

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Objek Penelitian

Instrumen/alat pembayaran merupakan media yang digunakan dalam pembayaran. Instrumen pembayaran saat ini dapat diklasifikasikan atas tunai dan non-tunai. Instrumen pembayaran tunai adalah uang kartal yang terdiri dari uang kertas dan uang logam yang sudah kita kenal selama ini. Sementara instrumen pembayaran non-tunai, dapat dibagi lagi atas alat pembayaran non-tunai dengan media kertas atau lazim disebut *paper-based instrument* seperti, cek, bilyet giro, wesel dan lain-lain serta alat pembayaran non-tunai dengan media kartu atau lazim disebut *card-based instrument* seperti kartu kredit, kartu debit, kartu ATM dan lain-lain (Bank Indonesia, 2006)

Menurut Bank Indonesia, Kartu Kredit dan Kartu Debit merupakan sebuah instrumen / alat pembayaran non tunai yang dikategorikan sebagai *card - based instrument* atau media kartu. Maka dari itu, penelitian ini akan membahas Kartu Kredit dan Kartu Debit yang digunakan sebagai media pembayaran elektronik / *e-payment*.

1.1.1 Kartu Kredit

Kartu Kredit adalah alat pembayaran menggunakan kartu yang dapat digunakan untuk melakukan pembayaran atas kewajiban yang timbul dari suatu kegiatan ekonomi, termasuk transaksi pembelian dan/atau untuk melakukan penarikan tunai, dimana kewajiban pembayaran pemegang kartu dipenuhi terlebih dahulu oleh *acquirer* atau penerbit, dan pemegang kartu berkewajiban untuk melakukan pembayaran pada waktu yang disepakati dengan pelunasan secara sekaligus (*charge card*) ataupun dengan pembayaran secara angsuran lain (Bank Indonesia, 2018). Menurut Bank Indonesia, pada tahun 2017 jumlah Kartu Kredit yang beredar sebanyak 17.244.127. Sedangkan, penerbit kartu kredit yang sudah diberikan lisensi oleh Bank Indonesia sejumlah 24 penerbit

Tabel 1.1 Penerbit Kartu Kredit di Indonesia

No.	Nama Penerbit	No.	Nama Penerbit
1	BANK ANZ INDONESIA	13	BANK OCBC NISP
2	BANK BUKOPIN	14	BANK PERMATA
3	BANK CENTRAL ASIA	15	BANK QNB INDONESIA
4	BANK CIMB NIAGA	16	BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO)
5	BANK DANAMON INDONESIA	17	BANK SINARMAS
6	BANK HSBC INDONESIA	18	BANK UOB INDONESIA
7	BANK MNC INTERNASIONAL	19	BNI SYARIAH
8	BANK ICBC INDONESIA	20	CITIBANK
9	BANK MANDIRI (Persero)	21	PAN INDONESIA BANK
10	BANK MAYBANK INDONESIA	22	PT. AEON CREDIT SERVICES
11	BANK MEGA	23	PT. SHINHAN INDO FINANCE
12	BANK NEGARA INDONESIA 1946 (PERSERO)	24	STANDARD CHARTERED BANK

Sumber: Bank Indonesia, 2018

1.1.2 Kartu Debit/ATM

Kartu Debit adalah pembayaran dengan menggunakan kartu yang dapat digunakan untuk melakukan pembayaran atas kewajiban yang timbul dari suatu kegiatan ekonomi, termasuk transaksi pembelanjaan, dimana kewajiban pemegang kartu dipenuhi seketika dengan mengurangi secara langsung simpanan pemegang kartu pada bank atau Lembaga Selain Bank yang berwenang untuk menghimpun dana sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku. Sedangkan Kartu ATM adalah alat pembayaran menggunakan kartu yang dapat digunakan untuk melakukan penarikan tunai dan/atau pemindahan dana dimana kewajiban pemegang kartu dipenuhi seketika dengan mengurangi secara langsung simpanan pemegang kartu pada Bank atau Lembaga Selain bank yang berwenang untuk menghimpun dana sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku. (Bank Indonesia, 2018)

Menurut data yang diperoleh dari website resmi Bank Indonesia, Kartu ATM yang beredar pada tahun 2017 tercatat sebanyak 8.815.007. Sedangkan, penerbit Kartu ATM yang telah memperoleh izin dari Bank Indonesia sejumlah 46 penerbit.

