

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

1.1.1 Profil Objek Penelitian

Bank Mandiri didirikan pada 2 Oktober 1998, sebagai bagian dari program restrukturisasi perbankan yang dilaksanakan oleh pemerintah Indonesia. Pada bulan Juli 1999, empat bank pemerintah -- yaitu Bank Bumi Daya, Bank Dagang Negara, Bank Ekspor Impor Indonesia dan Bank Pembangunan Indonesia -- dilebur menjadi Bank Mandiri, dimana masing-masing bank tersebut memiliki peran yang tak terpisahkan dalam pembangunan perekonomian Indonesia. Sampai dengan hari ini, Bank Mandiri meneruskan tradisi selama lebih dari 140 tahun memberikan kontribusi dalam dunia perbankan dan perekonomian Indonesia. (Sumber: Bank Mandiri.co.id)

PT Bank Central Asia Tbk (BCA) adalah bank swasta terbesar di Indonesia. Bank ini didirikan pada 21 Februari 1957 dengan nama *Bank Central Asia NV* dan pernah menjadi bagian penting dari Salim Group. Sekarang bank ini dimiliki oleh salah satu grup perusahaan rokok terbesar di dunia, Djarum. (Sumber: Wikipedia.com)

1.1.2 Visi dan Misi

2.1.3.1. Visi Bank Mandiri

Visi dari PT. Bank Mandiri, Tbk adalah: Menjadi Lembaga Keuangan Indonesia yang paling dikagumi dan selalu progresif.

2.1.3.2. Misi Bank Mandiri

Misi dari PT. Bank Mandiri, Tbk adalah:

- Berorientasi pada pemenuhan kebutuhan pasar
- Mengembangkan sumber daya manusia profesional
- Memberi keuntungan yang maksimal bagi stakeholder
- Melaksanakan manajemen terbuka
- Peduli terhadap kepentingan masyarakat dan lingkungan

2.1.3.3. Visi Bank BCA

Visi PT Bank BCA, Tbk ialah Bank pilihan utama andalan masyarakat, yang berperan sebagai pilar penting perekonomian Indonesia.

2.1.3.4. Misi Bank BCA

Misi dari PT Bank BCA, Tbk adalah

- Membangun institusi yang unggul di bidang penyelesaian pembayaran dan solusi keuangan bagi nasabah bisnis dan perseorangan.
- Memahami beragam kebutuhan nasabah dan memberikan layanan finansial yang tepat demi tercapainya minat optimal bagi nasabah.
- Meningkatkan nilai finansial dan nilai stakeholder BCA.

1.1.3 Produk dan Layanan

2.1.3.5. Produk dan Layanan Bank Mandiri

PT Bank Mandiri, Tbk memiliki beragam produk dan layanan, yaitu:

- a. Mandiri Tabungan
 - Mandiri Tabungan
 - Mandiri Tabungan Bisnis
 - Mandiri Tabungan Rencana
 - Mandiri Tabungan Investor
 - Mandiri Tabungan Haji
 - Mandiri Tabungan Valas
- b. Mandiri Rekening Giro
- c. Mandiri Deposito
 - Mandiri Deposito
 - Mandiri Deposito Valas
- d. Mandiri Debit
 - Mandiri Debit
 - Mandiri Debit e-Commerce/Online
- e. Mandiri e-Cash

- f. Mandiri e-Money
 - Mandiri e-Money
 - e-Tollpass
- g. Mandiri Kartu Kredit
 - Mandiri Visa
 - Mandiri Mastercard

2.1.3.6. Produk dan Layanan Bank BCA

PT Bank BCA, Tbk memiliki beragam produk dan layanan, yaitu:

- a. Produk Simpanan
 - Tahapan
 - Tahapan Gold
 - Tahapan Xpresi
 - Tahapan Berjangka
 - Tapres
 - TabunganKu
 - Giro
 - Deposito Berjangka
 - BCA Dollar
 - Simpanan Pelajar
 - LAKU
- b. Kartu Kredit
 - BCA Card
 - BCA MasterCard
 - BCA VISA
- c. Fasilitas Kredit.
 - Kredit Pemilikan Rumah
 - Kredit Kendaraan Bermotor
 - Kredit Modal Kerja
 - Kredit Sindikasi
 - Kredit Ekspor

