 Uang Elektronik

Uang elektronik dalam bentuk kartu yang beredar hanya dikeluarkan oleh pihak perbankan yang telah mengantongi izin khusus dari Bank Indonesia. Penggunaan kartu ini terbilang sangat fleksibel karena setiap orang dapat membeli uang elektronik berbentuk kartu pra bayar untuk menyimpan sejumlah uang dan menggunakannya sebagai alat transaksi pembayaran.

Kartu uang elektronik dapat dibeli dengan tidak memprasyaratkan seseorang memiliki rekening perbankan. Batas nilai uang elektronik yang dapat disimpan dalam media uang elektronik untuk jenis kartu *unregistered* (tidak terdaftar) paling banyak sebesar Rp.1.000.000 sedangkan uang elektronik untuk jenis kartu *registered* (terdaftar) paling banyak sebesar Rp. 5.000.000. Uang elektronik berbentuk kartu jenis *unregistered* tidak berbunga dan tidak dijamin oleh LPS (Lembaga Penjamin Simpanan). Uang elektronik berbentuk kartu juga dapat dipindah tangankan dan diisi ulang (*top up*) melalui ATM bank penerbit uang elektronik atau ATM bersama, mesin EDC, dan *merchant-merchant* atau gerai yang telah bekerja sama dengan perusahaan penyedia uang elektronik terkait. Uang elektronik dapat

digunakan untuk pembayaran *toll*, BBM, transportasi umum seperti KRL, dan pembelian secara *online* pada merchant-merchant yang terdaftar sebagai mitra perusahaan uang elektronik dalam menerima penggunaan uang elektronik (www.cermati.com [08 Oktober 2016]).



Gambar 1.1
Produk-Produk Uang Elektronik

(sumber: www.bi.go.id)

Bank Indonesia terus meningkatkan elektronifikasi transaksi pembayaran dan peningkatan infrastruktur sistem pembayaran dengan harapan terwujudnya masyarakat non tunai. Hal ini memicu perusahaan-perusahaan industri perbankan dan non perbankan untuk turut serta dalam mewujudkan masyarakat non tunai dengan mengeluarkan produk uang elektronik. Dapat dilihat pada Gambar 1.1 produk-produk uang elektronik yang paling banyak beredar, berdasarkan teknologi nya uang elektronik dibagi

menjadi dua yaitu uang elektronik berbasis teknologi *chip based* dan uang elektronik berbasis teknologi *server based* (www.bi.go.id [18 Januari 2017]).

1.2 Latar Belakang Penelitian

Perkembangan teknologi saat ini sudah merambah ke berbagai industri. Khususnya pada industri keuangan di Indonesia, seluruh perusahaan perbankan berlomba-lomba untuk menciptakan sebuah produk yang bisa memudahkan kehidupan manusia. Salah satu contohnya adalah uang elektronik. Uang elektronik adalah sistem pembayaran secara elektronik yang dipergunakan untuk transaksi *online*, yakni elemen *digital* yang dibuat dapat digunakan sebagai uang. Uang *digital* ini dirancang untuk mencegah duplikasi yang tidak sah atau pemalsuan. Masalahnya terjadi karena sifat uang elektronik memiliki potensi untuk melakukan transaksi anonim dan tidak bisa dilacak. Transaksi anonim dan penggunaan uang anonim menciptakan masalah besar bagi kepatuhan pajak (Sakti, 2014).

Di Indonesia sendiri uang elektronik /*Electronic Money* sudah menjadi sistem pembayaran yang sah apabila memenuhi unsur-unsur yang ditentukan oleh Bank Indonesia, Peraturan Bank Indonesia nomor: 11/12/PBI/2009 tentang uang elektronik adalah alat pembayaran yang memenuhi unsur-unsur sebagai berikut :

1. Diterbitkan atas dasar nilai uang yang disetor terlebih dahulu oleh pemegang kepada penerbit;
2. Nilai uang disimpan secara elektronik dalam suatu media seperti *server* atau *chip*;
3. Digunakan sebagai alat pembayaran kepada pedagang yang bukan merupakan penerbit uang elektronik tersebut;

4. Nilai uang elektronik yang disetor oleh pemegang dan dikelola oleh penerbit bukan merupakan simpanan sebagaimana dimaksud dalam undang-undang yang mengatur mengenai perbankan.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2004 tentang Bank Indonesia, salah satu wewenang Bank Indonesia dalam rangka mengatur dan menjaga kelancaran sistem pembayaran adalah menetapkan penggunaan alat pembayaran. Penetapan penggunaan alat pembayaran ini dimaksudkan agar alat pembayaran yang digunakan dalam masyarakat memenuhi persyaratan keamanan dan efisiensi bagi penggunanya. Perkembangan teknologi di bidang informasi dan komunikasi memberi dampak terhadap munculnya inovasi-inovasi baru dalam pembayaran elektronik (www.bi.go.id [22 September 2016]).