Tabel 1.2 Penerbit Kartu ATM

No.	Nama Penerbit	No.	Nama Penerbit
1	B.P.D. ACEH	24	BANK MANDIRI TASPEN POS
2	B.P.D. BALI	25	BANK MNC INTERNASIONAL
3	B.P.D. JAMBI	26	BANK MULTI ARTA SENTOSA
4	B.P.D. KALIMANTAN SELATAN	27	BANK OF INDIA
5	B.P.D. KALIMANTAN TENGAH	28	BANK PANIN SYARIAH
6	B.P.D. LAMPUNG	29	BANK PRIMA MASTER
7	B.P.D. MALUKU	30	BANK QNB INDONESIA
8	B.P.D. RIAU	31	BANK SHINHAN INDONESIA
9	B.P.D. SULAWESI TENGAH	32	BANK YUDHA BHAKTI
10	B.P.D. SULAWESI TENGGARA	33	BPR BARELANG MANDIRI
11	B.P.D. SULAWESI SELATAN	34	BPR DANA NUSANTARA
12	B.P.D. SULAWESI UTARA	35	BPR DANAGUNG ABADI
13	B.P.D. SUMATERA UTARA	36	BPR DANAGUNG BAKTI
14	BANK AGRIS	37	BPR DANAGUNG RAMULTI
15	BANK AGRO NIAGA	38	BPR EKA BUMI ARTHA
16	BANK ARTOS INDONESIA	39	BPR HASAMITRA
17	BANK CAPITAL INDONESIA	40	BPR JAWA TIMUR
18	BANK GANESHA	41	BPR KARYAJATNIKA SADAYA
19	BANK HARDA INTERNASIONAL	42	BPR SEMOGA JAYA ARTHA
20	BANK ICBC INDONESIA	43	BPR SRI ARTHA LESTARI
21	BANK INA PERDANA	44	BPR SUPRA ARTAPERSADA
22	BANK INDEX SELINDO	45	THE BANK OF TOKYO-MITSUBISHI UFJ, LTD
23	BANK KESEJAHTERAAN EKONOMI	46	BANK WOORI SAUDARA INDONESIA 1906

Sumber: Bank Indonesia, 2018

Sementara itu, untuk kartu ATM perpaduan Debit tercatat beredar pada tahun 2017 sebanyak 155.663.442. Penerbit Kartu ATM perpaduan Debit yang telah terdaftar dan memiliki izin Bank Indonesia sebanyak 63 penerbit.

