

## **BAB I PENDAHULUAN**

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

Uang elektronik atau biasa disebut dengan *electronic money (e-money)* dalam Peraturan Bank Indonesia Nomor 11/12/PBI/2009 adalah alat pembayaran yang memenuhi beberapa unsur, yaitu: pemegang kartu menyetor terlebih dahulu sejumlah uang kepada penerbit, uang tersebut disimpan dalam media *server* ataupun *chip* dan dapat digunakan untuk transaksi pembayaran.

Perkembangan uang elektronik saat ini telah menjadi *trend* pembayaran *non* tunai dengan memanfaatkan kemudahan yang diberikan kemajuan teknologi alat pembayaran (Waspada, 2012). Peraturan Bank Indonesia Nomor 11/12/PBI/2009 menuliskan bahwa berdasarkan medianya, uang elektronik terbagi menjadi dua jenis, yaitu uang elektronik berbasis *chip* dan berbasis *server*. Produk-produk uang elektronik yang diterbitkan oleh beberapa lembaga seperti Gambar 1.1.



(Sumber: Uang elektronik yang terdaftar di Bank Indonesia (<http://www.bi.go.id>))

**Gambar 1.1 Ragam Uang Elektronik**

Uang elektronik berbasis *chip* secara data pencatatannya ada pada media elektronik yang dikelola oleh penerbit dan juga pengguna, biasanya berupa kartu. Sedangkan uang elektronik berbasis *server* semua pencatatan uang elektroniknya terpusat pada penerbit. Dengan sistem pencatatan seperti ini, maka transaksi pembayaran dengan menggunakan uang elektronik berbasis *server* hanya dapat dilakukan secara *online* di mana pencatatan nilai uang elektronik yang digunakan akan tersimpan pada media elektronik yang dikelola penerbit secara *realtime*.

Adapun dalam penelitian ini penulis secara lebih spesifik melakukan penelitian untuk uang elektronik *offline* berbasis *smartchip*. Terdapat beberapa kelebihan uang elektronik dibandingkan dengan sistem pembayaran lainnya, contohnya adalah konsumen tidak perlu dipusingkan dengan jumlah nominal yang harus dikeluarkan untuk transaksi, ataupun menghitung kembalian setelahnya.

Dengan demikian terjadi penghematan waktu, selain itu konsumen uang elektronik secara tidak langsung sudah mengurangi penggunaan uang kertas, seperti yang diketahui bahwa bahan utama kertas berasal dari pohon, semakin banyak penggunaan kertas, maka dapat membuat kerusakan lingkungan.

Di samping berbagai kelebihan dan kegunaan yang ditawarkan, uang elektronik berbasis *smartchip* juga masih memiliki beberapa kekurangan, yaitu: [1] Pengguna sulit mengetahui saldo atau nominal yang terdapat di dalam kartu uang elektroniknya; [2] Persebaran *merchant* yang dapat memfasilitasi transaksi menggunakan uang elektronik belum merata; dan [3] Apabila kartu uang elektronik penggunanya hilang, maka saldo yang ada di dalam kartu itupun ikut hilang.

Saat ini peredaran uang elektronik *offline* berbasis *smart chip* yang telah memiliki izin dari Bank Indonesia masih dikuasai oleh lembaga Bank, antara lain: [1] Flazz dari Bank Central Asia (BCA); [2] E-Money dari Bank Mandiri; [3] Brizzi dari Bank Rakyat Indonesia (BRI); dan [4] TapCash dari Bank Negara Indonesia (BNI) dan yang lainnya. Cara pengisian saldo uang elektronik jenis ini adalah dengan melalui Bank ataupun melalui tempat dan outlet yang sudah bekerjasama. Saat ini saldo uang elektronik *offline* berbasis *smart chip* terbatas maksimal hanya satu juta rupiah, karena uang elektronik jenis ini berfungsi untuk transaksi yang memiliki nominal atau nilai kecil tetapi mempunyai volume transaksi yang tinggi.

