

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Di era modern ini, teknologi menjadi salah satu bagian dalam kehidupan sehari-hari baik gadget, aplikasi, hingga transaksi perbankan menggunakan teknologi (Wibowo, 2015). Teknologi dan komunikasi yang berkembang pesat memicu kebutuhan proses transaksi keuangan yang cepat, aman dan efisien. Kondisi tersebut yang mendorong munculnya inovasi baru yaitu system pembayaran berbasis teknologi. Bentuk dari system terus berevolusi dari system pembayaran tunai yakni dengan uang kartal (kertas atau logam) yang kemudian berkembang menjadi system pembayaran nontunai mulai dari yang berbasis warkat (cek, bilyet giro) hingga yang berbasis elektronik (e-banking, kartu debit/ATM, kartu kredit dan uang elektronik (e-money)). Sistem pembayaran yang semakin lancar akan memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk bertransaksi sehingga memicu terjadinya aktivitas perekonomian. Hal itu dapat mendorong pertumbuhan ekonomi dan terciptanya stabilitas system keuangan (Rushandie,2014).

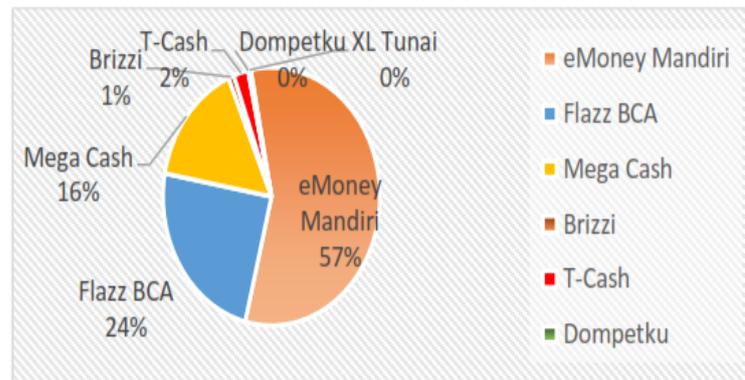
Berdasarkan survey Top Brand 2017, kartu Flazz BCA menempati posisi paling atas katogeri kartu prabayar. Hal ini menunjukkan bahwa Flazz BCA merupakan kartu uang elektronik yang paling banyak dikenal masyarakat Indonesia.

**TABEL 1.1**  
**TOP BRAND KARTU PRABAYAR**

MERЕК	TBI	TOP
Flazz	31.6%	TOP
e-Toll Card	14.1%	TOP
Mandiri e-Cash	10.6%	TOP
Tap Cash	7.9%	
Indomaret Card	6.7%	
Brizzi	3.4%	

*Sumber :Top Brand Award 2017*

Flazz diterbitkan oleh Bank Central Asia (BCA) pada tahun 2007 sebagai kartu prabayar multifungsi tercepat pertama di Indonesia dengan maksimal saldo tersimpan di kartu sebesar Rp.1000.000, karena mudah diisi ulang, kartu Flazz ditunjukkan untuk orang yang gemar berbelanja keperluan sehari-hari dengan nominal atau nilai yang tidak terlalu besar (SAP, 2015). Jumlah kartu Flazz yang sudah beredar saat ini mencapai lebih dari lima juta kartu. (BCA, 2013). Dengan demikian, Flazz BCA merupakan pemimpin di ranah kartu prabayar dalam hal jumlah kartu (Lukman, 2014). Direktur BCA, Suwignyo Budiman (Burhani, 2010) mengatakan bahwa peningkatan jumlah pengguna kartu Flazz di dukung oleh perubahan gaya hidup *lesscash* masyarakat. Di sisi lain, peningkatan populasi pengguna kartu Flazz juga diikuti dengan pertumbuhan transaksi (Bisnis, 2012). Namun berdasarkan diagram transaksi Flazz BCA pada periode 2011-2013 masih tergolong rendah yaitu sebesar 24% dari total transaksi e-money keseluruhan.



Sumber: *Sharing Vision 2011-2013 dalam Mahayana (2014) (data diolah)*

### Gambar 1.1 TRANSAKSI E-MONEY PERIODE 2011-2013

Kegunaan didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang itu percaya bahwa dia akan diuntungkan dengan menggunakan layanan mobile banking (Jeong & Yoon, 2013). Jika nasabah menganggap layanan online bermanfaat, akan dapat meningkatkan kinerja, produktivitas kinerja, dan meningkatkan efektifitas pengguna (Amin, Rizal, Hamid, Lada, & Anis, 2008). Nasabah dapat menentukan apakah mereka diuntungkan dengan menggunakan layanan mobile banking dalam kehidupan sehari-hari. Kebanyakan dari nasabah menginginkan suatu pelayanan yang berguna untuk bertransaksi yang bersifat sederhana dan praktis tanpa membuang banyak waktu (Jeong & Yoon, 2013). Cukup dengan smartphone nasabah bisa akses dalam aplikasi BCA Mobile yang didalamnya terdapat beberapa fitur layanan lain seperti cek saldo, transfer, e-commerce dan lain sebagainya. Manfaat yang dirasakan oleh pengguna akan berpengaruh antara efektifitas dan kepuasan terhadap layanan online.

