

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Elemen penting pada kehidupan manusia saat ini salah satunya adalah uang. Uang adalah benda yang dapat digunakan sebagai alat pembayaran untuk melakukan jual beli barang atau jasa dan pada waktu yang bersamaan bertindak sebagai alat penimbun kekayaan. Sebagai alat satuan hitung, uang berperan untuk memperlancar pertukaran. Selain menjadi alat satuan hitung dan alat tukar, uang berfungsi sebagai alat penyimpan nilai (*valuta*) karena dapat digunakan untuk mengalihkan daya beli dari masa sekarang ke masa mendatang. Uang yang beredar di masyarakat saat ini menurut bahan pembuatannya terbagi menjadi dua, yaitu uang logam dan uang kertas.

Sistem pembayaran dalam transaksi saat ini mengalami kemajuan yang sangat pesat, seiring dengan perkembangan di era digital. Perkembangan di era digitalpun turut dimanfaatkan oleh dunia perbankan, salah satu buktinya adalah munculnya uang elektronik. Uang elektronik didefinisikan sebagai alat pembayaran yang memenuhi unsur – unsur sebagai berikut, yaitu diterbitkan atas dasar nilai uang yang disetor terlebih dahulu oleh pemegang kepada penerbit, nilai uang disimpan secara elektronik dalam suatu media seperti *server* atau *chip*, digunakan sebagai alat pembayaran kepada pedagang yang bukan merupakan

penerbit uang elektronik tersebut, nilai uang elektronik yang disetor oleh pemegang dan dikelola oleh penerbit bukan merupakan simpanan sebagaimana dimaksud dalam undang – undang yang mengatur mengenai perbankan (Bank Indonesia).

Bank Indonesia sebagai bank sentral yang mengatur bidang perbankan di Indonesia, sejak 2014 mengkampanyekan “Gerakan Nasional Non Tunai (GNNT)”. GNNT dimaksudkan untuk meningkatkan kesadaran masyarakat untuk menggunakan sarana pembayaran non tunai. Penerapan uang elektronik di Indonesia sendiri dimulai dari sektor transportasi, dengan menerapkan pembayaran sarana transportasi publik seperti Bus Transjakarta, Trans Semarang, Trans Jogja, *Commuter Line* dan gerbang tol dengan menggunakan uang elektronik berbasis kartu.

Sistem uang elektronik adalah solusi untuk mengatasi kemacetan ketika melakukan pembayaran di gerbang tol. Mengurangi loket tunai adalah salah satu strategi menerapkan tekanan waktu untuk membayar. Tekanan waktu dihasilkan ketika seorang tidak memiliki cukup waktu untuk mencari solusi atau membuat suatu pilihan yang lebih baik, sehingga mendesak seseorang untuk membuat keputusan dalam suatu tekanan (Ahituv dkk, 2010). Pada Oktober 2017 pemerintah menetapkan transaksi non tunai di seluruh gerbang tol di Indonesia, dengan begitu masyarakat yang akan melewati jalan tol tidak ada pilihan lain untuk memiliki dan bertransaksi menggunakan uang elektronik. Jumlah transaksi uang elektronik di Indonesia dari tahun 2013 - 2018 tumbuh secara signifikan seperti yang disajikan dalam tabel berikut :

**Tabel 1.1**

**Jumlah Transaksi Uang Elektronik di Indonesia**

Periode	Tahun					
	2013	2014	2015	2016	2017	2018
<b>Volume</b>	137,900,779	203,369,990	535,579,528	683,133,352	943,319,933	2,922,698,905
<b>Nominal</b>	2,907,432	3,319,556	5,283,018	7,063,689	12,375,469	47,198,616

Sumber : Data Bank Indonesia (Volume dalam satuan dan nominal dalam juta Rp)

Berdasarkan data tabel di atas dapat dilihat bahwa pertumbuhan transaksi uang elektronik sangat signifikan dan pertumbuhan paling tinggi berada pada tahun 2017 – 2018. Perkembangan uang elektronik diharapkan sebagai alternatif bagi masyarakat yang selama ini belum mempunyai akses kepada sistem perbankan. Hal ini didukung dengan banyaknya uang elektronik yang beredar di masyarakat. Saat ini terdapat 36 penerbit uang elektronik yang mendapat izin dari Bank Indonesia.