Berdasarkan data yang dilansir beberapa artikel berita di internet tahun 2017 dengan jumlah pemakai kartu uang elektronik *offline* berbasis *smart chip* terbanyak adalah Flazz dari Bank Central Asia (BCA) sebanyak 13,5 juta pelanggan, peringkat dua adalah E-Money dari Mandiri sebanyak 11 juta pelanggan, posisi ketiga adalah Brizzi dari Bank Rakyat Indonesia (BRI) sebanyak 7,5 juta, terakhir adalah TapCash dari Bank Negara Indonesia (BNI) sebanyak 2 juta pelanggan. Data jumlah transaksi dan pelanggan uang elektronik tersebut dapat dilihat pada Tabel 1.1

**Tabel 1.1 Jumlah Transaksi dan Jumlah Pelanggan Uang Elektronik  
*Offline* Berbasis *Chip***

Bank	Transaksi	Pelanggan
BCA	90,000,000	13,500,000
Mandiri	352,000,000	11,000,000
BRI	20,000,000	7,500,000
BNI	2,000,000	2,000,000

Pada penelitian ini objek yang akan diteliti adalah empat pemain utama dalam uang elektronik *offline* berbasis *smart chip*, yaitu Flazz, E-Money, Brizzi dan TapCash.

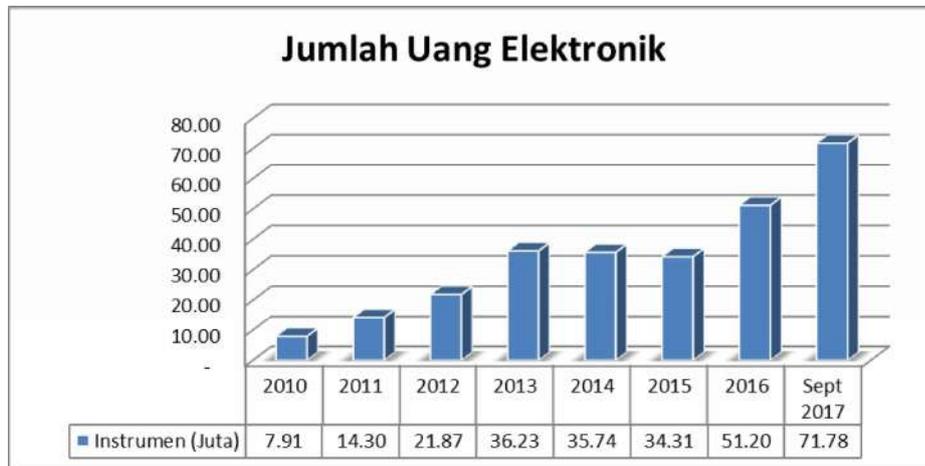
## 1.2 Latar Belakang Penelitian

Perkembangan teknologi yang saat ini terjadi di Indonesia khususnya pada bidang informasi dan komunikasi telah memberikan kemudahan bagi para penggunanya. Contohnya adalah aktivitas menggunakan elektronik. Aktivitas ini dapat dilakukan secara cepat, mudah, efisien serta fleksibel. Dengan adanya hal ini, secara perlahan terjadi perubahan pada pola hidup masyarakat Indonesia, salah satunya pada sistem transaksi pembayaran, para pelaku usaha perlu untuk menerapkan teknologi informasi untuk kebutuhan penghematan waktu dan biaya. Kemajuan teknologi dalam sistem pembayaran dapat menggeser peran uang tunai sebagai alat pembayaran saat ini ke bentuk pembayaran *non* tunai karena dinilai lebih efisien. Dengan demikian, pengguna ataupun penyedia jasa sistem pembayaran *non* tunai terus menerus akan mencari alternatif sistem pembayaran *non* tunai yang lebih efisien serta aman. Selain itu, perkembangan dalam bidang telekomunikasi juga dapat memberikan dampak terhadap transaksi keuangan.

