

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Sejak tahun 1990-an hingga kini terdapat kecenderungan masyarakat untuk menggunakan uang elektronik (*electronic money*), seperti *internet banking*, *debit card*, dan *automatic teller machine (ATM) card*. Evolusi uang tidak berhenti di sini. uang elektronik juga muncul dalam bentuk *smart cards*, yaitu penggunaan *chips* pada sebuah kartu. Penggunaan *smart cards* sangat praktis, yaitu dengan “mengisi” *chips* dengan sejumlah uang tertentu yang dikehendaki, dan selanjutnya menggunakannya untuk melakukan transaksi (Usman R. , 2017).

Uang elektronik (*electronic money*) didefinisikan sebagai alat pembayaran yang diterbitkan atas dasar nilai uang yang disetor terlebih dahulu kepada penerbit dan nilai uang disimpan secara elektronik dalam suatu media seperti *server* atau *chip*. Penggunaan uang elektronik sebagai alat pembayaran dapat memberikan manfaat antara lain memberikan kemudahan dan kecepatan dalam melakukan transaksi transaksi pembayaran tanpa perlu membawa uang tunai, tidak lagi menerima uang kembalian dalam bentuk barang (seperti permen) akibat pedagang tidak mempunyai uang kembalian bernilai kecil, ini sangat berguna untuk transaksi massal yang nilainya kecil namun frekuensinya tinggi, seperti: transportasi, parkir, tol, *fast food*, dan lain lain (Pramudana & Santika, 2018).

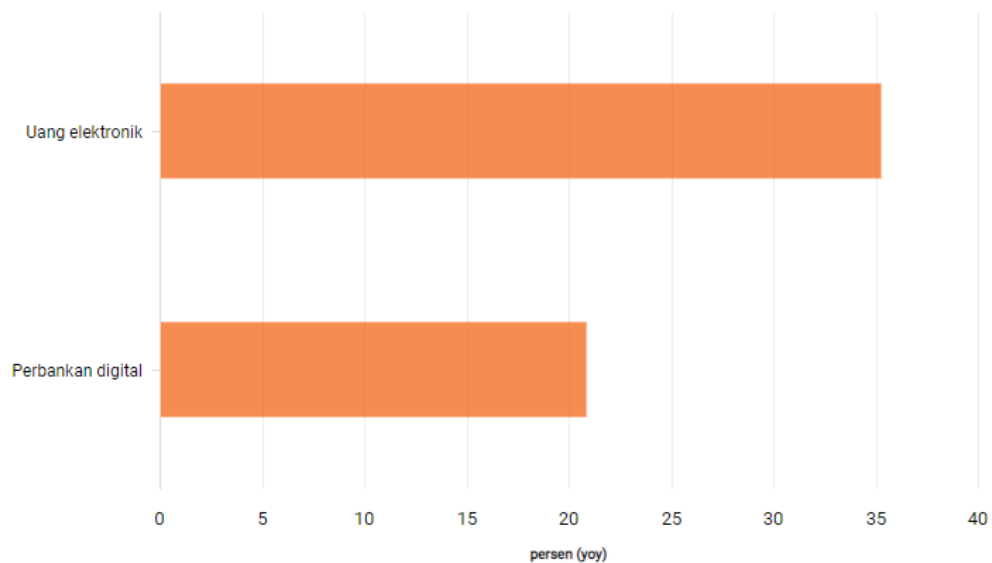
Saat ini bertransaksi dengan non tunai sudah dapat digunakan secara luas di berbagai tempat, mulai dari membeli pulsa, belanja di pusat perbelanjaan hingga pembayaran listrik dan air. Bank Indonesia sendiri mulai mengkampanyekan tentang penggunaan uang elektronik dalam beberapa tahun terakhir, dan salah satu

tujuan yang ingin diraih adalah “kebebasan keuangan”. Artinya, agar semakin banyak masyarakat yang dapat mengakses layanan keuangan dari perbankan. Selain itu agar layanan perbankan juga dapat memperluas jaringannya tanpa harus membangun outlet fisik seperti kantor cabang pembantu, layanan mikro dan sebagainya (Tazkiyyaturrohmah, 2018).