- Kredit Investasi
- Distributor Financing
- Supplier Financing
- Dealer Financing
- Warehouse Financing
- Showroom Financing
- Investment Financing
- Trust Receipt

d. Layanan Transaksi Perbankan

Adapun layanan transaksi perbankan yang diterapkan oleh bank BCA adalah sebagai berikut:

- Auto debit
- Safe Deposit Box
- Transfer
- Remittance
- Bank Notes
- Collection & Clearing
- Traveller's Cheque
- BCA Virtual Account
- Open Payment
- Payroll Services
- Cash Pick Up
- Modul Penerimaan Negara Generasi 2 (MPN G2) – pembayaran pajak dengan sistem e-billing

e. Layanan Cash Management

- Payable Management/Disbursement
- Receivable Management/Collection (termasuk B2B & B2C)
- Liquidity Management
- B2B and B2C

f. Perbankan Elektronik

- ATM BCA (multifungsi, non tunai, dan setoran tunai)
- EDC BCA
- Debit BCA
- Tunai BCA
- Flazz
- Self Service Passbook Printer (SSPP)
- EDC BIZZ
- Internet Banking (KlikBCA Individu dan KlikBCA Bisnis, Klik Bisnis Integrated Solution)
- Mobile Banking (m-BCA)
- Contact Center (Halo BCA)
- Phone Banking (BCA by Phone Business dan BCA by Phone)
- SMS Top Up
- BCA Mobile
- SMS BCA
- SMS Push Notification Service via SMS/email
- E-Tax (pembayaran pajak lokal: Ppn, Pph, dan lainnya)
- Sakuku
- BCA KlikPay
- DUITT
- eBranch BCA
- VIRA (Virtual Assistant Chat Banking BCA)

1.1.4 Mandiri E-Money

Mandiri E-Money merupakan kartu Prabayar multifungsi yang diterbitkan oleh Bank Mandiri sebagai pengganti uang tunai untuk transaksi pembayaran.

Fitur-fitur *Mandiri E-Money*:

1. Menggunakan teknologi RFID (Radio Frequency Identification) yang memungkinkan pemegang kartu melakukan transaksi hanya dengan melakukan tapping (tempel kartu ke reader)

2. Nilai uang yang tersimpan berupa saldo yang tersimpan pada chip kartu
3. Pada saat transaksi, kartu cukup di-tap sampai saldo berkurang sesuai dengan nominal transaksi, tidak diperlukan tanda tangan maupun PIN
4. Saldo dapat diisi ulang (top up) melalui berbagai pilihan channel yang tersebar, dengan batas maksimum total nilai isi ulang sebesar Rp.20.000.000,- (Dua Puluh Juta Rupiah) per bulan
5. Maksimal saldo tersimpan Rp 1.000.000,- (Satu Juta Rupiah) per kartu. Saldo pada kartu tidak diberikan bunga
6. Kartu dapat dimiliki oleh nasabah maupun non-nasabah Bank Mandiri
7. Kartu dapat dipindahtangankan sepanjang fisik kartunya berpindah

Anda dapat membeli kartu dan ataupun isi ulang *Mandiri E-Money* di berbagai channel penjualan sebagai berikut:

1. Kantor Cabang Bank Mandiri
2. Merchant retail offline, seperti:
 - Indomaret
 - Alfamart, dan lainnya yang akan dikembangkan di kemudian hari
3. Sales representative e-money di gerbang – gerbang tol tertentu
4. Stasiun commuterline
5. Halte transjakarta
6. Vending machine e-money
7. Merchant – merchant online tertentu, dan lainnya yang akan dikembangkan di kemudian hari

Kartu *Mandiri E-Money* dapat digunakan untuk transaksi:

1. Pembayaran Tol (Jabodetabek, Bandung, Medan, Palikanci, Semarang, Bali, Surabaya, Makassar)
2. Pembayaran parkir dan TPE (Terminal Parkir Elektronik)
3. Pembayaran kereta (Commuterline, Railink Kualanamu)
4. Pembayaran Transjakarta, Transjogja, Batik Solo Trans
5. Pembayaran di SPBU Pertamina berlogo e-money