Yura Djalins, Deputy Direktur Departemen Kebijakan dan Pengawasan Pembayaran Bank Indonesia mengatakan, pertumbuhan transaksi uang elektronik sudah cukup signifikan dibandingkan pada tahun-tahun sebelum 2014. Walaupun besarnya masih kecil dibandingkan dengan transaksi ATM dan kartu kredit. Per April 2014 nilai transaksi kartu ATM/Debit mencapai Rp 11,4 triliun per hari dengan jumlah kartu 87,9 juta kartu, nilai transaksi kartu kredit Rp 690,8 miliar per hari dengan jumlah kartu 15,2 juta. Namun di sisi lain, transaksi uang elektronik masih berjuang untuk menembus Rp 10 miliar per hari dengan hanya Rp 7,7 miliar per hari walaupun jumlah penggunanya sudah mencapai 30,4 juta (www.tribunnews.com [22 September 2016]).

Eni V Panggabean, Kepala Departemen Kebijakan dan Pengawasan Sistem Pembayaran Bank Indonesia mengatakan, penggunaan uang elektronik terhadap transaksi nontunai hanya mencapai 1% dan selebihnya di dominasi oleh kartu debit dan kredit. Per September 2015 penggunaan uang elektronik

mencapai 71,7% namun nilai transaksinya masih relatif kecil dibandingkan dengan kartu debit dan debit (ekbis.sindonews.com [18 Januari 2017]).

| Tahun | Bulan | Volume | Nominal |
|-------|-----------|-------------|-----------|
| 2014 | – | 203,369,990 | 3,319,556 |
| 2015 | – | 535,579,528 | 5,283,018 |
| 2016 | Januari | 41,606,578 | 387,404 |
| 2016 | Februari | 46,579,696 | 519,364 |
| 2016 | Maret | 50,700,307 | 492,166 |
| 2016 | April | 51,016,407 | 515,232 |
| 2016 | Mei | 63,883,592 | 587,052 |
| 2016 | Juni | 54,614,849 | 673,151 |
| 2016 | Juli | 49,653,426 | 561,862 |
| 2016 | Agustus | 60,520,930 | 616,484 |
| 2016 | September | 58,023,844 | 544,916 |
| 2016 | Oktober | 61,294,423 | 584,319 |
| 2016 | November | 66,316,596 | 831,972 |

*Nominal dalam Rp Juta *Volume dalam satuan transaksi

Gambar 1.2

Volume dan Nominal Transaksi Uang Elektronik di Indonesia

(Sumber: data yang diolah dari www.bi.go.id)

Gambar 1.2 menunjukkan volume dan nominal transaksi uang elektronik di Indonesia dari tahun 2014 hingga bulan November tahun 2016. Volume transaksi dan nominal transaksi pada tahun 2014 lebih kecil jika dibandingkan dengan volume dan nilai transaksi pada tahun 2015, dapat diartikan bahwa terjadi peningkatan baik dari segi volume maupun nominal transaksi uang elektronik di Indonesia. Pada Gambar 1.2 juga menunjukkan pada tahun 2016 volume dan nominal transaksi per bulan mengalami fluktuasi, hingga pada bulan November 2016 volume dan nominal transaksi uang elektronik mencapai angka tertinggi dibandingkan dengan bulan-bulan lainnya di tahun 2016 (www.bi.go.id [18 Januari 2017]).

Uang elektronik disahkan oleh Bank Indonesia pada tahun 2009 dan beragam produk-produk uang elektronik telah dikeluarkan oleh perusahaan perbankan maupun non perbankan untuk digunakan oleh masyarakat. Namun hingga tahun 2014 tingkat *awareness* masyarakat terhadap uang elektronik tergolong masih rendah, hal ini di buktikan oleh survey yang dilakukan oleh MARS Indonesia pada tahun 2014 mengenai tingkat *awareness* terhadap penggunaan uang elektronik di beberapa kota. Hasil dari survey tersebut menunjukkan bahwa penggunaan uang elektronik tergolong cukup rendah, dimana hanya 23.8% masyarakat yang baru mengenalnya. Pada data tersebut disebutkan bahwa *awareness* tertinggi penggunaan uang elektronik adalah masyarakat Semarang sebesar 37%. Kemudian disusul Jakarta dengan 28.6%, Medan 23.8%, dan Bandung dengan angka 20% (www.kesles.com [30 September 2016]).

