

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Sistem pembayaran dalam transaksi ekonomi akhir - akhir ini mengalami kemajuan yang pesat seiring dengan perkembangan teknologi yang canggih. Kemajuan teknologi dalam sistem pembayaran telah menggantikan peranan uang tunai (*Currency*) yang dikenal masyarakat sebagai alat pembayaran pada umumnya ke dalam bentuk pembayaran non tunai yang lebih efektif dan efisien. Hal ini didukung dengan semakin banyaknya perusahaan-perusahaan ataupun pusat perbelanjaan di Indonesia yang menerima transaksi pembayaran dengan menggunakan sistem pembayaran non tunai. Cepat, aman, nyaman mudah dan efisien dalam bertransaksi merupakan alasan masyarakat Indonesia sendiri memilih sistem pembayaran non tunai ini dan sistem pembayaran non tunai ini telah dikembangkan oleh pihak bank maupun non bank sebagai lembaga penyelenggara sistem pembayaran di Indonesia.

Perkembangan teknologi informasi yang diikuti dengan tingkat persaingan bank yang semakin tinggi mendorong sektor perbankan atau non bank untuk semakin inovatif dalam menyediakan berbagai alternatif jasa pembayaran non tunai berupa sistem transfer dan alat pembayaran menggunakan kartu elektronik (*Electronic Card Payment*) yang aman , cepat dan efisien , serta bersifat global(Santomero & Seater, 1996)

Sistem pembayaran yang efisien dapat diukur dari kemampuan dalam menciptakan biaya yang minimal untuk mendapatkan manfaat dari suatu kegiatan transaksi. Pengguna jasa alat pembayaran akan menggunakan jasa alat pembayaran yang memiliki harga yang relatif lebih rendah sehingga biaya transaksi yang harus dikeluarkan juga rendah. Melalui penurunan biaya transaksi dan peningkatan kecepatan transaksi, inovasi pembayaran elektronik membuat sistem pembayaran non tunai lebih efektif (Snellman & Vessala, 2000)

Saat ini pemenuhan kebutuhan masyarakat Indonesia berupa barang dan jasa dapat diimbangi dengan kemajuan teknologi dalam sistem pembayaran non tunai yang bersifat elektronik. Menurut Listfield & Montes – Negret (2013) Sistem pembayaran yang tanpa kertas ini tidak hanya efektif untuk transaksi bernilai besar, melainkan juga untuk pembayaran di toko, wahana hiburan dan restoran berlogo e-money serta belanja di toko retail seperti (Alfamart atau Indomaret).

Mandiri e-cash merupakan salah satu alternative alat pembayaran secara *online* yang dapat digunakan oleh masyarakat Indonesia. Uang elektronik ini, adalah produk yang dikeluarkan oleh PT Bank Mandiri (Persero) Tbk. Semenjak Mei 2014 sebagai *mobile payment* dimana pemegang dapat melakukan transaksi finansial hanya dengan menggunakan ponsel. Layanan mandiri e-cash terdiri dari pendaftaran dan *upgrade* layanan, transaksi tunai berupa penyetoran dana atau penambahan saldo (isi ulang) serta tarik tunai, permintaan informasi saldo dan mutasi transaksi, pembayaran tagihan dan *merchant*, pengiriman uang, pembelian pulsa, serta beberapa transaksi lainnya. Selain dapat diakses menggunakan segala jenis ponsel, kelebihan dari produk ini adalah dapat digunakan oleh seluruh

masyarakat, tidak hanya nasabah Bank Mandiri, melainkan juga non-nasabah. Mandiri e-cash diciptakan dengan harapan membuat masyarakat yang tidak memiliki rekening dapat bertransaksi menggunakan jasa perbankan.

Mandiri e-cash merupakan salah satu produk uang berbasis *server* yang memanfaatkan teknologi aplikasi di ponsel dan USSD. Mandiri e-cash resmi diluncurkan pada 20 Mei 2014. Uang tunai ponsel ini memungkinkan pemegangnya untuk melakukan transaksi perbankan tanpa harus melakukan pembukaan rekening ke cabang Bank Mandiri. Pengguna telepon seluler dapat mengakses Mandiri e-cash menggunakan USSD dengan mengetik *141*6*7# kemudian pilih *call/panggil*. Bagi pengguna *smartphone*, Mandiri e-cash juga dapat diakses dengan mengunduh aplikasi di Apps Store, Google Play, Nokia Store, Blackberry World, dan Windows Store. Pemegang juga bisa mengakses layanan Mandiri e-cash tidak hanya di dalam negeri saja melainkan bisa juga di luar negeri, sepanjang pemegang mendapat akses ke jaringan internet (untuk pengguna *smartphone*) dan akses SMS dari luar negeri (untuk pengguna *feature/basic phone*).