Bank Indonesia pertama kali memberikan izin tentang transaksi menggunakan *electronic money* mengacu pada peraturan Bank Indonesia nomor: 11/12/PBI/2009. Menurut pantauan Bank Indonesia (BI) di masa pandemi Covid-19 transaksi keuangan digital dan transaksi ekonomi mengalami perkembangan yang pesat. Nilai transaksi uang elektronik tercatat pada November 2021 mencapai Rp 31,3 triliun dan nilai transaksi uang elektronik tumbuh sebesar tumbuh 61,82 % secara tahunan, seiring meningkatnya gaya hidup masyarakat dalam belanja secara daring. Nilai transaksi *digital banking* mencapai Rp 3.877,3 triliun atau meningkat 47,08 persen secara tahunan. Jumlah uang kartal yang diedarkan pada November 2021 meningkat 7,81 persen menjadi mencapai Rp 867,8 triliun. Bank Indonesia akan terus melaksanakan digitalisasi pengelolaan uang rupiah pada layanan kas. Adapun tujuannya adalah untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan aman dan nyaman di era kenormalan baru serta tetap memastikan ketersediaan uang yang beredar di seluruh wilayah Indonesia (Uly, 2021)

Laporan Bank Indonesia (BI), nilai transaksi *e-money* atau uang elektronik tumbuh 35,25% (*year-on-year/yoy*) ke Rp 32 triliun pada Mei 2022 dibanding setahun sebelumnya. Hal ini juga terjadi pada transaksi perbankan digital yang nilainya tumbuh 20,82% (*yoy*) ke Rp 3,76 kuadriliun pada periode sama. Menurut

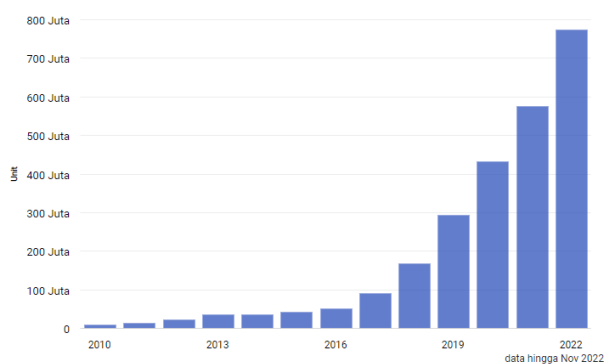
Bank Indonesia, transaksi ekonomi dan keuangan digital berkembang pesat seiring meningkatnya akseptasi dan preferensi masyarakat dalam berbelanja daring, perluasan dan kemudahan sistem pembayaran *digital*, serta akselerasi *digital banking* (Rahman, 2022)



**Gambar 1. Pertumbuhan Tahunan Nilai Transaksi Uang Elektronik**  
**Sumber : Bank Indonesia (2023)**

*Electronic money* merupakan alat/*instrumen* pembayaran non tunai yang relatif baru. *Electronic money* memiliki beberapa kelebihan dibandingkan alat pembayaran elektronik yang lain, yaitu mengedepankan kecepatan, kemudahan, dan efisiensi dalam melakukan transaksi. Sebagai instrumen pembayaran yang relatif baru di Indonesia, *electronic money* bertujuan untuk mengurangi tingkat pertumbuhan penggunaan uang tunai. Perkembangan *electronic money* mampu menciptakan tren *less cash society*, yaitu suatu perilaku masyarakat yang menggunakan transaksi non tunai dengan memanfaatkan kemudahan - kemudahan yang ditawarkan oleh alat-alat transaksi tersebut (Waspada, 2014).

Uang elektronik dibagi menjadi dua jenis. Pertama, uang elektronik berbasis cip. Uang elektronik jenis ini umumnya berbentuk kartu, seperti *e-Money*, *Flazz*, dan *Brizzi*. Jenis kedua, uang elektronik berbasis *server*. Uang elektronik jenis ini biasanya berbentuk aplikasi, seperti Go-Pay, OVO, dan LinkAja. Selain itu, penggunaan uang elektronik dapat dilakukan melalui ponsel, mengingat penetrasi ponsel pada seluruh lapisan masyarakat. Layanan uang elektronik melalui ponsel dilakukan oleh perusahaan telekomunikasi, dengan cara menggunakan nomor ponsel sebagai nomor rekening. Contoh beberapa produk uang elektronik ditawarkan perusahaan telekomunikasi, diantaranya layanan *T-Cash Tap* dari Telkomsel, *Flexy Cash* dan *i-Vas Card* dari Telkom. Akan tetapi ada juga yang ditawarkan oleh bank, diantaranya layanan rekening ponsel dari Bank CIMB Niaga, layanan Mandiri *E-Cash* dari Bank Mandiri (Usman R. , 2017).