Tabel 1.3 Penerbit Kartu ATM + Debet

No.	Nama Penerbit	No.	Nama Penerbit
1	B.P.D. BENGKULU	33	BANK MANDIRI (PERSERO)
2	B.P.D. DKI JAKARTA	34	BANK MASPION INDONESIA
3	B.P.D. JABAR BANTEN	35	BANK MAYAPADA INTERNATIONAL
4	B.P.D. JABAR BANTEN SYARIAH	36	BANK MAYBANK INDONESIA
5	B.P.D. JAWA TENGAH	37	BANK MAYORA
6	B.P.D. JAWA TIMUR	38	BANK MEGA
7	B.P.D. KALIMANTAN BARAT	39	BANK MESTIKA DHARMA
8	B.P.D. KALIMANTAN TIMUR	40	BANK MUAMALAT INDONESIA
9	B.P.D. NUSA TENGGARA BARAT	41	BANK NATIONALNOBU
10	B.P.D. NUSA TENGGARA TIMUR	42	BANK NEGARA INDONESIA 1946 (PERSERO)
11	B.P.D. PAPUA	43	BANK NUSANTARA PARAHYANGAN
12	B.P.D. SUMATERA BARAT	44	BANK OCBC NISP
13	B.P.D. SUMSEL DAN BABEL	45	BANK OF CHINA
14	B.P.D. YOGYAKARTA	46	BANK PERMATA
15	B.T. PENSUNAN NASIONAL	47	BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO)
16	B.T. PENSUNAN NASIONAL SYARIAH	48	BANK ROYAL INDONESIA
17	BANK ARTHA GRAHA INTERNASIONAL	49	BANK SAHABAT SAMPOERNA
18	BANK BANTEN	50	BANK SBI INDONESIA
19	BANK BCA SYARIAH	51	BANK SINARMAS
20	BANK BUKOPIN	52	BANK SYARIAH BRI
21	BANK BUMI ARTA	53	BANK SYARIAH BUKOPIN
22	BANK CENTRAL ASIA	54	BANK SYARIAH MANDIRI
23	BANK CHINA CONSTRUCTION INDONESIA	55	BANK TABUNGAN NEGARA (PERSERO)
24	BANK CTBC INDONESIA	56	Bank UOB INDONESIA
25	BANK CIMB NIAGA	57	BANK VICTORIA INTERNATIONAL
26	BANK COMMONWEALTH	58	BNI SYARIAH
27	BANK DANAMON INDONESIA	59	CITIBANK
28	BANK DBS INDONESIA	60	MEGA SYARIAH INDONESIA
29	BANK HANA	61	PAN INDONESIA BANK LTD.
30	BANK HSBC INDONESIA	62	RABOBANK INTERNASIONAL INDONESIA
31	BANK JASA JAKARTA	63	STANDARD CHARTERED BANK
32	BANK JTRUST INDONESIA		

Sumber: Bank Indonesia, 2018

1.2 Latar Belakang Penelitian

Alat pembayaran berkembang sangat pesat dan maju. Awal mula alat pembayaran itu dikenal, sistem barter antarbarang yang diperjualbelikan adalah kelaziman di era pra modern. Dalam perkembangannya, mulai dikenal satuan tertentu yang memiliki nilai pembayaran yang lebih dikenal dengan uang. Hingga saat ini uang masih menjadi salah satu alat pembayaran utama yang berlaku di masyarakat. Selanjutnya alat pembayaran terus berkembang dari alat pembayaran tunai (*cash based*) ke alat pembayaran nontunai (*non cash*) seperti alat pembayaran berbasis kertas (*paper based*), misalnya, cek dan bilyet giro. Selain itu dikenal juga alat pembayaran paperless seperti transfer dana elektronik dan alat pembayaran memakai kartu (*card-based*) (ATM, Kartu Kredit, Kartu Debit dan Kartu Prabayar). (Bank Indonesia, 2018)

Menurut data yang diperoleh di website resmi Bank Indonesia bahwa perkembangan Uang Non Tunai berbasis *card based* atau Alat Pembayaran Menggunakan Kartu (APMK) selalu mengalami peningkatan setiap tahunnya dari tahun 2012-2017

Tabel 1.4 Jumlah APMK yang beredar di Indonesia Tahun 2012-2017

Periode	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Kartu Kredit	14,817,168	15,091,684	16,043,347	16,863,842	17,406,327	17,244,127
Kartu ATM	4,533,187	6,292,164	7,189,917	7,330,388	8,361,351	8,815,007
Kartu ATM + Debet	73,219,365	83,170,125	98,638,287	112,948,818	127,786,999	155,663,442