Persaingan penyedia produk uang elektronik yang semakin kompetitif pada saat ini mengharuskan perusahaan dapat memberikan nilai lebih bagi pelanggan yang menggunakan. Nilai pelanggan (*customer value*) adalah selisih antara manfaat yang diperoleh konsumen dari suatu produk atau jasa dengan usaha dan pengorbanan yang dilakukan untuk mendapatkan dan menggunakan produk tersebut (Warsidi, 2009). Perusahaan yang mengeluarkan uang elektronik sebagai alat pembayaran harus memberikan berbagai manfaat, yaitu dalam melakukan transaksi pembayaran memberikan kemudahan dan kecepatan.

Masyarakat tidak perlu membawa uang tunai dan tidak lagi menerima kembalian berupa barang (permen) yang didapat dari pedagang karena tidak mempunyai kembalian yang bernominal kecil. Uang elektronik selain bermanfaat untuk kemudahan dan kecepatan dalam bertransaksi, memiliki manfaat lain yaitu dapat mengurangi peredaran uang palsu.

Mengalihkan semua transaksi keuangan di Indonesia dari uang tunai menjadi uang elektronik tidaklah mudah. Hal itu dikarenakan masyarakat Indonesia belum mantap jika tidak memegang uang tunai dan membayar langsung secara tunai. Selain itu masyarakat menganggap risiko bertransaksi menggunakan uang elektronik cukup besar. Risiko uang elektronik hilang atau dapat digunakan oleh pihak lain dan risiko seperti pengguna yang tidak menyadari uang elektronik yang digunakan ditempelkan dua kali pada reader untuk transaksi yang sama sehingga nilai uang elektronik berkurang lebih besar dari nilai transaksi.

Persepsi risiko (*perceive risk*) dinilai sebagai tingkat persepsi pelanggan akan hasil negatif yang didapat dari transaksi (Featherman dan Pavlou, 2002). Persepsi risiko akan mempengaruhi penilaian individu terhadap kemungkinan yang berhubungan atas hasil positif maupun negatif dari suatu transaksi atau situasi. Tingkat risiko yang tinggi akan membuat pelanggan tidak nyaman dalam menggunakan uang elektronik bahkan untuk bertransaksi ulang.

Penggunaan transaksi pembayaran berbasis elektronik yang dilakukan masyarakat Indonesia relatif masih rendah dibandingkan negara-negara ASEAN. Bank Indonesia bersama perbankan sebagai pemain utama dalam penyedia layanan sistem pembayaran kepada masyarakat perlu memiliki visi yang sama dan

komitmen untuk mendorong pengguna transaksi non tunai oleh masyarakat dalam mewujudkan LCS (*Less Cash Society*). PT Bank Negara Indonesia (Persero) sebagai salah satu perusahaan yang sudah mendapat izin Bank Indonesia mengeluarkan uang elektronik berbasis kartu yang dinamakan TapCash BNI.

Penggunaan TapCash BNI diharapkan dapat menjadi alternatif pembayaran yang lebih mudah, cepat, nyaman, serta aman bagi masyarakat. TapCash BNI dapat digunakan untuk melakukan transaksi di 40.000 *merchant* yang tersebar di seluruh Indonesia. *Merchant-merchant* tersebut antara lain gerbang tol Jabodetabek dan Non Jabodetabek, bus (Trans Jakarta, Trans Semarang dan Trans Jogja), Snowbay Waterpark, Alfamart, Indomart, Kantin Universitas Indonesia dan di *merchant* kerjasama BNI yang memiliki reader TapCash.