Pada mulanya, alat pembayaran elektronik atau *non* tunai yang beredar di kalangan masyarakat adalah berupa kartu kredit (*Credit Card*), kemudian berkembang menjadi kartu debit (*Debit Card*). Berbagai jenis kartu sebagai alat pembayaran *non* tunai yang beredar di masyarakat dapat digunakan sebagai alternatif untuk memilih cara pembayaran sesuai dengan keperluan masing-masing penggunanya.

Saat ini alat pembayaran mikro di berbagai Negara sedang berkembang pesat. Hal ini terjadi karena adanya perkembangan teknologi serta masyarakat yang membutuhkan alat pembayaran yang efisien, aman dan mudah. Masyarakat menganggap pembayaran menggunakan uang tunai ataupun *non* tunai lainnya seperti kartu debit dan kartu kredit dinilai kurang praktis. Alat pembayaran mikro itu sendiri adalah pembayaran yang didesain untuk memenuhi transaksi dengan nilai kecil namun volumenya tinggi dan membutuhkan waktu proses transaksi relatif cepat. Oleh karena itu beberapa Negara mulai mengembangkan produk pembayaran elektronik yang dikenal dengan *electronic money* atau uang elektronik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Meskipun relatif masih dalam tahap perkembangan, uang elektronik mempunyai potensi dalam menggeser peran

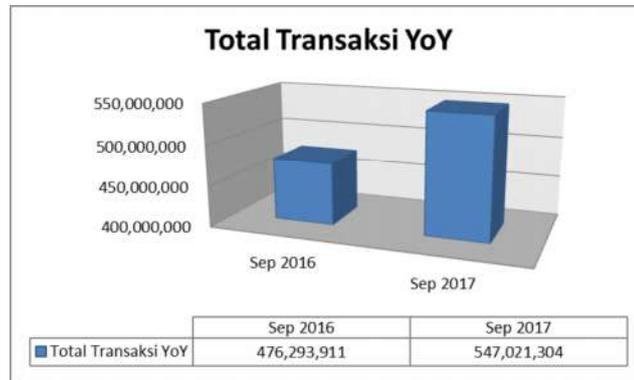
uang tunai. Perkembangan uang elektronik di Indonesia dapat dilihat pada Grafik 1.1.



(Sumber: Bank Indonesia dan diolah penulis ([www.bi.go.id](http://www.bi.go.id)))

### Grafik 1.1 Jumlah Uang Elektronik di Indonesia

Laporan Bank Indonesia menuliskan bahwa perkembangan uang elektronik di Indonesia saat ini mencapai 71,78 Juta seperti pada Grafik 1.1 dengan pertumbuhan berkisar 28.67% dari tahun 2016 hingga September 2017. Begitupun pada bulan September 2017 jumlah uang elektronik sudah mencapai 574 juta transaksi seperti yang terlihat pada Grafik 1.1. Lebih rinci untuk perbandingan statistik sistem pembayaran uang elektronik tahun 2017 dapat dilihat pada Grafik 1.2.



(Sumber: *Report Uang Elektronik Bank Indonesia* ([www.bi.go.id](http://www.bi.go.id)))