Sumber: Bank Indonesia, 2018

Pada Tabel 1.4 dapat dilihat peningkatan jumlah Kartu ATM dan Kartu ATM/Debet yang beredar di Indonesia dari tahun 2012-2016. Semua jenis Alat Pembayaran Menggunakan Kartu (APMK) mengalami kenaikan setiap tahunnya pada tahun 2012 sampai 2016. Pada tahun 2012 tercatat total APMK yang beredar sebanyak 92,5 juta yang mengalami kenaikan sebesar 9,4% sehingga pada tahun 2013 total APMK yang beredar sebanyak 104,5 juta. Lalu pada tahun 2014, total APMK beredar naik menjadi 121,8 juta pengguna atau mengalami kenaikan 16,6% dari tahun 2013. Pada tahun 2015 pun tetap mengalami kenaikan dari tahun 2014 sebesar 12,5% sehingga menjadi 137,1 juta. Pada tahun 2016, APMK yang beredar menjadi 153,5 juta atau naik 12% dari tahun 2015. Tetapi pada tahun 2017, pengguna APMK mengalami penurunan sebesar 0,93% dari tahun pendulunya, 2016. Peningkatan jumlah APMK yang beredar menunjukkan bahwa minat masyarakat cenderung tinggi untuk menggunakan kartu sebagai alat pembayaran, sedangkan penurunan pada tahun 2017, terdapat indikasi bahwa terdapat kebijakan di beberapa penerbit untuk menghapus kepemilikan kartu dari pengguna yang sudah tidak aktif atau tidak dapat memenuhi kewajiban sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.

Jumlah peredaran uang non tunai berbasis *card based instrument* yang begitu pesat ini tentunya mempengaruhi jumlah transaksi setiap tahunnya, hal ini dibuktikan pada laporan sistem pembayaran yang diperoleh dari website

resmi Bank Indonesia, tentang kenaikan Jumlah Transaksi Kartu Kredit tahun 2012-2017

Tabel 1.5 Jumlah Transaksi Kartu Kredit 2012-2017

Periode		2012	2013	2014	2015	2016	2017
Tunai	Volume	3,614,669	3,402,550	3,776,843	6,606,573	7,390,323	8,085,918
	Nominal	4,281,751	4,342,593	4,879,942	7,401,964	8,070,466	8,848,353
Belanja	Volume	217,965,183	235,695,969	250,543,218	274,719,267	297,661,974	319,291,747
	Nominal	197,558,985	219,026,984	250,177,515	273,141,967	272,950,052	288,912,876
Total	Volume	221,579,851	239,098,519	254,320,061	281,325,840	305,052,297	327,377,665
	Nominal	201,840,736	223,369,577	255,057,458	280,543,930	281,020,518	297,761,229

Volume dalam satuan transaksi
Nominal dalam jutaan rupiah

Sumber: Bank Indonesia, 2018

Pada Tabel 1.5 dijelaskan bahwa setiap tahun volume dan nominal transaksi Kartu Kredit selalu mengalami peningkatan tiap tahunnya. Pada tahun 2012 tercatat total nominal transaksi sebesar 201,8 miliar rupiah dengan volume transaksi sebanyak 221.5 juta yang mengalami kenaikan hingga tahun 2013 sebesar total nominal transaksi 10,7% dan volume transaksi sebesar 7,9%, sehingga pada tahun 2013 total transaksi sebanyak 223,3 miliar rupiah dengan volume transaksi 239,1 juta. Lalu pada tahun 2014, nominal transaksi dan volume transaksi mengamalami kenaikan sebesar 14,2% dengan kenaikan volume transaksi sebesar 6,4% dari tahun 2013. Pada tahun 2015 pun tetap mengalami kenaikan dari tahun 2014 yaitu dengan total nominal sebesar 10% dan volume transaksi sebesar 10,6%. Pada tahun 2016, total nominal transaksi sebesar 281,0 juta yang mengalami kenaikan paling kecil yaitu 0,2% diikuti dengan kenaikan volume transaksi sebesar 8,4% dari tahun 2015. Lalu, pada tahun 2017, total nominal transaksi meningkat dari tahun sebelumnya, 2016 sebesar 7,3% diikuti dengan kenaikan volume transaksi sebesar 5,9%. Peningkatan ini menandakan bahwa minat masyarakat cenderung tinggi untuk menggunakan kartu kredit sebagai alat pembayaran.