Kemudahan, kecepatan dan kepraktisan merupakan keunggulan yang diusung PT Bank Negara Indonesia (Persero) dalam memasarkan kartu TapCash BNI. BNI menjadi sponsor utama sekaligus *official bank partner* pada event Java Jazz Festival (JJF) sejak tahun 2014, sehingga Tapcash BNI menjadi alat pembayaran untuk pembelian minuman, makanan dan *souvenir* di *merchandise shop* JJF. Pemerintah kota Semarang pada tahun 2017 bekerja sama dengan BNI membuat TapCash dengan desain kartu Semarang Hebat. Kartu TapCash tersebut diharapkan pemerintah kota Semarang memberi kemudahan bagi warga dalam menjalankan berbagai aktivitas sehari-hari.

PT Bank Negara Indonesia bukan satu-satunya bank pemerintah yang mengeluarkan uang elektronik, bank pemerintah yang tergabung dalam Himbara

(Himpunan Bank Milik Negara) yaitu Bank Mandiri dan BRI juga mengeluarkan uang elektronik yaitu Mandiri *e-money* dan Brizzi BRI. Terdapat keunggulan dan karakteristik pada masing-masing produk uang elektronik yang dikeluarkan masing-masing perbankan tersebut agar masyarakat tertarik untuk menggunakan. Peredaran jumlah uang elektronik dan jumlah transaksi pada tahun 2018 dari ketiga uang elektronik disajikan dalam tabel sebagai berikut :

**Tabel 1.2**

**Jumlah Peredaran dan Jumlah Transaksi Uang Elektronik tahun 2018**

No	Nama Perusahaan	Nama <i>E-Money</i>	Jumlah Uang Elektronik yang Beredar (kartu)	Jumlah Transaksi	Volume Transaksi
1.	Bank Mandiri	Mandiri <i>e-money</i>	16,4 juta	1,1 miliar	13,4 triliun
2.	Bank Rakyat Indonesia	Brizzi	8,8 juta	131 juta	3,5 triliun
3.	Bank Negara Indonesia	TapCash BNI	4,5 juta	50,8 juta	807,1 miliar

Sumber : IDN Financial 2019, Public Expose 2018 BRI dan Corporate Presentation 2018 BNI.

Pada tabel 1.2 di atas dapat dilihat bahwa volume transaksi masih didominasi oleh Mandiri *e-money*, sedangkan TapCash BNI berada di bawah Mandiri *e-money* dan Brizzi BRI. Ini artinya jumlah uang elektronik yang beredar, jumlah transaksi dan volume transaksi menggunakan TapCash BNI masih sangat kecil dibanding pesaingnya. Melihat fenomena kurangnya minat masyarakat dalam menggunakan uang elektronik TapCash BNI, penting bagi bank untuk

dapat mengetahui dan memahami persepsi untuk meningkatkan minat bertransaksi ulang menggunakan uang elektronik. Penelitian ini ingin mengetahui variabel-variabel yang dapat mempengaruhi minat bertransaksi ulang masyarakat dalam bertransaksi menggunakan uang elektronik. Fokus variabel dalam penelitian ini adalah tekanan waktu, persepsi risiko transaksi, *customer value* (nilai pelanggan) dan minat bertransaksi ulang.

Secara teoritis terdapat beberapa penelitian yang menerangkan adanya hubungan antara tekanan waktu, persepsi risiko transaksi, *customer value* (nilai pelanggan) dengan minat bertransaksi ulang. Namun masih ditemui perbedaan hasil dari beberapa penelitian sebelumnya. Seperti penelitian yang dilakukan oleh Aggarawal dan Vaidyanathan (2003) bahwa tekanan waktu untuk membeli dapat merangsang minat konsumen, namun penelitian yang dilakukan oleh Y-Fan Lin, dkk (2014) menyatakan bahwa tekanan waktu tidak memiliki hubungan terhadap minat.

