

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Dalam kehadiran Teknologi informasi yang sudah sangat canggih secara cepat telah mengubah cara berperilaku pengguna, media tersebut menciptakan hubungan lebih baik dan menjadi semakin dekat dengan masyarakat. Kini perkembangan teknologi yang kian hari meningkat menolong setiap pengguna untuk melakukan beragam aktivitas dengan lebih mudah, cepat dan praktis. Menurut Arens dan Loebbecke (1999), dari pelayanan Bank, konsumen juga perlu akses ke internet.

Di dunia perbankan, konsumen sudah merasakan layanan perbankan yang menggunakan teknologi informasi, uang yang digunakan untuk bertransaksi melalui internet dengan cara elektronik untuk menunjang aktivitas nasabah. Konsumen hanya berhubungan dengan situs dengan adanya teknologi informasi dan melibatkan jaringan komputer berupa internet dan sistem untuk menyimpan harga secara digital. Salah satu produk yang ditawarkan oleh Mandiri yang merupakan produk inovasi dari Mandiri mampu menarik minat masyarakat yaitu uang elektronik (e-money).

E-money adalah suatu media pertukaran informasi, barang atau jasa melalui jaringan informasi (internet), dapat melakukan transaksi perdagangan untuk segala mekanisme (Matilla *et al.*, 2003). Menurut peraturan Bank Indonesia No.11/12/PBI/2009, unsur-unsur yang dimiliki e-money yaitu : pertama, Terbit

karena berdasarkan dari nilai yang terbayar oleh pelanggan, kedua, Nilai mata uang tersimpan di dalam media (server atau *chip*) secara elektronik, ketiga, Menjadi alat pembayaran yang bukan penerbit uang elektronik yaitu untuk pedagang, dan keempat, Nilai mata uang elektronik dikelola penerbit dan dibayarkan oleh pemegang (www.bi.go.id).

Tabel 1.1
E-MONEY TRANSACTION 2008-2015

Periode	Volume (transaksi)	Value (dalam Rp juta)
2008	2.560.591	76.675
2009	17.436.631	519.213
2010	26.541.982	693.467
2011	41.060.149	981.297
2012	100.623.916	1.971.550
2013	137.900.779	2.907.432
2014	368.815.696	3.319.554
2015	535.579.528	5.283.037
2016*	253.480.862	2.501.218

*dimulai bulan januari-mei

Sumber: www.bi.go.id

Dari data di atas, dapat disimpulkan bahwa penggunaan e-money telah mencapai peningkatan yang cukup drastis setiap tahunnya. Hal ini dapat ditunjukkan bahwa di tahun 2008, volume transaksi penggunaan e-money sebesar 2.560.591 transaksi dengan nilai Rp 76.675.000.000,- dan tahun 2016 (sampai dengan bulan januari-mei) tercatat volume penggunaan e-money mencapai 253.480.862 transaksi dengan nilai Rp.2.501.218.000.000,-. Hal ini menunjukkan bahwa uang elektronik yang beredar di Indonesia mampu diterima dan dipergunakan masyarakat sebagai salah satu alat pembayaran non tunai.

Inovasi teknologi merupakan kunci peluang untuk seluruh perusahaan agar mampu menembus seluruh dunia untuk menjadi lebih dekat dan terjangkau. Orang yang inovatif selalu mencari sesuatu yang baru. Berkaitan dengan e-money,

jika teknologi dapat mendukung kelancaran kerja konsumen, maka mereka akan mencoba sesuatu, Atika (2010). Produk-produk unggul dengan fitur-fitur yang canggih yang diciptakan oleh Bank Mandiri yang lebih mengedepankan penggunaan teknologi yang lebih inovatif secara terus-menerus untuk menarik keputusan penggunaan masyarakat Indonesia.

Kartu *e-money* tersedia di cabang Bank Mandiri dan di *merchant retail* sehingga kartu ini dapat digunakan oleh non nasabah Bank Mandiri. Hal ini menunjukkan bahwa teknologi semakin berinovasi dalam melakukan transaksi sehingga memberikan manfaat untuk masyarakat dengan berbagai kemudahan bertransaksi yaitu tidak perlu membawa uang tunai dan nilai uang dapat berkurang apabila pengguna melakukan pembayaran di berbagai *merchant* yang sudah bekerja sama dengan Bank Mandiri. semua penerapan inovasi teknologi di dunia Perbankan dilakukan agar masyarakat merubah perilaku bertransaksinya dengan cara non tunai atau secara *online* melalui uang elektronik.