Begitupun dengan jumlah transaksi menggunakan Kartu Debit/ATM yang selalu mengalami peningkatan, hal ini dibuktikan pada laporan sistem pembayaran yang diperoleh dari website resmi Bank Indonesia tentang Jumlah Transaksi Kartu Debit/ATM pada tahun 2012-2017

Tabel 1.6 Jumlah Transaksi Kartu Debit/ATM 2012-2017

Periode		2012	2013	2014	2015	2016	2017
Tunai	Volume	1,954,555,337	2,350,561,632	2,644,726,305	2,900,306,606	3,250,580,959	3,459,513,980
	Nominal	1,422,385,342	1,674,210,377	1,920,780,690	2,100,785,443	2,353,443,247	2,528,879,411
Belanja	Volume	184,880,398	242,845,289	292,054,983	348,746,229	424,288,872	501,215,442
	Nominal	110,703,020	147,112,907	180,640,902	210,386,400	251,846,504	286,214,063
Transfer Intra bank	Volume	536,886,936	653,930,855	800,440,985	967,589,246	1,099,605,802	1,226,678,216
	Nominal	1,270,110,689	1,507,368,122	1,705,169,655	1,847,494,430	2,121,257,752	2,317,677,980
Transfer Antar bank	Volume	147,785,639	262,870,884	340,473,891	357,745,552	422,036,819	505,818,914
	Nominal	261,880,991	468,679,033	638,482,190	739,128,162	897,365,143	1,067,666,182
Total	Volume	2,824,108,310	3,510,208,660	4,077,696,164	4,574,387,633	5,196,512,452	5,693,226,552
	Nominal	3,065,080,042	3,797,370,438	4,445,073,437	4,897,794,435	5,623,912,646	6,200,437,636

Volume dalam satuan transaksi
Nominal dalam jutaan rupiah

Sumber: Bank Indonesia, 2018

Pada Tabel 1.6 dijelaskan bahwa setiap tahun volume dan nominal transaksi yang menggunakan Kartu Debit/ATM selalu mengalami kenaikan, terlihat bahwa pada tahun 2013 mengalami peningkatan dari tahun 2012 sebesar 24,3% atau sebanyak 686,1 juta transaksi yang diikuti dengan kenaikan nominal transaksi sebesar 23,9 % atau sebanyak 732,2 triliun rupiah, pada tahun 2013-2014 tercatat tetap mengalami kenaikan volume transaksi sebesar 16,2% dan nominal sebesar 17,1%, pada tahun 2014 hingga 2015 pun tetap mengalami kenaikan volume transaksi sebesar 12,2% yang diikuti dengan kenaikan nominal transaksi sebesar 10,2%, kenaikan terjadi kembali di tahun 2015 hingga 2016 yang tercatat sebesar 622,1 juta transaksi atau sebesar 13,6% dan kenaikan nominalnya sebesar 726,1 triliun rupiah atau sebesar 14,8%. Lalu, pada tahun 2017, total nominal transaksi meningkat dari tahun sebelumnya, 2016 sebesar 10,2% diikuti dengan kenaikan volume transaksi sebesar 9,5%. Hal ini menandakan setiap tahun minat terhadap penggunaan kartu Debit/ATM cukup besar yang dibuktikan dengan kenaikan setiap tahunnya. Peningkatan ini menunjukkan bahwa minat masyarakat cenderung tinggi untuk menggunakan Kartu Debit/ATM sebagai alat pembayaran