Kepercayaan adalah faktor penting dalam meyakinkan konsumen bahwa bank atau perusahaan melindungi informasi mereka. Situasi ketidakpastian menghambat hubungan perdagangan, yang mengakibatkan kerugian manfaat dan kepuasan kompetitif dan peningkatan biaya (Chechen *et al.*,2011). Duene *et al.*,(2012) mengusulkan bahwa kepercayaan secara langsung mempengaruhi niat untuk menggunakan sarana pembayaran mobile. Penggunaan sarana digital untuk melakukan transaksi komersial sudah memunculkan kebutuhan akan kepercayaan dalam hubungan (Chechen *et al.*,2016).

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 (Berninghauzen dan Kerstan dalam Zualaikha,2006). Dalam *Webster's New Word Dictionary* gender diartikan sebagai perbedaan yang tampak antara laki-laki dan wanita dari segi nilai dan tingkah laku. Dalam *Women's Studies Encyclopedia* dijelaskan bahwa gender adalah konsep cultural yang berupaya membuat perbedaan dalam peran, perilaku, mentalis dan karakteristik emosional laki-laki dan wanita yang berkembang dalam masyarakat (Fitrianingsih 2011).

Kegunaan Berkelanjutan dapat digambarkan sebagai sejauh mana seseorang saat ini menggunakan ponsel telepon untuk membeli produk atau layanan telah mengembangkan rencana sadar untuk terus menggunakannya di masa depan ( Setterstrom *et al.*,2013). Niat konsumen untuk terus menggunakan teknologi ditentukan oleh kepuasan mereka dengan penggunaan sebelumnya dan

hubungan ini telah dikuatkan dalam penelitian sebelumnya (Chen et al.,2012;Hong et al.,2006).

Berdasarkan beberapa kasus dan argumen-argumen yang sudah dijelaskan maka diadakannya penelitian ini dengan judul “ **PENGARUH KEGUNAAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP PENGGUNAAN BERKELANJUTAN DENGAN MODERASI GENDER PADA FLAZZ BCA YANG DI WILAYAH SURABAYA**”

### **1.2 Perumusan Masalah**

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

1. Apakah faktor kegunaan berpengaruh positif terhadap penggunaan berkelanjutan Flazz BCA?
2. Apakah faktor kepercayaan berpengaruh positif terhadap penggunaan berkelanjutan Flazz BCA?
3. Apakah faktor gender memoderasi hubungan antara manfaat yang dirasakan terhadap penggunaan berkelanjutan Flazz BCA?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini dilakukan adalah:

1. Untuk mengetahui seberapa besar dan signifikan pengaruh kegunaan terhadap penggunaan berkelanjutan Flazz BCA.
2. Untuk mengetahui seberapa besar dan signifikan pengaruh kepercayaan terhadap penggunaan berkelanjutan Flazz BCA.

3. Untuk mengetahui seberapa besar dan signifikan gender memoderasi hubungan antara kegunaan terhadap penggunaan berkelanjutan Flazz BCA.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

##### **1. Bagi Peneliti**

Dalam penelitian ini, diharapkan peneliti dapat mengembangkan kemampuannya dalam hal menganalisis dan mendapatkan pengetahuan terkait dengan faktor keinginan menggunakan layanan Flazz BCA di wilayah Surabaya.

##### **2. Bagi Perusahaan**

Perusahaan Bank BCA dapat menggunakan penelitian ini untuk membantu dalam mengevaluasi faktor terkait dengan keinginan menggunakan layanan Flazz BCA di wilayah Surabaya.

##### **3. Bagi STIE Perbanas**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi STIE Perbanas Surabaya secara akademis dan dapat memberikan pengetahuan bagi mahasiswa dan mahasiswi dalam bidang pemasaran. Ataupun bagi mahasiswa mahasiswai yang ingin mengambil penelitian yang sama.

#### **1.5 Sistematika Penulisan**

Penulisan dari penelitian ini agar mempermudah pembaca, maka peneliti membagi bab-bab secara teratur, benar, dan sistematis, agar para pembaca dapat dengan mudah memahami. Pembahasan yang dilakukan oleh peneliti ini dilakukan dengan terperinci, dan sistematis pada setiap sub bab yang terdiri dari:

**BAB I : PENDAHULUAN**

Pada bab ini akan menjelaskan tentang latar belakang masalah, rumusan permasalahan, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan proposal.

**BAB II : TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bab ini akan menjelaskan tentang penelitian terdahulu, landasan teori, kerangka pemikiran dan hipotesis.

**BAB III : METODE PENELITIAN**

Pada bab ini akan menjelaskan tentang rancangan penelitian, batasan penelitian, identifikasi variabel, definisi operasional dan pengukuran variabel, populasi, sampel dan teknik pengambilan sampel, penyusunan instrumen penelitian, data dan metode pengumpulan data, uji validitas dan reliabilitas instrumen penelitian dan 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.