Melalui pesatnya perkembangan teknologi, Bandung mencoba mengatasi kendala jarak dan waktu yang dialami warga maupun aparatur pemerintahannya. Untuk terciptanya efektifitas dan efisiensi dalam melakukan kegiatan sehari-hari, kini Bandung mengedepankan teknologi dengan konsep *Smart City*. *Smart City* adalah inovasi dari Wali Kota Ridwan Kamil untuk menggunakan teknologi internet sebagai modal yang sangat berharga dalam pelayanan dan mengontrol kinerja pemerintah (www.pikiran-rakyat.com [30 September 2016]).

Dalam membangun *smart city* dibutuhkan peran optimal tiga aspek utama, yaitu kota, pemerintah, dan masyarakat. Ketiga aspek itu harus bersinergi satu sama lain dan saling mendukung. Sementara itu, dari aspek pemerintah, implementasi *smart city* antara lain dengan pelayanan yang cepat dan transparan, misalnya dalam hal perizinan dan administrasi kependudukan. Di sisi lain, masyarakat dapat dengan aktif memanfaatkan berbagai aplikasi

dalam kegiatan sehari-hari seperti *e-commerce*, *e-money*, *e-ticket*, *e-banking* (www.sindonews.com [10 Oktober 2016]).

Menurut Schiffman *et. al.* (2007:16) pengambilan keputusan dapat dipandang sebagai suatu system yang terdiri dari input, proses, output dengan demikian dalam proses keputusan ada tiga tahapan proses yang dilakukan yakni tahap pengakuan adanya kebutuhan, usaha pencarian informasi sebelum membeli dan penilaian terhadap alternatif. Dalam penggunaan uang elektronik masyarakat terlebih dahulu harus merasakan adanya kebutuhan dalam menggunakan uang elektronik, upaya pemerintah dan penyelenggara uang elektronik untuk menimbulkan adanya kebutuhan masyarakat dalam menggunakan uang elektronik antara lain dengan memasang dan memperbanyak gardu *E-Toll*, menginstalasi mesin khusus untuk pengguna uang elektronik di pusat-pusat perbelanjaan, dan memberikan promosi-promosi menarik bagi pengguna uang elektronik dalam melakukan transaksi. Setelah timbulnya kebutuhan akan menggunakan uang elektronik, masyarakat akan berinisiatif mencari tahu terkait uang elektronik baik melalui internet maupun melalui orang-orang disekitar mereka. Pada tahap akhir masyarakat akan menilai dan mengevaluasi terkait penggunaan uang elektronik yang telah mereka gunakan.

Menurut *International Telecom Union* (ITU), setidaknya ada empat kriteria yang harus dipenuhi jika sebuah kota ingin dikenal sebagai kota digital. Pertama adalah konektivitas *broadband*, kedua adalah *digital inclusion* atau membuat masyarakatnya paham akan teknologi dan *broadband*, dan yang ketiga adalah inovasi. Syarat terakhir adalah pengetahuan bagi tenaga kerja sehingga dapat dioptimalkan untuk menciptakan nilai ekonomi (www.inet.detik.com [10 Oktober 2016]). Ruang lingkup *smart city* nantinya mencakup antara lain bidang transportasi,

kesehatan, pendidikan, *energy*, *e-government*, *e-payment*, dan lain-lain (www.infokomputer.com [30 September 2016]).

Setelah mengetahui fenomena-fenomena yang diuraikan diatas menunjukkan bahwa munculnya uang elektronik mampu meningkatkan efektifitas dan efesiensi masyarakat dalam melakukan beragam transaksi. Ditambah lagi dengan upaya perusahaan penyedia uang elektronik yang semakin besar dalam meningkatkan pelayanannya dengan menambah fitur pelayanan serta mitra kerja sama mereka. Namun pada praktiknya masih sedikit masyarakat yang menggunakan uang elektronik tersebut. Berdasarkan data diatas, kota Bandung merupakan kota terendah dibandingkan kota-kota lainnya dalam tingkat *awareness* masyarakat terhadap penggunaan uang elektronik. Disisi lain Ridwan Kamil selaku walikota Bandung sedang mengusung konsep *smart city* dimana uang elektronik merupakan salah satu aspek dalam membangun *smart city*. Maka dari itu kota Bandung dipilih dalam penelitian ini.