Persepsi kredibilitas diartikan sebagai keputusan kerahasiaan dan keamanan orang tersebut yang termasuk dalam sistem tertentu (Amin, 2007). Dalam teknologi Perbankan, beberapa studi telah menemukan bukti empiris tentang pentingnya faktor keamanan dan privasi untuk pengadopsian teknologi informasi di bidang perbankan (*Howcroft et al, 2002* dalam Atika, 2010). Dalam mengadopsi teknologi informasi, Keamanan dan kerahasiaan dapat dianggap sebagai kendala utama. Hal itu dapat menimbulkan persepsi dimata masyarakat pada kredibilitas terhadap layanan e-money. Bank Mandiri merupakan salah satu bank yang mempunyai pelayanan dan mutu terbaik sehingga produk-produk pada

Bank yang mempunyai pelayanan dan mutu terbaik sehingga produk-produk pada Bank Mandiri dipercaya konsumen untuk menaruh kepercayaan mereka dengan menggunakan produk mereka. Untuk membuat persepsi masyarakat agar tetap nyaman dan aman menggunakan e-money.

Kartu e-money tidak memerlukan tanda tangan maupun pin sehingga beresiko kartu ini dapat dipindah tangankan. Untuk melihat saldo e-money pengguna hanya perlu datang ke cabang Mandiri, *Merchant* atau dengan ponsel melalui SMS atau ponsel yang sudah memiliki fitur NFC. Hal ini dibuat untuk menjamin kerahasiaan pada kartu ini. Diperlukan jaminan tentang keamanan dan kerahasiaan informasi pengguna dalam produk kartu e-money ini untuk memunculkan persepsi kredibilitas yang baik terhadap produk e-money tersebut.

Kehadiran e-money memberikan manfaat yang dirasakan bagi pengguna e-money. Keyakinan yang timbul dari individu untuk menggunakan teknologi baru merasakan dampak manfaat yang cukup besar di dalam aktivitas bertransaksi konsumen. Karakteristik yang berbeda dari kartu ini dalam kemudahan untuk mengintegrasikan aplikasi, keandalan, dan efisiensi merupakan manfaat yang dirasakan pengguna e-money.

Perluasan penggunaan e-money dimasyarakat masih harus menghadapi halangan dan rintangan. Bagaimana membuat kebiasaan atau *habit* masyarakat untuk membiasakan menggunakan uang elektronik. Hal penting untuk mendukung tujuan tersebut adalah penerbit harus mampu menyediakan mesin

untuk menggunakan e-money di berbagai merchant agar proses transaksi melalui online berjalan lancar.

Penggunaan e-money dapat dikatakan sebagai salah satu alternatif untuk alat pembayaran yang bersifat non tunai di berbagai negara. Dengan menggunakan e-money menunjukkan bahwa ternyata adanya potensi untuk menekan tingkat pertumbuhan penggunaan uang yang bersifat tunai. Khususnya di Indonesia, banyak pembayaran yang sifatnya ritel maupun mikro. Pembayaran yang sifatnya seperti itu bersifat melayani jumlah orang yang banyak, volumenya sering sehingga sangat membutuhkan pelayanan yang cepat. Dalam era sekarang ini, banyak masyarakat malas untuk membawa uang tunai dalam jumlah yang besar dikarenakan tidak praktis dan tidak aman. Dengan adanya e-money diharapkan masyarakat dapat menghilangkan kendala tersebut dan mampu meningkatkan tingkat konsumsi masyarakat. harapan yang di inginkan selain konsumen adalah pengusaha. Dengan hadirnya e-money diharapkan waktu dalam bertransaksi lebih cepat sehingga tidak perlu menghitung kembali dan tidak perlu menyediakan uang kembali selain itu pengusaha tidak khawatir dengan peredaran uang palsu yang sudah banyak beredar di Indonesia.