6. Belanja di toko retail (Indomaret, Alfa Group)

7. Pembayaran di toko, wahana hiburan dan restoran berlogo e-money

1.1.5 BCA Flazz

BCA Flazz adalah alat pembayaran, yang berbentuk kartu atau bentuk lainnya, yang dapat digunakan untuk transaksi pembayaran barang dan/atau jasa dengan mendebit dana yang tersimpan pada Kartu Flazz. (Sumber: www.bca.co.id)

Fitur-fitur *BCA Flazz*:

1. Menggunakan teknologi chip dan RFID (Radio Frequency Identification)
2. Nilai uang yang tersimpan berupa saldo yang tersimpan pada chip kartu
3. Pada saat transaksi, kartu cukup di-tap sampai saldo berkurang sesuai dengan nominal transaksi, tidak diperlukan tanda tangan maupun PIN
4. Saldo dapat diisi ulang (top up) minimal Rp 20.000 (Dua Puluh Ribu Rupiah)
5. Maksimal saldo tersimpan Rp 1.000.000,- (Satu Juta Rupiah) per kartu.
6. Kartu dapat dipindah tangankan sepanjang fisik kartunya berpindah

Anda dapat membeli kartu dan ataupun isi ulang *BCA Flazz* di berbagai tempat sebagai berikut:

1. Kantor Cabang Bank BCA
2. Top Up Center Flazz
3. ATM BCA Non Tunai
4. Merchant retail offline, seperti:
 - Alfaexpress
 - Alfamart

- Lawson
 - Toko Buku Gramedia
5. Stasiun commuteline
 6. Halte transjakarta

Kartu *BCA Flazz* dapat digunakan untuk transaksi:

1. Pembayaran Tol
2. *Food and Beverange*
3. Pembayaran Commuteline
4. Pembayaran Transjakarta dan Trans Jogja
5. Pembayaran di SPBU
6. Pembayaran ditempat rekreasi

1.2 Latar Belakang Penelitian

Perkembangan teknologi dewasa ini mengalami perkembangan yang sangat pesat. Banyak hal yang telah berubah dikarenakan perkembangan teknologi. Salah satunya adalah perubahan sistem pembayaran. Definisi sistem pembayaran ialah sistem yang mencakup seperangkat aturan, lembaga dan mekanisme yang digunakan untuk melaksanakan pemindahan dana guna memenuhi suatu kewajiban yang timbul dari suatu kegiatan ekonomi. Sesuai dengan definisinya sistem pembayaran pun terkena dampak perkembangan teknologi. Penggunaan uang kertas (uang kartal) menjadi sistem pembayaran non tunai dengan harapan pengguna merasa aman dan nyaman. Indonesia pada saat ini sedang berusaha pindah kultural dengan perpindahan cara pembayaran, sebelumnya dengan uang kertas dan sekarang perlahan memakai uang elektronik (*Electronic Money*).

Ditinjau dari sisi kebijakan pemerintah, yaitu Peraturan Bank Indonesia Nomor 11/12/PBI/2009 tentang Uang Elektronik (*Electronic Money*) dalam ketentuan Pasal 1 Ayat 3, “Uang Elektronik (*Electronic Money*) 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 server atau chip yang digunakan sebagai alat pembayaran kepada pedagang yang bukan merupakan penerbit uang elektronik tersebut. Nilai uang elektronik yang disetor oleh empat pemegang dan dikelola oleh penerbit bukan merupakan simpanan sebagaimana dimaksud dalam undang-undang yang mengatur mengenai perbankan. Akhirnya kebijakan berdampak dan menciptakan *Less Cash Society* yang didukung faktor *e-Money*.

Dampak dari kebijakan pemerintah dan perkembangan teknologi direspon cepat oleh beberapa perusahaan. Pada saat ini terdapat 26 perusahaan dari lembaga perbankan dan juga lembaga non perbankan yang menyediakan uang elektronik, seperti yang dapat ditunjukkan pada tabel dibawah sebagai berikut:

Tabel 1. 1 Penyedia E-Money

	Nama	Alamat	Surat dan Tanggal Izin	Tanggal Efektif Operasional	Keterangan
1	PT Artajasa Pembayaran Elektronis	Menara 6 th Floor, Thamrin Kav. 3, Jakarta 10340	Thamrin Jl. M.H. No. 14/327/DASP tanggal 9 Mei 2012	21-Nov-12	Penerbit
2	PT Bank Central Tbk	Menara Asia Indonesia, Thamrin No. 1, Jakarta 10310	BCA, Grand Jl. MH. No. 11/424/DASP tanggal 3 Juli 2009	03-Jul-09	Penerbit
3	PT CIMB Niaga	Bank Jl. Jend. Sudirman Kav. 58, Jakarta 12190	No. 15/119/DASP tanggal 13 Februari 2013	27-Mar-13	Penerbit
4	PT Bank DKI	Jl. Ir. H. Juanda III No. 7-9, Jakarta 10120	No. 11/429/DASP tanggal 3 Juli 2009	03-Jul-09	Penerbit
5	PT Mandiri (Persero) Tbk	Bank Plaza Mandiri, Gatot Subroto Kav. 36 – 38, Jakarta 12190	Jl. Jend. No. 11/434/DASP tanggal 3 Juli 2009	03-Jul-09	Penerbit

6	PT Bank Mega Tbk	Menara Bank Mega, Jl. Kapten Tendean Kav. 12-14A, Mampang Prapatan, Jakarta 12790	No. 11/443/DASP tanggal 3 Juli 2009	03-Jul-09	Penerbit
7	PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk	Gedung BNI, Jl. Jend. Sudirman Kav. 1, Jakarta 10220	No. 11/438/DASP tanggal 3 Juli 2009	03-Jul-09	Penerbit
8	PT Bank Nationalnobu	Nobu Center, Plaza Semanggi, Jl. Jend. Sudirman Kav 50, Jakarta 12930	No. 15/148/DASP tanggal 26 Februari 2013	29-Apr-13	Penerbit
9	PT Bank Permata	Retail Liability and e-channel Permata bank Tower I, Jl. Jend. Sudirman Kav. 27, Jakarta	No. 15/26/DASP tanggal 11 Januari 2013	23-Jan-13	Penerbit
10	PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk	Jl. Jend. Sudirman No. 44-46, Jakarta 10210	No. 12/691/DASP tanggal 13 Agustus 2010	29-Dec-10	Penerbit
11	PT Finnet Indonesia	Jl. Jend. Gatot Subroto Kav 71-73	No. 14/277/DASP tanggal 16 April 2012	01-Jun-12	Penerbit
12	PT Indosat, Tbk	Jl. Medan Merdeka Barat No. 21, Jakarta 10110	No. 11/512/DASP tanggal 3 Juli 2009	03-Jul-09	Penerbit
13	PT Nusa Satu Inti Artha	Plaza Asia Office Park Unit 3, Jl. Jend. Sudirman Kav. 59, Jakarta 12190	No. 14/898/DASP tanggal 20 Desember 2012	25-Mar-13	Penerbit

14	PT Skye Sab Indonesia	Jl. Pangeran Antasari No. 18A, Kebayoran Baru, Jakarta Selatan 12150	No. 11/431/DASP tanggal 3 Juli 2009	03-Jul-09	Penerbit
15	PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk	Jl. Japati No. 1 Bandung	No. 11/432/DASP tanggal 3 Juli 2009	03-Jul-09	Penerbit
16	PT Telekomunikasi Seluler	Komplek Telkom Landmark Tower, Jl. Jend. Gatot Subroto Kav. 52, Jakarta 12710	No. 11/513/DASP tanggal 3 Juli 2009	03-Jul-09	Penerbit
17	PT XL Axiata, Tbk	Grha XL Jalan DR. Ide Anak Agung Gde Agung Lot E 4-7 No. 1	No. 12/816/DASP tanggal 6 Oktober 2010	29-Mar-11	Penerbit
18	PT Smartfren Telecom Tbk	Jl. H. Agus Salim No. 45, Menteng, Jakarta 10340	No. 16/85/DKSP tanggal 26 Mei 2014	16-Jun-14	Penerbit
19	PT Dompot Anak Bangsa (d/h PT MVCommerce Indonesia)	Gd. Pasaraya Blok M, Gd. B Lt. 6 & 7, Jl. Iskandarsyah II, No. 2, Kebayoran Baru, Jakarta Selatan 12160	No. 16/98/DKSP tanggal 17 Juni 2014	29-Sep-14	Penerbit
20	PT Witami Tunai Mandiri	Gran Rubina Business Park, Generali Tower Lt. 19, Jl. HR Rasuna Said Kav. C-22, Jakarta Selatan, DKI Jakarta 12940	No.16/129/DKSP tanggal 18 Juli 2014	05-Jan-15	Penerbit
21	PT Espay Debit Indonesia Koe	Metropolis Apartment MSA-215 Raya Tenggilis 127, Surabaya	No. 18/262/DKSP/Srt/B tanggal 29 Februari 2016	20-Jul-16	Penerbit
22	PT Bank QNB Indonesia Tbk	QNB Tower, 18 Parc SCBD, Jl. Jend.	No. 19/129/DKSP/Srt/	01-Mar-17	Penerbit