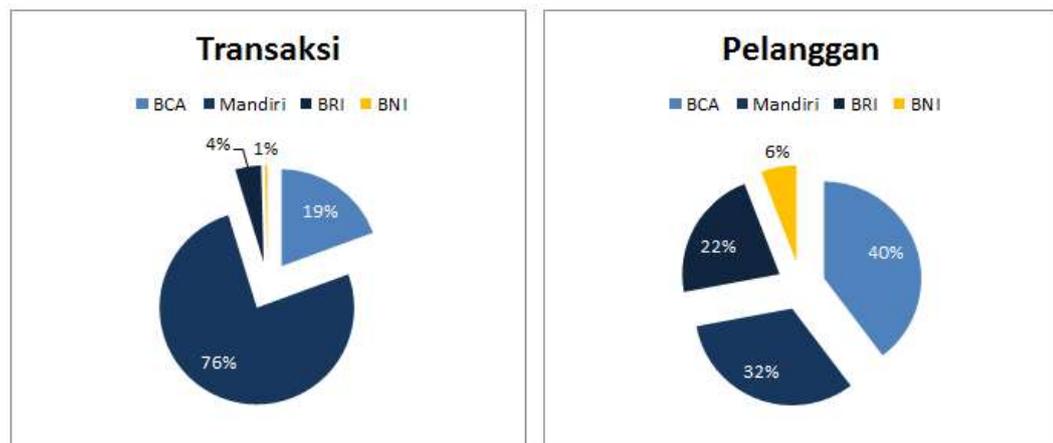
**Grafik 1.2 Statistik Sistem Pembayaran Uang Elektronik Tahun 2017**

Total transaksi *Year over Year* (YoY) pada Grafik 1.2 menjelaskan perbandingan angka pada dua waktu yang sama tetapi berbeda periode dalam basis satu tahun. Dapat dilihat perkembangan transaksi YoY pada September 2017 mengalami peningkatan berkisar 12,93% dibanding dengan pencapaian bulan yang sama pada tahun 2016. Meskipun relatif dalam tahap berkembang, uang elektronik memiliki potensi dalam menggeser peranan dari uang tunai untuk pembayaran-pembayaran yang kecil atau bersifat retail dimana transaksi tersebut dapat dilakukan menjadi lebih mudah.

Terdapat dua jenis uang elektronik yang beredar di Indonesia, yaitu uang elektronik berbasis *chip* dan berbasis *server*. Adapun uang elektronik yang saat ini sedang berkembang pesat dan banyak diminati masyarakat adalah uang elektronik berbasis *chip*. Direktur PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Randi Anto menyebutkan bahwa penggunaan uang elektronik berbasis *chip* dalam bentuk kartu lebih diminati masyarakat. Sementara itu Rico Usthavia yang saat ini selaku Direktur *Digital Banking* dan Teknologi PT Bank Mandiri (Persero) Tbk. menilai perkembangan penggunaan uang elektronik berbasis *chip* sangat cepat dimana terdorong oleh regulasi seperti keharusan penggunaan uang elektronik pada layanan transportasi seperti jalan tol, kereta api *commuter line* dan bus TransJakarta.

(Sumber: <http://kalimantan.bisnis.com/read/20170713/430/670942/transaksi-nontunai-uang-elektronik-terus-dikerek>. (diakses 26 Oktober 2017)).

Dimulai dengan hadirnya Flazz BCA pada tahun 2007, yang diikuti oleh kemunculan E-Money Mandiri pada tahun 2009, kemudian bermunculan uang elektronik berbasis *chip* lain seperti TapCash BNI dan BRIZZI dari BRI pada tahun-tahun berikutnya. Uang elektronik tengah menjamur di era serba digital dan *non* tunai ini. Oleh karena itu, bank gencar menyebar penerbitan uang elektronik berbasis *chip*, saat ini empat Bank besar mendominasi penerbitan uang elektronik berbasis *chip*. Gambar 1.2 adalah *market share* berupa transaksi dan pelanggan uang elektronik dari empat Bank besar di Indonesia. Dari gambar tersebut dapat dilihat bahwa urutan pertama yang paling banyak menerbitkan uang elektronik adalah Bank Central Asia (BCA), posisi berikutnya adalah Bank Mandiri, selanjutnya diikuti oleh Bank Rakyat Indonesia (BRI) dan Bank Negara Indonesia (BNI). Meskipun Bank Mandiri menempati posisi ke dua dalam penerbitan uang elektronik, namun Bank Mandiri menempati posisi pertama dalam transaksi penggunaan uang elektronik dibandingkan Bank besar lainnya seperti pada Gambar 1.2 berikut.



