

BAB 1

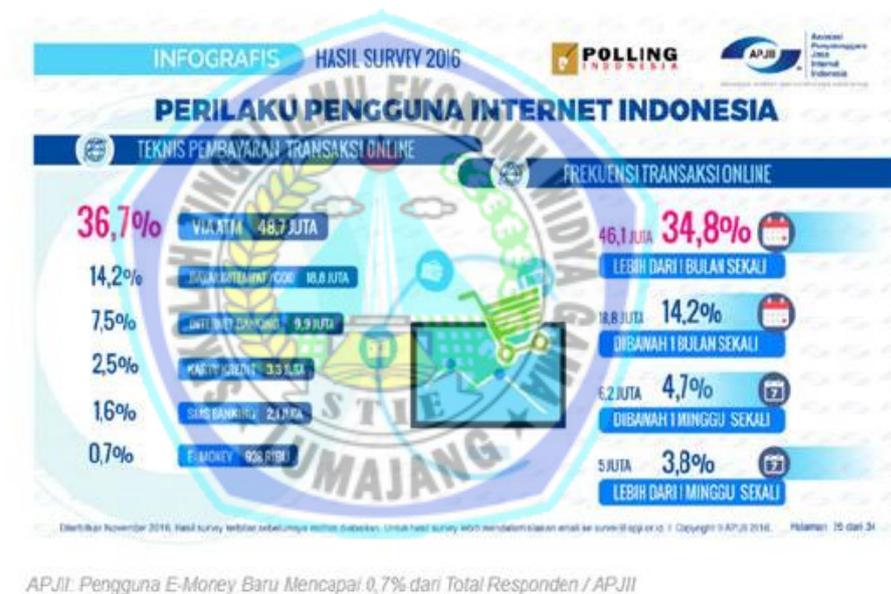
PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Salah satu perkembangan teknologi informasi ialah perubahan pada alat pembayaran. Saat ini masyarakat yang dulunya menggunakan uang tunai (cash based) kini sudah mulai mengenal dan menggunakan pembayaran non tunai (non tunai) dalam melakukan berbagai aktivitas transaksi pembayaran. Salah satu alat pembayaran nontunai yang saat ini berkembang di Indonesia adalah uang elektronik atau biasa disebut *e-money*. Evolusi perkembangan *e-commerce* menghadirkan inovasi pembayaran elektronik. Transaksi melalui *E-Payment* meliputi pembayaran untuk kegiatan usaha, perbankan, pelayanan publik dari pelaku usaha atau masyarakat yang dilakukan melalui telekomunikasi atau jaringan elektronik dengan menggunakan teknologi modern atau Fintech. Disaat teknologi semakin maju, alat pembayaran beralih ke pembayaran nontunai dan pembayaran elektronik (Jayani, 2019).

Kebutuhan masyarakat atas suatu alat pembayaran yang bisa memenuhi kecepatan, ketepatan dan keamanan sekarang ini sangat diperlukan masyarakat dalam setiap transaksi. Peranan teknologi dalam sistem pembayaran sudah merubah dominasi dari uang tunai sebagai alat pembayaran pada umumnya kedalam bentuk pembayaran non tunai yang lebih efektif dan efisien. Hal ini didukung dengan adanya *fintech* (*Financial Technology*), *fintech* merupakan sebuah inovasi dalam bidang jasa keuangan yang bertujuan membuat masyarakat

menjadi lebih mudah bertransaksi. Dibalik berbagai fasilitas yang mendukung pertumbuhan *fintech* dalam beberapa tahun terakhir, masih terdapat berbagai persoalan diantaranya pengguna ATM dan pengguna uang tunai atau memilih membayar secara langsung masih mendominasi transaksi pembayaran di Indonesia. Ini membuktikan bahwa persepsi masyarakat terhadap *e-payment* rendah padahal keberadaan *e-payment* di Indonesia sudah cukup lama. Hal ini didukung juga oleh survey dari APJII yang ditunjukkan pada gambar 1.1



Gambar 1.1
Penetrasi dan Penggunaan Internet di Indonesia

Hasil survey yang dilakukan oleh Asosiasi penyedia Jasa Internet Indonesia (APJII) mengenai penetrasi dan pengguna internet di Indonesia. APJII melakukan survei dengan menyebarkan 1250 sampel, dari survei ini untuk kategori teknis pembayaran transaksi online, 36,7% responden memilih melakukan transaksi melalui ATM, 14,2% memilih membayar di tempat. Selanjutnya 7,5% memilih

menggunakan kartu kredit, 1,6% memilih SMS banking, dan 0,7% memilih menggunakan uang elektronik atau *e-money*.