Peningkatan peredaran dan jumlah transaksi APMK ini tidak terlepas dari berbagai program dan kebijakan, salah satunya adalah Gerakan Nasional Non Tunai. Pemerintah Indonesia melalui Gubernur Bank Indonesia Agus D.W. Martowardojo pada Kamis, 14 Agustus 2014 mencanangkan Gerakan Nasional Non Tunai (GNNT). Dalam penyelenggaraan Gerakan Nasional Non Tunai Bank Indonesia sudah mengeluarkan ketetapan sebagai dasar hukum, ketetapan

tersebut tertuang pada PBI No.14/2/PBI/2012 tanggal 6 Januari 2012, tentang penyelenggaraan kegiatan alat pembayaran dengan menggunakan kartu. Pada sambutannya diacara HUT Indonesia yang ke 69, Agus D.W Martowardojo menuturkan “GNNT ditujukan untuk meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap penggunaan instrumen non tunai, sehingga berangsur-angsur terbentuk suatu komunitas atau masyarakat yang lebih menggunakan instrumen non tunai (*Less Cash Society/LCS*) khususnya dalam melakukan transaksi atas kegiatan ekonominya. Sebagai bentuk komitmen atas perluasan penggunaan instrumen non tunai, kami akan menjadikan GNNT sebagai gerakan tahunan yang didukung dengan berbagai kegiatan untuk mendorong meningkatkan pemahaman masyarakat akan penggunaan instrumen non-tunai dalam melakukan transaksi pembayaran,” (Segara, 2014, https://www.bi.go.id/id/ruang-media/siaran-pers/Pages/sp_165814.aspx, 15 Januari 2018)

Pada penelitian *Consumer Payment Attitudes Study* yang diselenggarakan perusahaan teknologi pembayaran global visa pada tahun 2016 mengungkapkan bahwa saat ini 80% masyarakat Indonesia lebih suka menggunakan kartu pembayaran elektronik dibandingkan dengan uang tunai. 34 % masyarakat Indonesia hanya membawa sedikit uang tunai dibandingkan dengan lima tahun yang lalu (2011) karena mereka lebih suka menggunakan kartu pembayaran (71%) dan menganggap bahwa membawa uang tunai tak lagi aman (59%). Jumlah masyarakat yang mengandalkan uang tunai semakin berkurang dari 31% menjadi 20% pada tahun 2015-2016. Selain itu, sekitar 53% responden mengakui bahwa saat ini mereka memiliki lebih banyak kartu pembayaran dibandingkan dengan lima tahun yang lalu. Penelitian ini menunjukkan bahwa masalah keamanan merupakan salah satu penyebab masyarakat berpindah ke kartu pembayaran elektronik seperti kartu debit, kredit, ATM, dan uang elektronik. Responden lainnya lebih suka menggunakan metode non-tunai sebab lebih mudah dan tidak ribet dibandingkan dengan menggunakan uang tunai (Dinisari, 2017, <http://finansial.bisnis.com/read/20170830/90/685403/survei-80-persen-orang-indonesia-lebih-suka-transaksi-non-tunai>, 16 Januari 2018)

Banyak hal positif yang didapat masyarakat dari penggunaan uang nontunai. Selain praktis, transaksi dengan non-tunai juga lebih aman karena kita tidak membawa uang secara fisik yang dalam jumlah besar akan merepotkan sehingga efisien. Meskipun transaksi non-tunai memberikan banyak manfaat, tingkat kepercayaan konsumen terhadap transaksi dengan uang tunai masih lebih tinggi. Masih banyak masyarakat lebih nyaman dengan sistem pembayaran secara langsung atau tunai. (Arifa, 2016, <http://economy.okezone.com/read/2016/09/03/320/1480447/tantangan-besar-gerakan-nasional-non-tunai>, 16 Januari 2018).