**Gambar 2. Jumlah Uang Elektronik yang Beredar (2010-Nov 2022)**  
**Sumber : Databoks (2023)**

Munculnya *marketplace* atau tempat belanja melalui *online* serta maraknya pembayaran *digital* telah memicu peningkatan penggunaan uang elektronik di tanah air. Berdasarkan data Bank Indonesia (BI), uang elektronik yang beredar telah mencapai 772,57 juta unit pada November 2022. Jumlah tersebut meningkat 34,28% dari posisi akhir 2021. Menurut data Badan Pusat Statistik (BPS) jumlah

penduduk Indonesia mencapai 275,77 juta jiwa pada Juni 2022. Artinya, rata-rata setiap penduduk memiliki 2,8 unit uang elektronik pada tahun lalu. Jumlah uang elektronik yang beredar menunjukkan tren naik sejak 2010 seperti terlihat pada grafik. Pada 2010, uang elektronik baru mencapai 7,9 juta unit. Jumlah tersebut telah melonjak lebih dari 9.000% hingga November 2022. Berdasarkan media penyimpanannya, uang elektronik terbagi menjadi dua. Pertama, *e-money* berdasarkan *chip* sebanyak 89,09 juta unit. Kedua, berdasarkan *server* sebanyak 683,47 juta unit. Adapun uang elektronik yang terdaftar mencapai 188,9 juta unit dan yang tidak terdaftar sebanyak 583,66 juta unit. Nilai transaksi uang elektronik sepanjang periode Januari-November 2022 mencapai Rp 1,03 kuadriliun. Nilai tersebut melonjak 46,44% dibanding periode yang sama tahun sebelumnya (Kusnandar, 2023).

Instrumen uang elektronik memiliki fungsi yang hampir sama dengan kartu debit dan kartu kredit yang diterbitkan bank, namun berbeda dengan kartu kredit dan kartu debit, uang elektronik tidak membutuhkan konfirmasi data atau *Personal Identification Number* (PIN) ketika digunakan untuk bertransaksi. Selain itu, uang elektronik tidak terhubung langsung dengan akun rekening nasabah di bank atau lembaga penerbit uang elektronik tersebut. Hal ini karena uang elektronik merupakan alat pembayaran yang dapat digunakan apabila pemegang uang elektronik menyetorkan sejumlah uang kepada penerbit. Jadi nilai yang terdapat dalam uang elektronik sesuai dengan nilai uang yang disetor oleh pengguna, tidak terkait dengan rekening nasabah (Yogananda, 2017).

Keputusan masyarakat dalam menggunakan uang elektronik juga dipengaruhi oleh kemudahan penggunaan. Banyak masyarakat yang mempertimbangkan penggunaan uang elektronik dikarenakan sistem transaksi yang rumit dimana membutuhkan alat bantu tambahan dibandingkan dengan transaksi secara konvensional menggunakan uang tunai. Selain itu, faktor kepercayaan terhadap produk juga berpengaruh dalam penggunaan layanan uang elektronik. Kepercayaan menjadi hal penting dalam penggunaan uang elektronik sebagai alat transaksi yang digunakan. Faktor lain yang memungkinkan pelanggan untuk menggunakan layanan uang elektronik adalah adanya persepsi risiko yang dirasakan konsumen dimana akan berbeda-beda oleh konsumen satu dengan lainnya. Masalah keamanan dan proteksi konsumen menjadi isu utama dalam penggunaan uang elektronik, karena apabila terjadi kehilangan atau pencurian, pihak lain tetap dapat menggunakan instrumen uang elektronik karena uang elektronik tidak memiliki otorisasi berupa PIN dalam penggunaannya seperti kartu kredit atau kartu debit (Salsabilla, 2022).