Guna untuk menjalankan program transaksi non tunai atau *cashless* yang kini sedang dijalankan pemerintah, Pertamina mengajak masyarakat untuk menggunakan *E-payment*. (Ibrahim1, 2020) PT Pertamina juga membuat Aplikasi layanan *E-payment* yaitu My Pertamina. My Pertamina diciptakan sebagai salah satu bentuk apresiasi PT Pertamina kepada semua pelanggan setia produk PT Pertamina (Persero) yang bekerja sama dengan LinkAja! yang bertujuan untuk mendukung sistem pembayaran agar mempermudah konsumen dalam melakukan transaksi. My Pertamina ada dalam bentuk kartu dan aplikasi yang mudah di pergunakan dan diakses dengan banyak keuntungan serta sarana pelanggan untuk mendapatkan point yang dapat ditukarkan dengan berbagai macam *rewards* melalui transaksi dengan menggunakan My Pertamina.

Konsumen dapat mendownload aplikasi My Pertamina dan melakukan registrasi melalui *Google Play Store* (Android) dan *App Store*. Dalam aplikasi akan muncul tampilan untuk melakukan registrasi dengan memasukkan data pribadi seperti nama, nomor ponsel, foto, email, dan PIN atau *Password*. Di dalam aplikasi yang sudah terdaftar dalam aplikasi My Pertamina maka akan muncul data-data seperti nama, foto, poin, voucher, saldo, jumlah transaksi BBM perliter, dan berbagai informasi mengenai lokasi SPBU dan informasi lainnya. Aplikasi My Pertamina berfungsi sebagai alat pembayaran elektronik (*E-Payment*), pencatat transaksi dan pusat informasi.

My pertamina juga hadir dalam bentuk kartu, kartu My pertamina ini dinilai sangat aman digunakan bagi para konsumen dalam melakukan transaksi. Dalam hal teknologi hadirnya fitur *Online Balance Security*, melalui fitur pengguna tidak perlu merasa takut ataupun cemas jika kehilangan kartu lantaran sisa saldo yang masih berada didalam kartu My pertamina tidak akan hilang. Fitur ini belum ada di layanan *cashless* lainnya di Indonesia saat ini. Jadi saat kartu hilang tinggal minta kartu baru di Bright Store di SPBU, pasangkan kembali di mesin Electronic Data Capture (EDC), kartu bisa digunakan kembali. Konsumen yang baru mengenal My pertamina juga tidak perlu repot memasangkan kartu dengan Aplikasi. (Sumber: <https://www.pertamina.com/Media/File/Energia-September-2018>)

Manfaat dari aplikasi My pertamina sebagai *payment cashless* di SPBU yang bertujuan agar konsumen dapat melakukan transaksi yang lebih efisien dan efektif, sistem ini juga diyakini memberikan manfaat berupa peningkatan kepastian takaran. Tujuan utama digitalisasi SPBU ini untuk meningkatkan pelayanan Pertamina kepada konsumen. Penghitungan pendapatan dari penjualan Bahan Bakar Minyak di setiap SPBU juga lebih cepat, akurat dan secara real time sehingga kondisi kekurangan Bahan Bakar Minyak di SPBU dapat di antisipasi, karena kondisi stok Bahan Bakar Minyak dapat langsung dipantau. Digitalisasi SPBU juga mempunyai tujuan untuk meningkatkan pengawasan guna untuk menjamin bahwa tak ada kecurangan dalam penyaluran Bahan Bakar Minyak. Selanjutnya, bagi Pertamina tentu opsi pembayaran non-tunai akan membantu para pekerja SPBU yang harus selalu memegang uang tunai dalam jumlah yang

banyak ditangan, tentu sangat merepotkan jika harus memegang uang tunai dan memegang selang bensin secara bersamaan, dengan kehadiran transaksi non-tunai tentu akan sangat memudahkan petugas SPBU.