Sumber : <http://keuangan.kontan.co.id/news/bca-dan-mandiri-rajai-uang-elektronik> (2017)

**Gambar 1.2 Market Share Jumlah Transaksi dan Jumlah Pelanggan Uang Elektronik Berbasis *Chip***

Perkembangan teknologi dalam sistem transaksi membuat uang elektronik khususnya yang berbasis *chip* menjadi lebih praktis, mudah dan aman dalam digunakan dibandingkan dengan uang tunai. Oleh karena itu, beberapa sektor sudah mulai mewajibkan secara penuh penggunaan uang elektronik berbasis *chip* dalam bertransaksi, seperti *commuterline*, TransJakarta, pembayaran tol, dan bahkan salah satu tempat perbelanjaan besar di Kota Bandung sudah mulai mewajibkan menggunakan e-money Mandiri untuk pembayaran parkirnya. Melihat fenomena meluasnya pengguna uang elektronik di Indonesia, khususnya yang berbasis *chip* sebagai alat pembayaran yang praktis, aman, mudah, serta mendukung Gerakan Nasional Non Tunai (GNNT) yang disosialisasikan oleh pemerintah, maka uang elektronik perlu diadopsi oleh masyarakat.

Peluang dan perkembangan yang pesat pada uang elektronik berbasis *chip* sejalan dengan risiko dan tantangan yang harus dihadapi. Uang elektronik berbasis *chip* cenderung memiliki tingkat perpindahan pelanggan yang tinggi. Saat ini empat pemain utama uang elektronik berbasis *chip* mempunyai pelayanan dan kualitas yang hampir serupa dengan kelebihan ataupun kekurangan masing-masing. Tabel 1.2 adalah perbandingan layanan uang elektronik berbasis *chip* dari empat provider yang menguasai pasar saat ini.

**Tabel 1.2 Perbandingan Layanan Uang Elektronik *Offline* Berbasis *Smartchip***

Layanan		e-Money Mandiri	Flazz BCA	TapCash BNI	BRIZZI BRI
Segmen Trasportasi					
1	Pembayaran Toll	v	v	v	v
2	TransJakarta	v	v	v	v
3	Kereta Commuterline Jabodetabek	v	v	v	v
4	Trans Jogja	v		v	
5	Trans Semarang			v	
6	Trans Solo	v			
7	Parkir Gedung	v	v	v	v
Segmen Merchant					
1	SPBU / Pom Bensin	v	v		
2	Mini Market	v	v	v	v
3	Tempat Rekreasi	v	v	v	v
4	Restoran	v	v	v	v
Channel Pengisian Ulang					
1	ATM Tunai dan Non Tunai	v	v		v
2	EDC Teller	v	v	v	v
3	Internet Banking	v	v		
4	Merchant / Outlet	v	nasabah	v	
5	Aplikasi Android	mandiri e-money isi ulang & mandiri e-money info	Bca Mobile	TapCash Go	-
Jenis Uang Elektronik		Kartu Offline Smart Chip ( e-money Unregister)			
Maks Limit Saldo		1 Juta			
Biaya adm per bulan kartu pasif		Rp. 0,-	Rp. 0,-	Rp. 0,-	Rp. 5000,-
Saldo Minimum		Rp. 0,-	Rp. 0,-	Rp. 0,-	Rp. 20.000,-

(Sumber: Beberapa artikel berita di Internet 2017)

Meskipun antar pihak penerbit uang elektronik *offline* berbasis *smart chip* mempunyai layanan yang hampir serupa, namun masing-masing mempunyai kelebihan maupun kekurangan tersendiri. Hal inilah yang menjadi salah satu bahan pertimbangan calon konsumen dalam memilih provider uang elektronik *offline* berbasis *smart chip* yang akan digunakan kembali. Selain itu, uang elektronik merupakan sebuah produk yang cukup baru namun perkembangannya pesat di masyarakat, oleh karena itu kepercayaan menjadi faktor yang sangat

penting. Pihak penerbit harus mengutamakan kepuasan pelanggan agar dapat membuat masyarakat percaya dengan produk uang elektronik yang diterbitkannya sehingga memunculkan niat untuk membeli kembali (*intention to repurchase*) dan menjadi pelanggan yang setia.