Dalam perkembangan teknologi khususnya penggunaan *smart payment* menggunakan uang elektronik pasti dipengaruhi oleh faktor-faktor tertentu. Faktor-faktor tersebut penting untuk perusahaan yang menyediakan layanan uang elektronik untuk meningkatkan partisipasi masyarakat dalam menggunakan uang elektronik di kota Bandung dan dalam rangka mendukung konsep *smart city*. Dalam penelitian ini penilaian terhadap faktor-faktor tersebut menggunakan model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2* (UTAUT 2). UTAUT 2 adalah bentuk pengembangan dari model UTAUT sebelumnya di tahun 2003 oleh Venkatesh, Thong, dan Xu. UTAUT 2 merupakan unifikasi ataupun pengembangan dari delapan model penerimaan teknologi yang sudah ada sebelumnya yaitu *Theory of Reasoned Action* (TRA), *Innovation Diffusion Theory* (IDT), *Task-Technology Fit* (TTF), *Motivation Model* (MM), *Theory of Planned Behavior* (TPB), *Model*

of PC Utilization (MPCU), Combined TAM-TPB (C-TAM-TPB), Social Cognitive Theory (SCT). Berbeda dengan UTAUT 1 yang memiliki konteks organisasional, konteks pada UTAUT 2 lebih berfokus terhadap konsumen untuk mengetahui mereka dalam menerima dan menggunakan teknologi.

Pada UTAUT 2 terdapat beberapa konstruk antara lain adalah *Performance Expectancy (PE), Effort Expectancy (EE), Social Influence (SC), Facilitating Condition (FC), Hedonic Motivation (HM), Price Value (PV), dan Habit (HT)* yang mempengaruhi *Behavioral Intention (BI)* dan *Use Behavior (UB)*. Seperti yang dinyatakan oleh Venkatesh et al (2012) "*it is necessary to apply the UTAUT2 to different technologies and to incorporate other factors in order to check the application of the UTAUT 2 specifically to the context of consumer behavior.*" maka dari itu penulis menambah konstruk *Personal Innovativeness (PI)*, dan *Trust (PT)* guna memahami faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi konsumen dalam menggunakan uang elektronik di kota Bandung dengan menggunakan pendekatan *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology Model*. Berdasarkan latar belakang diatas penulis mengangkat judul penelitian "Analisis minat masyarakat terhadap penggunaan uang elektronik dengan model *Modified Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2 (UTAUT 2)* di kota Bandung".

1.3 Perumusan Masalah

Konsep *smart city* di kota Bandung dirancang guna memaksimalkan pelayanan terhadap masyarakatnya, dengan memanfaatkan kemajuan teknologi dibidang telekomunikasi dan informasi dalam menghubungkan, mengawasi dan mengontrol beragam sumber daya yang ada di kota Bandung. Dalam mendukung konsep *smart city* kota Bandung memiliki area prioritas untuk dikembangkan antara lain adalah *Smart Government, Smart Education, Smart Transportation and parking, Smart Health, Smart Energy, Smart*

Surveillance, Smart Environment, Smart Society, Smart Commerce, dan Smart Payment (www.sustainabledevelopment.un.org [10 Oktober 2016]).

Telkomsel memperluas layanannya uang elektronik, Tcash Tap dengan mengekspansi Kota Bandung. Seperti diketahui, Tcash Tap merupakan cara pembayaran baru yang menggunakan teknologi *Near Field Communication* (NFC), sehingga bisa digunakan pada semua jenis ponsel. Dengan menggandeng berbagai *merchant*, warga Kota Parahyangan itu dapat menikmati layanan uang digital guna mendukung program Bandung [Smart City](#). Kehadiran Tcash Tap, turut serta disaksikan Wali Kota Bandung Ridwan Kamil sebagai resminya Tcash digunakan di Bandung (www.viva.co.id [10 Oktober 2016]).

Sebanyak 7.200 kartu uang elektronik dari Bank BJB, Bank Mandiri, BNI, dan BRI dengan corak Pekan Olahraga Nasional XIX/2016 Jawa Barat resmi diluncurkan di Aula Barat Gedung Sate Bandung dan dibagikan kepada para kontingen secara gratis. Dengan uang elektronik ini, Ahmad Heryawan selaku Ketua Umum PB PON XIX/2016 yang juga menjabat sebagai Gubernur Jabar berharap transaksi di Jabar bisa meningkat dan juga bisa meningkatkan penggunaan uang elektronik di masyarakat (www.bappeda.jabarprov.go.id [10 Oktober 2016]).