Menurut Jogiyanto (2007) persepsi kemudahan penggunaan adalah kepercayaan individu terhadap penggunaan teknologi akan memudahkan aktifitasnya. Teknologi yang digunakan jelas penggunaannya dan mudah digunakan. Disamping itu teknologi tersebut mudah dipelajari, mudah dimengerti dan prosedur pengoperasiannya jelas sehingga mudah digunakan. Jadi pengguna teknologi tanpa bekerja keras dalam menggunakan teknologi tersebut. Persepsi penggunaan sistem teknologi merupakan proses pengambilan keputusan. Artinya apabila seseorang percaya bahwa sistem teknologi mudah digunakan, dipahami,

dimengerti dan dipelajari serta jelas penggunaannya maka orang tersebut akan memutuskan untuk menggunakannya. Sebaliknya apabila hal-hal tersebut tidak terpenuhi maka orang tersebut tidak akan berminat untuk menggunakannya (Prasetya & Putra, 2020).

Faktor kepercayaan terhadap produk juga berpengaruh dalam penggunaan layanan uang elektronik. Kepercayaan adalah kemauan untuk mengandalkan orang lain untuk melakukan sesuatu. Kepercayaan menjadi hal penting dalam penggunaan uang elektronik sebagai alat transaksi yang digunakan. Konsep kepercayaan ini berarti kehandalan pihak penyedia layanan uang elektronik dalam menjamin keamanan dan kerahasiaan instrumen yang digunakan konsumen untuk membuat konsumen percaya (Kotler & Keller, 2006).

Faktor lainnya adalah persepsi risiko. Meskipun, teknologi memberikan banyak manfaat dan kemudahan penggunaan bagi para penggunanya, ternyata masih ada sejumlah pengguna yang menolak untuk menggunakan teknologi karena terdapat masalah ketidakpastian dan keamanan. Faktor risiko keamanan ini perlu diperhatikan oleh pihak penerbit uang elektronik guna meminimalkan persepsi masyarakat akan risiko transaksi yang dapat terjadi, akibat transaksi yang dilakukan secara elektronik dengan tujuan agar pengguna uang elektronik terhindar dari berbagai kekhawatiran pada saat bertransaksi menggunakan uang elektronik. Beberapa faktor risiko yang dapat terjadi oleh pengguna uang elektronik diantaranya ialah kesalahan dalam memasukan nomor atau kode saat pengisian ulang uang elektronik akibat kesalahan pengguna sendiri (*human error*) atau karena fasilitas yang belum maksimal (Priambodo & Prabawani, 2018).

Sistem pembayaran *digital*, Visa merilis temuan dari *Consumer Payment Attitudes Study* yang mengungkapkan adanya pergeseran dalam sistem transaksi nontunai di Indonesia. Studi tersebut menunjukkan bahwa dua dari tiga masyarakat Indonesia (67%), bersiap-siap untuk meninggalkan uang tunai. Adapun dari jumlah tersebut, Gen Z mendominasi sebanyak 78% yang bersiap meninggalkan uang tunai, sisanya, Gen Y (74%), dan kalangan masyarakat makmur (73%). Hal ini berkontribusi pada penggunaan pembayaran kartu *contactless*, yang telah mendapatkan momentum sejak dimulainya pandemi. Studi Visa juga melihat adanya peningkatan penggunaan kartu *contactless* yang sebagian besar digunakan oleh segmen masyarakat makmur (51%), diikuti oleh Gen Y (41%) dan Gen X (32%) (Safitri, 2023).

Di era pandemi saat ini, tren masyarakat Jawa Timur dalam transaksi pembayaran non tunai menggunakan uang elektronik mengalami peningkatan. Kenaikan transaksi tahun 2021 mencapai 84,6% di banding tahun 2020. Jumlah uang elektronik juga meningkat 66,4% di periode yang sama. Capaian tahun 2021 tersebut meningkat dibandingkan tahun 2020. Sementara nilai total transaksi uang elektronik di 2020 atau sejak awal pandemi masih tercatat di angka Rp 21,39 triliun. Transaksi tersebut diperoleh dari jumlah uang elektronik sebanyak 69.241.575 unit kartu uang elektronik. Sedangkan untuk Kota Malang meraih urutan ketiga di Jawa Timur dalam nilai transaksi uang elektronik yaitu sebanyak Rp 2,57 triliun (Meilisa, 2019).