			Sudirman Kav.52-53, Jakarta Pusat	B tanggal 13 Februari 2017		
23	PT BPD Sumsel Babel	Jl. Gubernur H.A. Bastari No. 07, Jakabaring, Palembang	No. 19/250/DKSP/Srt/ B tanggal 13 Maret2017	04-Apr-17	Penerbit	
24	PT Buana Media Teknologi	Jl. Ciputat Raya No. 28B, Kebayoran Lama Selatan, Jakarta Selatan 12240	No. 19/468/DKSP/Srt/ B tanggal 23 Mei 2017	29-Mei-17	Penerbit	
25	PT Bimasakti Multi Sinergi	Graha Bimasakti, Jl Delta Raya Utara Kav. 49-51	No. 19/467/DKSP/Srt/ B tanggal 23 Mei 2017	14-Jun-17	Penerbit	
26	PT Visionet Internasional	Lippo Kuningan Lantai 21 Jalan HR. Rasuna Said Kav. B-12 Jakarta Selatan 12940	No. 19/661/DKSP/Srt/ B tanggal 7 Agustus2017	22-Agu-17	Penerbit	
27	PT Inti Dunia Sukses	Jl. Ancol Barat I No.9-10 Kelurahan Ancol, Kecamatan Pademangan, Jakarta Utara 14430	No. 19/672/DKSP/Srt/ B tanggal August 10th 2017	10-Okt- 2017	Penerbit	
28	PT Veritra Sentosa Internasional	The Suites Metro Blok E5-E7, Jl. Soekarno Hatta No. 693, RT/RW 006/06, Kelurahan Jatisari, Bandung	No. 20/207/DKSP/Srt/ B tanggal 22 May 2018	1-Jun-2018	Penerbit	
29	PT Solusi Pasti Indonesia	Office 8 Building 11th Floor Unit I, SCBD Lot 28, Jl. Jend. Sudirman Kav. 52-53 Senayan, Kebayoran Baru, Jakarta Selatan 12950	No. 20/209/DKSP/Srt/ B tanggal 22 May 2018	20-Jul-2018	Penerbit	

30	PT Bluepay Digital Internasional	Griya Sinta, Lt. 3 Unit 3D, Jl. Tomang Raya No. 39, Tomang Grogol, Petamburan, Jakarta 11440	No. 20/286/DKSP/Srt/ B tanggal 31 July 2018	8-Agus-2018	Penerbit
31	PT Ezeelink Indonesia	Wisma Techking, Jl. A.M Sangaji No. 24, Jakarta Pusat 10130	No. 20/210/DKSP/Srt/ B tanggal 22 May 2018	8-Agus-2018	Penerbit
32	PT E2Pay Global Utama	Graha Aktiva Lantai 6, Jalan HR Rasuna Said Blok X-1 Kav 3, Jakarta Selatan	No. 20/208/DKSP/Srt/ B tanggal 22 May 2018	4-Sempt-2018	Penerbit

Sumber: www.bi.go.id (28 September 2018)

Sesuai dengan tabel di atas bisa digambarkan fenomena uang elektronik hadir di Indonesia sudah mulai dari tahun 2009. Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa PT. Bank Mandiri, Tbk adalah salah satu perusahaan di bidang perbankan yang menyediakan layanan *e-money* dengan membuat salah satu produk yang bernama Mandiri E-Money. Tidak hanya itu, PT Bank Central Asia Tbk mengeluarkan salah satu produk uang elektroniknya dengan nama BCA Flazz.