Pengguna yang telah melakukan pendaftaran akan terdaftar sebagai pemegang *unregistered*. Untuk dapat menjadi pemegang *registered*, pengguna harus melakukan *upgrade* layanan Mandiri e-cash terlebih dahulu. Pemegang *unregistered* sendiri memiliki arti yaitu pemegang Mandiri e-cash yang baru melakukan pendaftaran menggunakan data singkat berupa nama, tanggal lahir, dan email (opsional). Sementara pemegang *registered* adalah pemegang Mandiri e-cash yang telah melakukan *upgrade* layanan Mandiri e-cash melalui *e-channel* Bank Mandiri ataupun melalui cabang Bank Mandiri. Pemegang yang telah melakukan *upgrade*

layanan dapat memperoleh seluruh layanan transaksi yang disediakan oleh Mandiri e-cash. Perbedaan layanan transaksi untuk pemegang *unregistered* dan *registered* dijelaskan dalam tabel berikut:

Tabel 1.1
Perbedaan Pemegang Unregistered dan registered Mandiri E-cash

Perbedaan	<i>Unregistered</i>	<i>Registered</i>
Saldo maksimal	Rp 1.000.000	Rp 5.000.000
Isi ulang	Ya	Ya
Fitur bayar beli	Ya	Ya
Fitur transfer	Tidak	Ya
Fitur tarik tunai	Tidak	Ya

Sumber: Bank Mandiri (2017)

Privasi adalah perhatian terbesar pengguna internet, membuat langkah-langkah keamanan online itu sangatlah penting. Konsumen prihatin dengan cara di mana informasi pribadinya digunakan dan dengan control atau dia memiliki data tersebut. Kemungkinan hilangnya privasi menghasilkan ketidakpastian dan kebutuhan akan kepercayaan (Wu & Tsang, 2008). Faktor-faktor seperti pengungkapan yang tidak disengaja, akses yang tidak sah, peretas dan kesalahan lainnya, sangat mempengaruhi privasi pelanggan. Karena itu, perusahaan konsultatif yang ramah, harus percaya pada layanan yang disediakan. Ketika konsumen menyadari bahwa privasi mereka dihormati, ada penurunan dalam rasa hambatan keterlibatan dan peningkatan kepercayaan pada umumnya. Pengaruh privasi kemungkinan akan meningkat dalam konteks peminjaman

FinTechs. Mengambil pinjaman mungkin memalukan bagi banyak orang, dan privasi berperan melindungi konsumen dari situasi atau komentar yang mereka yakini menjengkelkan (Ratto & Giovannini, 2017).

Dalam definisi ini, Kepercayaan adalah faktor penting dalam meyakinkan konsumen bahwa bank atau perusahaan melindungi informasi mereka. Situasi ketidakpastian menghambat hubungan perdagangan, yang mengakibatkan hilangnya manfaat kompetitif dan kepuasan serta meningkatnya biaya. (Duane, O'Reilly, & Andreev, 2012) mengusulkan bahwa kepercayaan secara langsung mempengaruhi niat untuk menggunakan sarana pembayaran.

(Hong, Thong, & Tam, 2006) melaporkan bahwa persepsi kegunaan pengguna terhadap teknologi baru adalah penentu utama kepuasan dan berkesinambungan dengan niat. Beberapa penelitian sebelumnya telah melaporkan hubungan positif antara persepsi kemudahan penggunaan dengan persepsi manfaat (Liébana-Cabanillas, Ramos de Luna, & Montoro-Ríos, 2015).