Penggunaan alat pembayaran dipengaruhi oleh latar belakang masyarakat pengguna alat pembayaran tersebut. Masyarakat yang bertempat tinggal di



pedesaan dan kota-kota kecil cenderung lebih menyukai untuk bertransaksi dengan menggunakan alat pembayaran tunai. Sedangkan masyarakat yang bertempat tinggal di kota-kota besar cenderung lebih menyukai untuk bertransaksi dengan menggunakan alat pembayaran non-tunai. Di Indonesia, khususnya provinsi Jawa Timur, kota Malang merupakan kota terbesar kedua setelah kota Surabaya. Meskipun kota Malang termasuk salah satu kota besar di Indonesia, namun penerapan penggunaan alat pembayaran non tunai di kota Malang masih tergolong rendah. Hal ini ditunjukkan dengan jumlah penggunaan uang elektronik yang masih terbilang minim, meski sejumlah perbankan sudah mengeluarkan produk uang elektronik. Berdasarkan data yang dimiliki *Area Head* Bank Mandiri Malang, menunjukkan bahwa untuk wilayah Malang Raya, penggunaan uang elektronik masih berada di angka 25% (Hardiyanto, 2018).

Penelitian ini dilakukan di kota Malang, karena kota Malang merupakan salah satu kota yang mempunyai potensi dalam pengembangan penggunaan uang elektronik. Menurut Sheila, Lestary, & Kholis (2021) dalam penelitiannya mengatakan uang elektronik adalah salah satu alternatif alat pembayaran non tunai khususnya untuk pembayaran mikro sampai dengan ritel yang menawarkan banyak kemudahan dalam bertransaksi. Penggunaan uang elektronik menawarkan berbagai macam keunggulan dibandingkan dengan alat pembayaran yang lain. Dengan berbagai kenyamanan dan kemudahan yang ditawarkan untuk bertransaksi, tetapi masyarakat pada umumnya masih memilih menggunakan alat pembayaran secara manual atau *cash*. Berdasarkan data dari Kantor Perwakilan Bank Indonesia (KPBI)

Malang, penggunaan uang kartal sedikit berkurang. Namun, literasinya masih perlu ditingkatkan (Asyari, 2018).

Berdasarkan latar belakang yang telah penulis uraikan, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Persepsi *Usefulness*, *Trust* and *Risk* terhadap minat menggunakan layanan Uang Elektronik pada Masyarakat di Kota Malang”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah persepsi *usefulness* berpengaruh terhadap minat menggunakan layanan uang elektronik pada masyarakat di Kota Malang?
2. Apakah persepsi *trust* berpengaruh terhadap minat menggunakan layanan uang elektronik pada masyarakat di Kota Malang?
3. Apakah persepsi *risk* berpengaruh terhadap minat menggunakan layanan uang elektronik pada masyarakat di Kota Malang?
4. Apakah persepsi *usefulness*, *trust* and *risk* berpengaruh terhadap minat menggunakan layanan uang elektronik pada masyarakat di Kota Malang secara simultan?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Dari rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis pengaruh persepsi *usefulness* terhadap minat menggunakan layanan uang elektronik pada masyarakat di Kota Malang.

2. Untuk menganalisis pengaruh persepsi *trust* terhadap minat menggunakan layanan uang elektronik pada masyarakat di Kota Malang.
3. Untuk menganalisis pengaruh persepsi *risk* terhadap minat menggunakan layanan uang elektronik pada masyarakat di Kota Malang.
4. Untuk menganalisis pengaruh persepsi *usefulness, trust and risk* terhadap minat menggunakan layanan uang elektronik pada masyarakat di Kota Malang secara simultan.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjelaskan hubungan persepsi *usefulness, trust* dan *risk* terhadap minat menggunakan uang elektronik pada masyarakat di Kota Malang serta dapat menambah wawasan dan pengetahuan mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi minat menggunakan uang elektronik bagi masyarakat di Kota Malang.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi masukan kepada masyarakat di Kota Malang sebagai bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan saat menggunakan uang elektronik. Memberi masukan kepada Bank Indonesia yang memberikan izin tentang transaksi menggunakan uang elektronik yang berkaitan dengan persepsi *usefulness, trust and risk*. Memberikan referensi bagi pihak bank atau Lembaga Bukan Bank (LSB) yang mengeluarkan uang elektronik dalam

meningkatkan kualitas layanan saat bertransaksi menggunakan uang elektronik.