Pappas, I. O., Pateli, A. G., Giannakos, M. N., Chrissikopoulos, Vassilios. (2013) mengungkapkan bahwa kepuasan dan pengalaman adalah bahan penting untuk mempertahankan retensi pelanggan. Retensi pelanggan adalah pemeliharaan hubungan bisnis yang berkelanjutan dengan pelanggan dalam jangka panjang. Selanjutnya Pappas et al. (2013) juga menjelaskan bahwa retensi pelanggan menjadi perhatian utama bagi perusahaan-perusahaan yang ingin memperoleh keunggulan kompetitif. Oleh karena itu, perlu untuk mengidentifikasi faktor penting yang mempengaruhi niat pelanggan untuk membeli kembali. Salah satu faktor yang diidentifikasi dari penelitian sebelumnya adalah kepuasan (*satisfaction*). Pelanggan yang puas dengan suatu layanan lebih banyak kemungkinan untuk kembali membeli atau menggunakan secara berulang. Kepuasan pelanggan bukan hanya sebagai faktor kunci yang mempengaruhi perilaku pengguna uang elektronik *offline* berbasis *smart chip*, tetapi juga merupakan faktor penting dari loyalitas pelanggan.

Pada penelitian ini akan meneliti peran dari pengalaman menggunakan uang elektronik *offline* berbasis *smart chip*, yang mengacu pada jumlah transaksi yang dilakukan pelanggan di masa lalu. Pengalaman dapat mempengaruhi perilaku pelanggan untuk pembelian di masa depan. Kim, J., Spielmann, N., McMillan, S. J. (2012) mengidentifikasi pentingnya pengalaman dan menjadi menarik untuk meneliti pengaruh dari berbagai tingkat pengalaman pada faktor kunci yang mempengaruhi perilaku konsumen. Khalifa dan Liu (2007) berpendapat bahwa pengaruh kepuasan pada niat membeli kembali (*intention to repurchase*) dimoderasi oleh pengalaman.

### 1.3 Perumusan Masalah

Kehadiran uang elektronik memberikan kemudahan bagi para penggunanya untuk dapat melakukan transaksi secara efisien, cepat, nyaman. Terbukti sejak tahun 2010 transaksi uang elektronik di Indonesia meningkat secara signifikan. Berdasarkan medianya, uang elektronik dibedakan menjadi dua, yaitu uang elektronik berbasis *server* dan uang elektronik berbasis *chip*. Pada penelitian ini, objek yang akan diteliti adalah uang elektronik berbasis *chip*. Meskipun relatif masih dalam tahap perkembangan awal, uang elektronik mempunyai potensi dalam menggeser peran uang tunai untuk pembayaran-pembayaran yang bersifat retail karena transaksi tersebut dapat dilakukan dengan lebih mudah. Hal ini membuka peluang bagi lembaga Bank ataupun *non* Bank untuk menerbitkan uang elektronik, salah satunya adalah uang elektronik berbasis *chip* yang pemainnya masih didominasi oleh Bank. Beberapa penerbit uang elektronik berbasis *chip* di Indonesia mengklaim terus mengalami peningkatan transaksi.