Berdasarkan fenomena bisnis dan *research gap* yang telah dikemukakan, maka penelitian ini akan meneliti lebih lanjut variabel-variabel tekanan waktu, persepsi risiko transaksi, *customer value* (nilai pelanggan) dan minat bertransaksi ulang menggunakan uang elektronik TapCash BNI di kota Semarang.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan fenomena persaingan penyedia produk uang elektronik yang semakin kompetitif mengharuskan perusahaan dapat memberikan nilai lebih bagi pelanggan yang menggunakan. Jumlah uang elektronik yang beredar, jumlah transaksi dan volume transaksi menggunakan TapCash BNI masih sangat kecil dibanding pesaingnya. Permasalahan lainnya adalah tidak mudah mengalihkan semua transaksi keuangan di Indonesia dari uang tunai menjadi uang elektronik. Masyarakat masih menganggap risiko bertransaksi menggunakan uang elektronik cukup besar. Risiko uang elektronik hilang atau dapat digunakan oleh pihak lain dan risiko seperti pengguna yang tidak menyadari uang elektronik yang digunakan ditempelkan dua kali pada reader untuk transaksi yang sama sehingga nilai uang elektronik berkurang lebih besar dari nilai transaksi. Permasalahan tersebut membuat masyarakat kurang berminat melakukan transaksi ulang menggunakan uang elektronik. Selain fenomena tersebut terdapat *research gap*, dengan adanya ketidakkonsistenan temuan hasil penelitian mengenai tekanan waktu terhadap minat ulang, terdapat hasil penelitian yang menyatakan bahwa tekanan waktu tidak berpengaruh langsung terhadap minat ulang. Perumusan masalah dalam penelitian ini, yaitu “Bagaimana model peningkatan minat bertransaksi ulang uang elektronik melalui tekanan waktu, persepsi risiko bertransaksi dan *customer*

*value* (Studi kasus pada pengguna uang elektronik TapCash BNI di kota Semarang).

Pertanyaan penelitian (*Question Research*) yang muncul adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh tekanan waktu terhadap *customer value* dalam menggunakan uang elektronik TapCash BNI ?
2. Bagaimana pengaruh persepsi risiko transaksi terhadap *customer value* dalam menggunakan uang elektronik TapCash BNI ?
3. Bagaimana pengaruh tekanan waktu terhadap minat bertransaksi ulang menggunakan uang elektronik TapCash BNI ?
4. Bagaimana pengaruh persepsi risiko transaksi terhadap minat bertransaksi ulang menggunakan uang elektronik TapCash BNI ?
5. Bagaimana pengaruh *customer value* terhadap minat bertransaksi ulang menggunakan uang elektronik TapCash BNI ?
6. Bagaimana pengaruh *customer value* dalam memediasi hubungan antara tekanan waktu dengan minat bertransaksi ulang menggunakan uang elektronik TapCash BNI ?
7. Bagaimana pengaruh *customer value* dalam memediasi hubungan antara persepsi risiko transaksi dengan minat bertransaksi ulang menggunakan uang elektronik TapCash BNI ?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah melakukan pengujian empiris pada model teoritikal yang akan diajukan pada penelitian ini, yakni meliputi :

1. Menguji pengaruh tekanan waktu terhadap *customer value* dalam menggunakan uang elektronik TapCash BNI.
2. Menguji pengaruh persepsi risiko transaksi terhadap *customer value* dalam menggunakan uang elektronik TapCash BNI.
3. Menguji pengaruh tekanan waktu terhadap minat bertransaksi ulang menggunakan uang elektronik TapCash BNI.
4. Menguji pengaruh persepsi risiko transaksi terhadap minat bertransaksi ulang menggunakan uang elektronik TapCash BNI.
5. Menguji pengaruh *customer value* terhadap minat bertransaksi ulang menggunakan uang elektronik TapCash BNI.
6. Menguji pengaruh *customer value* dalam memediasi hubungan antara tekanan waktu dengan minat bertransaksi ulang menggunakan uang elektronik TapCash BNI.
7. Menguji pengaruh *customer value* dalam memediasi hubungan antara persepsi risiko dengan minat bertransaksi ulang menggunakan uang elektronik TapCash BNI.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

1. Manfaat teoritis, untuk memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu manajemen, khususnya manajemen pemasaran tentang peningkatan minat bertransaksi ulang.
2. Manfaat praktis, untuk memberikan informasi sebagai bahan referensi dalam pengambilan keputusan untuk meningkatkan minat bertransaksi ulang.