Penelitian ini dilakukan di Kota Bandung dan dengan metode penyebaran kuisioner online googledocs agar lebih efisien dalam waktu dan biaya. Untuk mengetahui persepsi konsumen terhadap e-payment yang menggunakan alat pembayaran non tunai *card based*, peneliti mengaitkan 5 faktor yang menjadi variabel dalam menentukan persepsi pengguna yaitu: *Trust* (Kepercayaan), *Security* (Keamanan), *Self-Efficiency* (Efikasi Diri), *Easy of Use* (Kemudahan Penggunaan), dan *Security* (Keamanan). Metode ini dianggap dapat membuktikan tingkat signifikansi terhadap persepsi konsumen terhadap *e-payment* yang ada di Kota Bandung.

Berdasarkan dari fenomena dan latar belakang tersebut, maka dapat dilakukan penelitian mengenai faktor – faktor persepsi konsumen yang menggunakan *e-payment* sehingga dapat diuji faktor manakah yang membuat para pengguna Kartu Kredit dan Kartu Debit untuk memilih menggunakan uang non-tunai tersebut. Oleh karena itu, maka penelitian ini berjudul **“Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Persepsi Konsumen *e-payment* (Studi Kasus: Pengguna Kartu Kredit dan Debit di Kota Bandung)”**.

1.3 Perumusan Masalah

Sistem pembayaran selalu mengalami perkembangan salah satunya adalah uang non tunai yang berbasis kartu. Berdasarkan data dari Bank Indonesia bahwasanya volume penggunaan Kartu Kredit dan Kartu Debit selalu mengalami kenaikan setiap tahunnya. Kenaikan ini dipicu oleh berbagai kebijakan dari pemerintah seperti Gerakan Nasional Non Tunai (GNNT) dan

juga faktor-faktor seperti keamanan, kemudahan, manfaat dan kepercayaan masyarakat terhadap penggunaan uang non tunai mulai meningkat.

Berbagai faktor persepsi para konsumen lebih memilih sistem *electronic payment* dibandingkan dengan uang tunai , yang dimana faktor tersebut adalah Manfaat (*Benefit*), Kepercayaan (*Trust*), Efikasi Diri (*Self-Efficacy*), Kemudahan Penggunaan (*Easy of Use*), dan Keamanan (*Security*) untuk menguji tingkat signifikan terhadap persepsi konsumen terhadap *e-payment*.

1.4 Pertanyaan Penelitian

1. Bagaimana tanggapan responden mengenai Manfaat (*Benefit*), Kepercayaan (*Trust*), Efikasi Diri (*Self-Efficacy*), Kemudahan Penggunaan (*Easy of Use*), dan Keamanan (*Security*)?
2. Bagaimana tanggapan responden mengenai Persepsi Konsumen mengenai *e-payment*?
3. Apakah manfaat (*Benefit*) berpengaruh signifikan terhadap Persepsi Konsumen mengenai *e-payment*?
4. Apakah kepercayaan (*Trust*) berpengaruh signifikan terhadap Persepsi Konsumen mengenai *e-payment*?
5. Apakah efikasi diri (*Self-Efficacy*) berpengaruh signifikan terhadap Persepsi Konsumen mengenai *e-payment*?
6. Apakah kemudahan penggunaan (*Easy of Use*) berpengaruh signifikan terhadap Persepsi Konsumen mengenai *e-payment*?
7. Apakah keamanan (*Security*) berpengaruh signifikan terhadap Persepsi Konsumen mengenai *e-payment*?

1.5 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui tanggapan responden mengenai Manfaat (*Benefit*), Kepercayaan (*Trust*), Efikasi Diri (*Self-Efficacy*), Kemudahan Penggunaan (*Easy of Use*), dan Keamanan (*Security*)
2. Untuk mengetahui tanggapan responden mengenai Persepsi Konsumen mengenai *e-payment*
3. Untuk menganalisis dan menguji pengaruh Manfaat (*Benefit*) terhadap Persepsi Konsumen mengenai *e-payment*