Dengan munculnya peraturan penggunaan uang elektronik berbasis *chip* pada beberapa layanan umum seperti *commuterline*, jalan tol, TransJakarta ataupun beberapa parkir gedung yang sudah mewajibkan transaksi pembayaran sepenuhnya menggunakan uang elektronik berbasis *chip*. Saat ini terdapat empat Bank besar yang telah menerbitkan uang elektronik dan menjadi pemain utama, di antaranya Flazz dari BCA yang paling banyak menerbitkan uang elektronik berbasis *chip* hingga September 2017 tercatat sebanyak 13,5 juta diikuti oleh e-money dari Mandiri sebesar 11 juta, berikutnya BRIZZI dari BRI memiliki 7,5 juta dan TapCash dari BNI sebanyak 2 juta uang elektronik yang sudah diterbitkan. Banyaknya uang elektronik berbasis *chip* yang telah diterbitkan dapat mempengaruhi adopsi pelanggan dalam penggunaan uang elektronik berbasis *chip* terhadap penggunaan ulang kedepannya.

Meskipun demikian, tidak mudah bagi bisnis uang elektronik khususnya yang berbasis *chip* untuk dapat diterima dengan baik di Indonesia. Konsumen sangat rentan berpindah dari satu provider ke provider lainnya dalam melakukan transaksi guna memperoleh pelayanan yang terbaik. Loyalitas pelanggan menjadi

salah satu hal yang sangat penting untuk strategi bisnis uang elektronik berbasis *chip* sehingga dapat terus bertahan ditengah kompetisi yang semakin ketat. Berdasarkan penelitian-penelitian sebelumnya, terdapat faktor-faktor yang berperan pada loyalitas pelanggan sehingga pelanggan tersebut berniat untuk membeli kembali, di antaranya adalah pengalaman di masa lalu serta kepuasan konsumen selama menggunakan produk tersebut. Secara sederhana, pengalaman pelanggan merupakan suatu proses, strategi dan implementasi dari perusahaan dalam menjaga pelanggan oleh sebab itu perlu diketahui faktor moderasi pengalaman pelanggan terhadap kepuasan konsumen dan dampaknya terhadap penggunaan ulang uang elektronik *offline* berbasis *smart chip*.

#### **1.4 Pertanyaan Penelitian**

Pertanyaan penelitian pada penelitian ini antara lain :

1. Seberapa besar penilaian responden terhadap variabel-variabel dalam penelitian ini (*Effort Expectancy, Performance Expectancy, Self Efficacy, Trust, Satisfaction, Intention to Repurchase*)?
2. Seberapa besar *Effort Expectancy, Performance Expectancy, Self Efficacy* dan *Trust*, berpengaruh terhadap *Satisfaction* pengguna uang elektronik *offline* berbasis *smart chip* di Indonesia?
3. Seberapa besar *Effort Expectancy, Performance Expectancy, Self Efficacy* dan *Trust* berpengaruh terhadap *Intention to Repurchase* pengguna uang elektronik *offline* berbasis *smart chip* di Indonesia?
4. Seberapa besar *Satisfaction* berpengaruh terhadap *Intention to Repurchase* pengguna uang elektronik *offline* berbasis *smart chip* di Indonesia?
5. Seberapa besar *Satisfaction* berpengaruh terhadap *Intention to Repurchase* yang dimoderasi oleh *experience* pengguna selama menggunakan uang elektronik *offline* berbasis *smart chip* di Indonesia?

#### **1.5 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini antara lain:

1. Untuk mendeskripsikan penilaian responden terhadap variabel-variabel dalam penelitian ini (*Effort Expectancy, Performance Expectancy, Self Efficacy, Trust, Satisfaction, Intention to Repurchase*).
2. Untuk mengkaji dan menganalisis pengaruh *Effort Expectancy, Performance Expectancy, Self Efficacy* dan *Trust* terhadap *Satisfaction* pengguna uang elektronik *offline* berbasis *smart chip* di Indonesia.
3. Untuk mengkaji dan menganalisis pengaruh *Effort Expectancy, Performance Expectancy, Self Efficacy* dan *Trust* terhadap *Intention to Repurchase* pengguna uang elektronik *offline* berbasis *smart chip* di Indonesia.
4. Untuk mengkaji dan menganalisis pengaruh *Satisfaction* terhadap *Intention to Repurchase* pengguna uang elektronik *offline* berbasis *smart chip* di Indonesia.
5. Untuk mengkaji dan menganalisis pengaruh *Satisfaction* terhadap *Intention to Repurchase* yang dimoderasi oleh *experience* pengguna selama menggunakan uang elektronik *offline* berbasis *smart chip* di Indonesia.