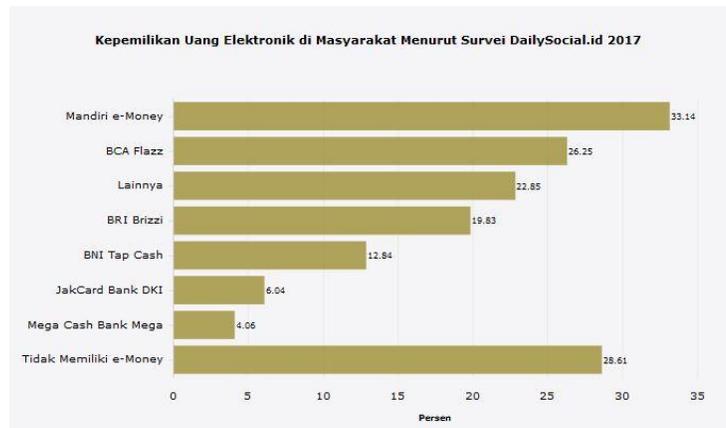
Selain itu untuk jumlah pengguna transaksi e – money di Indonesia mengalami kenaikan setiap tahunnya yang dapat dilihat di Gambar 1.5 sebagai berikut:

Tabel 1. 2 Jumlah Transaksi Menggunakan E-Money

Periode	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Volume	41,106,149	100,623,916	137,900,779	203,369,990	535,579,528	683,133,352	1,302,693,089	1,784,695,605
Nominal	981,297	1,971,550	2,907,432	3,319,556	5,283,018	7,063,689	16,797,483	28,150,572

Sumber: www.bi.go.id (28 September 2018)

Dilihat dari gambar di atas, dapat disimpulkan kenaikan volume pengguna dan nominal transaksi mengalami kenaikan yang signifikan dari tahun 2010 sampai 2016. Akan tetapi, volume pengguna dan nominal transaksi mengalami penurunan ditahun 2017.



Gambar 1. 1 Jumlah Pengguna Uang E-Money

Sumber: www.dailysocial.id (26 September 2018)

Sesuai gambar yang diatas, ternyata Mandiri e-Money berada pada urutan pertama dengan presentase 33,14 % masyarakat menggunakan. Sedangkan untuk BCA Flazz berada diurutan kedua dengan presentase 26,25 %. Persaingan antara kedua Bank ini sangatlah menarik, dikarenakan jumlah nasabah Bank Mandiri sekitar 12 Juta orang, sedangkan Bank BCA memiliki sekitar 12 juta rekening.

Pertama kali peluncuran kartu, Bank Mandiri menerapkan strategi pemasaran dengan bekerjasama dengan Indomaret dan Jasamarga. Hasil kerjasama ini ialah terbitnya produk kartu Indomaret Card dan E-Toll Card. Mandiri melihat adanya segmentasi yang terarah. Selain itu, Bank BCA menerapkan strategi pemasaran pertama kali dengan bekerjasama dengan universitas negeri untuk memperkenalkan produk BCA Flazz melalui seminar bertemakan *Less Cash Society*. Tidak hanya itu,

BCA meluncurkan produk Watson Card, yang merupakan hasil kerjasama dengan Watson Market.

Dalam peluncuran kartu pertama kali di Pulau Jawa, ternyata terdapat tiga kota besar yang menjadi tempat peluncuran ialah Jakarta, Bandung dan Surabaya. Bandung menjadi salah satu kota yang berkembang pesat di Indonesia, menjadikan target pemasaran yang baik. Beberapa kali Bank BCA meluncurkan produk BCA Flazz yang merupakan hasil kerjasama dengan beberapa pihak di Kota Bandung. Salah satunya ialah Bank Woori Saudara dengan *series* Woori Flazz. Selain itu Bank Mandiri, menerapkan hal yang serupa. Meluncuran series Justice League pada acara seminar salah satu kampus swasta di Kota Bandung.