4. Untuk menganalisis dan menguji pengaruh Kepercayaan (*Trust*) terhadap Persepsi Konsumen mengenai *e-payment*
5. Untuk menganalisis dan menguji pengaruh Efikasi Diri (*Self-Efficacy*) terhadap Persepsi Konsumen mengenai *e-payment*
6. Untuk menganalisis dan menguji pengaruh Kemudahan Penggunaan (*Easy of Use*) terhadap Persepsi Konsumen mengenai *e-payment*
7. Untuk menganalisis dan menguji pengaruh Keamanan (*Security*) terhadap Persepsi Konsumen mengenai *e-payment*

1.6 Manfaat Penelitian

1.6.1 Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis penelitian ini yaitu untuk mengetahui hasil dari variabel Manfaat (*Benefit*), Kepercayaan (*Trust*), Efikasi Diri (*Self-Efficacy*), Kemudahan Penggunaan (*Easy of Use*), dan Keamanan (*Security*) terhadap persepsi konsumen terhadap *e-payment* yang berupa uang non tunai yaitu Kartu Kredit dan Kartu Debit dan diharapkan akan memiliki nilai yang signifikan.

1.6.2 Manfaat Praktis

Manfaat praktis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan pada semua bank yang menerbitkan Kartu Kredit dan Kartu Debit ataupun pelaku bisnis untuk dapat dijadikan bahan acuan dalam menerapkan strategi bisnisnya untuk meningkatkan dan mengembangkan layanan *e-payment* di Kota Bandung.

1.7 Ruang Lingkup Penelitian

Dalam melakukan penelitian ini, maka ditentukannya ruang lingkup dan batasan-batasan penelitian agar dapat menjaga konsistensi sesuai dengan tujuannya, yaitu:

1. Penelitian ini adalah penelitian tentang persepsi konsumen terhadap *e-payment* untuk mengetahui faktor – faktor yang membuat para pengguna uang non tunai berbasis APMK lebih memilih menggunakan uang non tunai berbasis APMK dibandingkan dengan uang tunai dengan

objek penelitian seluruh pengguna Kartu Kredit dan Kartu Debit di Kota Bandung.

2. Dalam penelitian ini responden penelitian yang digunakan adalah pengguna Alat Pembayaran Menggunakan Kartu yang terdiri dari Kartu Kredit dan Kartu Debit.
3. Penelitian ini dilakukan di Kota Bandung dengan menggunakan metode pengisian kuisioner online menggunakan googledocs agar penyebaran kuisioner agar hemat dan efisien.
4. Penelitian ini mengaitkan lima faktor yang akan diuji faktor manakah yang paling memiliki tingkat signifikan yang paling besar, yaitu: Manfaat (*Benefit*), Kepercayaan (*Trust*), Efikasi Diri (*Self-Efficacy*), Kemudahan Penggunaan (*Easy of Use*), dan Keamanan (*Security*).
5. Waktu Penelitian ini dilakukan dari bulan April 2018 – Juni 2018.

1.8 Sistematika Penulisan Tugas Akhir

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini merupakan penjelasan secara umum mengenai objek penelitian, latar belakang masalah, perumusan masalah, pertanyaan penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, ruang lingkup penelitian, serta sistematika penulisan

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini merupakan penjelasan mengenai hasil kajian kepustakaan yang terkait dengan masalah yang akan diteliti. Bab ini meliputi uraian tentang tinjauan pustaka penelitian yang digunakan sebagai dasar dari analisis penelitian, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, hipotesis penelitian serta ruang lingkup penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini merupakan uraian tentang jenis penelitian, variabel operasional, tahapan penelitian, populasi dan sampel, pengumpulan data, serta teknik analisis data dan pengujian hipotesis.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan mengenai deskripsi objek penelitian, hasil analisis dan pengolahan data beserta pembahasannya, yang disajikan secara sistematis sesuai dengan lingkup penelitian serta sesuai dengan tujuan penelitian

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini akan menjelaskan mengenai kesimpulan dari hasil penelitian yang dilakukan dan disertai dengan rekomendasi atau saran.