## **1.6 Kegunaan Penelitian**

Kegunaan penelitian ini antara lain :

### **1. Kegunaan Teoritis**

Penelitian ini diharapkan mampu berkontribusi dalam menambah wawasan dan referensi kepustakaan mengenai ilmu pengetahuan di bidang pemasaran terutama mengenai perilaku konsumen dalam melakukan transaksi uang elektronik *offline* berbasis *smart chip*. Secara lebih spesifik yaitu mengenai hal-hal yang mempengaruhi niat untuk menggunakan atau membeli ulang uang elektronik berbasis chip atau dikenal dengan istilah *intention to repurchase* yang terdiri atas beberapa variabel, yaitu: *effort expectancy, performance expectancy, self efficacy, trust* yang dipengaruhi oleh pengalaman.

### **2. Kegunaan Praktis**

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi kalangan akademisi, pemerintah, masyarakat, maupun pelaku bisnis atau lembaga.

Terutama bagi pelaku bisnis atau lembaga uang elektronik khususnya yang berbasis *chip*. Penelitian ini diharapkan memberi kontribusi manajerial dengan menyediakan cara yang berbeda untuk dapat menumbuhkan kepuasan pelanggan sehingga terbentuklah *intention to repurchase*.

## 1.7 Ruang Lingkup Penelitian

Ruang lingkup dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

### 1) Variabel dan Sub-variabel Penelitian

Variabel dan sub-variabel yang digunakan dalam penelitian ini antara lain :

- a. Variabel bebas (*independent variable*), meliputi *effort expectancy*, *performance expectancy*, *self efficacy*, *trust*.
- b. Variabel terikat (*dependent variable*), meliputi *intention to repurchase*.
- c. Variabel antara (*intervening variable*), meliputi *satisfaction*.
- d. Variabel moderator (*moderator variable*), meliputi *experience*.

### 2) Lokasi dan Objek Penelitian

Penelitian dilakukan kota-kota besar di Indonesia seperti wilayah Kota Bandung, Jakarta dan lainnya dengan objek penelitian pengguna uang elektronik berbasis *chip*. Hasil penelitian ini nantinya dapat diterapkan pada uang elektronik berbasis *chip* di Indonesia.

### 3) Waktu dan Periode Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada periode Oktober - Januari 2017.

## 1.8 Sistematika Penulisan Tugas Akhir

### BAB I: PENDAHULUAN

Pada bagian ini dijelaskan gambaran umum objek penelitian, latar belakang permasalahan, perumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, dan sistematika penulisan tugas akhir.

### BAB II: TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN

Pada bagian ini dibahas tinjauan pustaka terkait dengan permasalahan dan variabel yang ingin ditelaah secara lebih mendalam untuk kemudian digunakan dalam menyusun kerangka pemikiran dalam penelitian ini.

#### BAB III: METODE PENELITIAN

Pada bagian ini dijelaskan mengenai metode penelitian yang digunakan, meliputi jenis penelitian, variabel operasional, tahapan penelitian, teknik *sampling*, teknik pengumpulan data, pengujian validitas, pengujian reliabilitas, teknik analisis data, dan pengujian hipotesis.

#### BAB IV: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bagian ini dijelaskan tentang analisis dan pengolahan data yang digunakan serta pembahasan hasil penelitian.

#### BAB V: KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bagian ini akan dikemukakan kesimpulan dari hasil penelitian serta rekomendasi bagi perusahaan maupun untuk penelitian selanjutnya.