Melihat fenomena tersebut peneliti ingin melakukan penelitian yang berjudul “ANALISIS PERBANDINGAN MINAT PENGGUNAAN E-MONEY MENGGUNAKAN TAM (STUDI KASUS PENGGUNA MANDIRI E-MONEY DAN BCA FLAZZ DI KOTA BANDUNG)”

1.3 Perumusan Masalah

Perencanaan Gerakan Nasional Non Tunai (GNNT) di Indonesia Bank Indonesia bertujuan meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap penggunaan instrumen nontunai, guna terciptanya *Less Cash Society*. Salah satu usaha untuk mewujudkan *Less Cash Society* yaitu dengan adanya *Electronic Money*. *Electronic Money* adalah pembayaran non tunai yang memiliki kepraktisan dari segi waktu, penggunaan, dan keamanan. Pada saat ini sudah banyak perusahaan yang menerbitkan *E-Money*. Kemudahan bertransaksi dianggap menjadi salah satu alasan pengguna *E-Money* menjadi meningkat. Salah satu kebijakan penggunaan *E-Money* sebagai alat transaksi ialah penggunaan jalan toll. Sehingga dengan adanya kebijakan tersebut Bank Mandiri dan Bank BCA menyediakan layanan Kartu *E-Money*. Dengan dua nama Bank yang sudah terkenal, menjadikan para nasabah cenderung memilih menggunakan kartu *E-Money* dari Mandiri atau BCA. Oleh sebab itu, muncul permasalahan yang terjadi ialah pelanggan yang memakai Mandiri *E-Money* dan BCA Flazz memiliki tingkat

minat yang berbeda, sehingga perlu diuji untuk mengetahui perbedaan Behavioral Intention to Uses terhadap produknya.

1.4 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka pertanyaan penelitian ini adalah:

1. Bagaimana Minat Pengguna Mandiri E-Money ?
2. Bagaimana Minat Pengguna BCA Flazz ?
3. Bagaimana perbandingan Minat Pengguna E-Money Mandiri dengan BCA Flazz ?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pertanyaan penelitian di atas, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui Minat Pengguna Mandiri E-Money.
2. Untuk mengetahui Minat Pengguna BCA Flazz.
3. Untuk mengetahui perbandingan Minat Pengguna Mandiri E-Money dengan BCA Flazz.

1.6 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Peneliti, dapat menambah wawasan dalam ilmu manajemen dan bisa menerapkan ilmu yang sudah dipelajari selama masa perkuliahan.
2. Bagi Perusahaan, dapat menjadi evaluasi dalam pengembangan produk.

1.6.1 Aspek Teoritis

Untuk menambah wawasan dan pengetahuan tentang Minat Pengguna para pengguna Mandiri E-Money ataupun BCA Flazz.

1.6.2 Aspek Praktisi

Dipraktikan dan dapat menjadi bahan pertimbangan oleh perusahaan untuk menentukan strategi yang tepat untuk meningkatkan profitabilitas perusahaan.

1.7 Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini menganalisis tentang bagaimana Minat Pengguna para pengguna BCA Flazz ataupun Mandiri E-Money dan perbandingan minat penggunaannya dengan mengambil sampel masyarakat kota Bandung

1.8 Sistematika Penulisan Tugas Akhir

Sistematika penulisan penelitian yang dilakukan adalah sebagai berikut:

BAB I: PENDAHULUAN

Bab pertama berisi tentang gambaran objek penelitian, latar belakang mengenai fenomena dan penelitian terdahulu terkait penelitian perumusan masalah, pertanyaan penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan ruang lingkup dari penelitian yang akan dilakukan.

BAB II: TINJAUAN PUSTAKA

Bab kedua menjelaskan mengenai teori-teori terkait penelitian, deskripsi penelitian terdahulu, kerangka pemikiran yang berdasarkan dengan landasan teori didalam penelitian.

BAB III: METODE PENELITIAN

Bab ketiga menjelaskan tentang metode dan teknik analisis data yang dilakukan dalam penelitian untuk menjawab masalah penelitian yang akan dilakukan.

BAB IV: HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab keempat menjelaskan tentang pembahasan dari hasil penelitian yang dilakukan disajikan dengan sistematis sesuai dengan tujuan dan ruang lingkup penelitian. Dalam bab ini akan tampak lebih jelas sistematika dari penelitian yang dilakukan.

BAB V: KESIMPULAN DAN SARAN

Dalam bab kelima ini menjelaskan mengenai kesimpulan dari hasil dan pembahasan penelitian serta saran yang direkomendasikan terhadap pihak yang terkait dan juga terhadap peneliti berikutnya yang memiliki cakupan yang sama.