Dari latar belakang yang sudah diuraikan diatas maka peneliti mencoba untuk melakukan penelitian pada Bank Mandiri, kemudian hasil penelitian ini akan ditulis dalam laporan skripsi dengan judul **“Pengaruh Inovasi Teknologi, Persepsi Kredibilitas, dan Manfaat yang dirasakan terhadap Penggunaan E-money Bank Mandiri di Surabaya”**.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, maka permasalahan yang diangkat pada penelitian ini adalah:

1. Apakah inovasi teknologi mempunyai pengaruh positif terhadap penggunaan e-money Bank Mandiri di Surabaya?
2. Apakah persepsi kredibilitas mempunyai pengaruh positif yang signifikan terhadap penggunaan e-money Bank Mandiri di Surabaya?
3. Apakah Manfaat yang dirasakan mempunyai pengaruh positif yang signifikan terhadap penggunaan e-money Bank Mandiri di Surabaya?
4. Apakah inovasi teknologi, persepsi kredibilitas, dan manfaat yang dirasakan secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap penggunaan e-money Bank Mandiri di Surabaya?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah menguji Inovasi Teknologi, Persepsi Kredibilitas, Pertimbangan Bank pada Penggunaan e-money Bank Mandiri di Surabaya secara terperinci tujuan dari penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Untuk menguji signifikansi pengaruh positif inovasi teknologi terhadap penggunaan e-money Bank Mandiri di Surabaya.
2. Untuk menguji signifikansi pengaruh positif persepsi kredibilitas terhadap penggunaan e-money Bank Mandiri di Surabaya.
3. Untuk menguji signifikansi pengaruh positif manfaat yang dirasakan terhadap penggunaan e-money Bank Mandiri di Surabaya.

4. Untuk menguji signifikansi pengaruh inovasi teknologi, persepsi kredibilitas, manfaat yang dirasakan secara bersama-sama terhadap penggunaan e-money Bank Mandiri di Surabaya.

1.4 **Manfaat Penelitian**

Manfaat diadakannya penelitian ini adalah setelah diketahui dari tujuan penelitian, maka dapat bermanfaat bagi :

1. Bagi penulis

Penelitian ini memiliki manfaat untuk menambah wawasan penulis dalam memahami penerapan bahwa penciptaan inovasi teknologi dalam dunia perbankan itu perlu dan harus dilakukan agar menjadi bank yang unggul dari pesaingnya dan lebih dekat dengan nasabah serta mengetahui upaya yang perlu direncanakan dan ditingkatkan agar dapat menambah tingkat penggunaan e-money.

2. Bagi Lembaga STIE Perbanas Surabaya

Peneliti berharap dapat dijadikan referensi untuk penulis selanjutnya dan dijadikan pembelajaran bagi setiap mahasiswa/mahasiswi agar dikembangkan lebih maju.

3. Bagi PT. Bank Mandiri. Tbk

Penelitian ini diharapkan menjadi bahan evaluasi bagi perusahaan agar berupaya memenuhi kebutuhan pengguna untuk tetap fokus meningkatkan kualitas *e-money card* dengan memanfaatkan perkembangan teknologi dan terus merancang inovasi terbaru dengan teknologi yang ada.

1.5 Sistematika Penulisan Skripsi

Penyusunan penulisan skripsi ini dibagi menjadi lima bab, adapun sistematika penulisan penelitian ini sebagai berikut.

1. BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab I, akan dipaparkan tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan skripsi.

2. BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab II, akan diuraikan tentang penelitian terdahulu, landasan teori, kerangka pemikiran, serta hipotesis penelitian.

3. BAB III : METODE PENELITIAN

Pada bab III, akan diuraikan tentang rancangan penelitian, batasan penelitian, identifikasi variabel, definisi operasional dan pengukuran variabel, instrumen penelitian, populasi, sampel dan teknik sampel data dan metode pengumpulan data, uji validitas dan reliabilitas, serta teknik analisis data.

4. BAB IV : GAMBARAN SUBYEK DAN ANALISIS DATA

Pada bab IV, akan diuraikan tentang gambar subyek penelitian, analisis data, pembahasan.

5. BAB V : PENUTUP

Pada bab V, akan diuraikan tentang kesimpulan hasil penelitian, keterbatasan penelitian, saran bagi Bank Mandiri dan Peneliti selanjutnya.