Gender dapat diartikan sebagai pembeda antara laki-laki dan wanita yang tidak hanya mengacu pada perbedaan biologis atau seksualnya, tetapi juga mencakup nilai-nilai sosial budaya (Berninghausen and Kerstan, 2013). Dalam *Webster's New Word Dictionary* gender diartikan sebagai perbedaan yang tampak antara laki-laki dan wanita dilihat dari segi nilai dan tingkah laku. Dalam *Women's Studies Encyclopedia* dijelaskan bahwa *gender* adalah konsep cultural yang berupaya membuat perbedaan dalam hal peran, perilaku, mentalis dan karakteristik

emosional laki-laki dan wanita yang berkembang dalam masyarakat (Fitrianingsing 2011).

Maka dari itu berdasarkan argumen - argumen dan data yang sudah dijelaskan maka diadakannya penelitian dengan judul **“Pengaruh Privacy Dan Kepercayaan Terhadap Penggunaan Berkelanjutan Dengan Moderasi Gender Pada Mandiri E-Money Di wilayah Surabaya.**

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan maka perumusan masalah dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah Privacy berpengaruh positif terhadap penggunaan berkelanjutan Mandiri E-Money di wilayah Surabaya ?
2. Apakah Kepercayaan berpengaruh positif terhadap penggunaan berkelanjutan Mandiri E-Money di wilayah Surabaya?
3. Apakah Gender moderasi kepercayaan terhadap penggunaan berkelanjutan Mandiri E-Money di wilayah Surabaya?

1.3 Tujuan Penelitian

Dari latar belakang masalah dan perumusan masalah, maka tujuan yang akan diteliti adalah:

1. Untuk Menguji dan Menganalisis pengaruh positif Privacy terhadap penggunaan berkelanjutan Mandiri E-Money di wilayah Surabaya?
2. Untuk Menguji dan Menganalisis pengaruh Kepercayaan terhadap penggunaan berkelanjutan Mandiri E-Money di wilayah Surabaya?

3. Untuk Menguji dan Menganalisis pengaruh Gender moderasi kepercayaan terhadap penggunaan berkelanjutan Mandiri E-Money di wilayah Surabaya?

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan akan memberikan manfaat dan hasil bagi:

1. Bagi Peneliti

Dalam penelitian ini, diharapkan peneliti dapat mengembangkan kemampuannya dalam hal menganalisis dan mendapatkan pengetahuan terkait dengan faktor keinginan menggunakan Mandiri e-money di wilayah Surabaya.

2. Bagi Perusahaan

Perusahaan Bank Mandiri dapat menggunakan penelitian ini untuk membantu dalam mengevaluasi faktor terkait dengan keinginan menggunakan Mandiri e-money di wilayah Surabaya.

3. Bagi STIE Perbanas

Untuk menambah manfaat dan pengetahuan bagi mahasiswa dan mahasiswi STIE Perbanas Surabaya. Ataupun bagi mahasiswa mahasiswi yang ingin mengambil penelitian yang sama.

1.5 Sistematika Penulisan Proposal

Sistematika penulisan penelitian ini secara garis besar dibagi kedalam lima bab, setiap bab dibagi menjadi sub sub bab berisi uraian yang mendukung isi secara

sistematis dari setiap bab secara keseluruhan. Adapun sistematika penulisan penelitian ini sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Dalam bab ini diuraikan secara umum materi-materi yang akan di bahasyaitu latar belakang masalah yang terkait dengan topik yang diambil dari penelitian ini, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan yang terakhir mengenai sistematika penulisan proposal.

BAB II : TINJUAN PUSTAKA

Pada bab ini membahas mengenai penelitian terdahulu, landasan teori, Pengaruh Privacy, Kepercayaan , Penggunaan Berkelanjutan, Gender , kerangka pemikiran penelitian ini, dan rumusan hipotesis penelitian.

BAB III : METODE PENELITIAN

Dalam bab ini diuraikan tentang prosedur atau cara untuk mengetahui sesuatu dalam penelitian dengan menggunakan langkah-langkah yang sistematis seperti rancangan penelitian, batasan penelitian, identifikasi variabel, definisi operasional dan pengukuran variabel, populasi, sampel dan teknik pengambilan sampel, instrumen penelitian, data dan metode pengumpulan data, uji validitas dan reliabilitas, instrumen penelitian, serta teknik analisis data.

BAB IV : GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA

Pada bab ini akan menjelaskan tentang Gambaran subyek penelitian, Analisis data dan Pembahasan.

BAB V : PENUTUP

Pada bab ini akan menjelaskan tentang Kesimpulan, Keterbatasan Penelitian dan Saran.