Dalam mendukung konsep *smart city* di kota Bandung terutama pada area *smart payment* dan *smart commerce* baik pemerintah maupun perusahaan-perusahaan penyedia uang elektronik telah berupaya mengenalkan dan mengaplikasikan penggunaan uang elektronik kepada masyarakat dengan harapan bahwasannya masyarakat dapat secara aktif menggunakan uang elektronik dalam melakukan beragam transaksi. Namun pada praktiknya volume transaksi dan nilai transaksi uang elektronik di kota Bandung belum sesuai dengan harapan tersebut. Pendekatan *Modified Unified Theory of*

Acceptance and Use of Technology Model guna mengetahui bagaimana penerimaan dan penggunaan suatu model teknologi pada masyarakat.

1.4 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan latar belakang diatas, rumusan masalah penelitian terkait penggunaan uang elektronik di kota Bandung dijabarkan sebagai berikut:

1. Berdasarkan model *Modified Unified Theory of and Use of Technology 2* (UTAUT 2), faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi masyarakat dalam menggunakan uang elektronik?
2. Berdasarkan model *Modified Unified Theory of and Use of Technology 2* (UTAUT 2), faktor apa yang paling mempengaruhi masyarakat dalam menggunakan uang elektronik?

1.5 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui faktor-faktor apa yang mempengaruhi masyarakat dalam menggunakan uang elektronik berdasarkan model *Modified Unified Theory of and Use of Technology 2* (UTAUT 2).
2. Untuk mengetahui faktor yang paling mempengaruhi masyarakat dalam menggunakan uang elektronik berdasarkan model *Modified Unified Theory of and Use of Technology 2* (UTAUT 2).

1.6 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan penggunaan model teknologi. Temuan pada penelitian ini diharapkan dapat membantu penelitian berikutnya. Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai informasi dan masukan bagi pihak-pihak yang terkait dalam mendukung *smart city* dan juga dapat dijadikan sebagai referensi tambahan bagi pihak yang akan mempelajari tentang penggunaan teknologi. Penelitian

ini juga diharapkan sebagai acuan bagi setiap orang yang terlibat dalam pengembangan uang elektronik guna mendukung konsep *smart city*.

1.7 Ruang Lingkup Penelitian

Ruang lingkup dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1.7.1 Variabel Penelitian

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini antara lain:

- a. Variabel eksogen *Performance Expectancy* (PE), *Effort Expectancy* (EE), *Social Influence* (SI), *Facilitating Condition* (FC), *Hedonic Motivation* (HM), *Price Value* (PV), *Habit* (HT), *Personal Innovativeness* (PI), dan *Trust* (PT)
- b. Variabel penghubung *Behavioral Intention* (BI)
- c. Variabel endogen *Use Behavior* (UB)

1.7.2 Lokasi dan Objek Penelitian

Penelitian ini dilakukan di wilayah kota Bandung dengan objek penelitian uang elektronik dengan jenis *Server Based Technology* dan *Chip Based Technology*.

1.7.3 Waktu dan Periode Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada periode September 2016 – Januari 2017.

1.8 Sistematika Penulisan Tugas Akhir

Dalam memberikan gambaran untuk penelitian ini maka disusun sistematika penelitian yang berisi informasi singkat mengenai hal yang dibahas di setiap bab. Sistematika penulisan penelitian ini adalah sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan gambaran umum objek penelitian, latar belakang penelitian, perumusan masalah, pertanyaan penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, ruang lingkup penelitian, dan sistematika penelitian.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN

Bab ini berisi tentang teori-teori yang berkaitan dengan penelitian, yang terdiri dari rangkuman teori, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, hipotesis penelitian, ruang lingkup penelitian (variabel & sub variabel penelitian, lokasi & objek penelitian, dan waktu & periode penelitian).

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini akan menjelaskan tentang pendekatan, metode, dan teknik yang digunakan untuk mengumpulkan dan menganalisis data yang dapat menjawab serta menjelaskan masalah penelitian, yang terdiri dari jenis penelitian, variabel operasional, tahapan penelitian, populasi dan sampel, pengumpulan data dan teknik analisis data.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam penulisan bab 4 terdiri dari hasil penelitian dan pembahasan yang diuraikan secara kronologis dan sistematis sesuai dengan perumusan masalah dan tujuan masalah.

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Dalam penulisan bab 5 disajikan penafsiran dan pemaknaan peneliti terhadap hasil analisis temuan penelitian yang disajikan dalam bentuk kesimpulan penelitian. Serta saran yang dirumuskan secara konkrit yang merupakan implikasi kesimpulan dan berhubungan dengan masalah.