(Sumber: <https://www.pertamina.com/Media/File/Energia-September-2020>)

Kendala yang terjadi saat pengisian bahan bakar di SPBU Coco 5161141, Gresik, Jawa Timur, terdapat 45% pengguna yang mengeluhkan masalah EDC yang sering error dan 29% pengguna mengaku sulit mencari *merchant* yang dapat melayani *e-payment*, dan 16% pengguna yang mengeluh sering mengalami kegagalan dalam melakukan transaksi pembayaran. Aplikasi My Pertamina juga dipertanyakan keamanannya oleh masyarakat, banyaknya pengendara yang menilai aplikasi My Pertamina tidak seperti larangan penggunaan handphone di SPBU. Dibalik berbagai fasilitas yang diberikan PT Pertamina melalui My Pertamina, masih terdapat berbagai persoalan di mata masyarakat seperti adanya kendala aplikasi My Pertamina yang sulit dibuka, banyaknya SPBU yang belum bisa memakai *e-payment*, pendaftaran akun yang sering kali gagal, transaksi yang sukses dengan My Pertamina namun poin nya tidak bertambah yang mengakibatkan kepercayaan pada My Pertamina berkurang dan konsumen kurang mendapatkan keuntungan dari adanya My Pertamina. Hal ini juga dikarenakan berbagai persoalan dimata masyarakat seperti top up menggunakan Link aja yang gagal namun saldo terpotong, transaksi sering pending, cashback yang tidak diberikan (Ibrahim1, 2020).

Pada penelitian yang dilakukan oleh globa visa tentang sikap pembayaran konsumen yang dilakukan oleh perusahaan teknologi pembayaran global Visa

mengungkapkan bahwa masalah keamanan adalah salah satu alasan mengapa orang beralih ke pembayaran elektronik atau pembayaran elektronik. (Sumber : <http://finansial.bisnis.com/>). Selanjutnya, Yen Teoh et al (2013) menemukan bahwa faktor *security* mempunyai hubungan dengan persepsi konsumen terhadap pembayaran elektronik. Pada penelitian yang dilakukan oleh (Dinna Fatmy, 2018) menyatakan bahwa 37,5% responden memiliki persepsi bahwa *e-payment* kurang nyaman dan tidak aman digunakan. Konsumen mungkin takut bertransaksi karena khawatir informasi pribadinya dicuri. Dalam keamanan data pribadi, My pertama menekankan bahwa semua pengguna dapat melihat, mengedit, atau menghapus informasi pribadi mereka kapan saja (kecuali mereka tidak dapat mengubah nama pengguna mereka). Pengguna juga dapat meminta agar pihak My pertama menghapus data pribadi apa pun yang di miliki tentang pengguna, tetapi tidak termasuk data yang wajib di simpan untuk keperluan administrasi, hukum, atau keamanan. Pengguna My pertama juga berhak meminta untuk menerima file ekspor data pribadi yang dimiliki, My pertama tentang pengguna, termasuk data apa pun yang diberikan pengguna kepada My pertama. Menurut (Ozkanet al.,2010) Keamanan tetap menjadi salah satu bidang studi yang paling penting dan perlu diteliti dengan baik dalam system pembayaran dalam hal ini *e-payment*.

Persepsi manfaat dipengaruhi oleh pengaruh sosial dari lingkungan sekitar, orang hanya akan melihat sesuatu bermanfaat apabila orang tersebut mengetahui lingkungan terdekatnya juga menggunakan. Semakin konsumen merasa layanan uang elektronik bermanfaat, maka semakin sering pula layanan tersebut

digunakan. Persepsi adalah proses penggambaran arti dunia dimana kita memilih, mengorganisasi dan menginterpretasi informasi yang digunakan (Kotler dan Keller, 2016). Persepsi manfaat secara tidak langsung akan berpengaruh dalam mendorong masyarakat untuk menggunakan instrumen uang elektronik, dan diharapkan nantinya akan lebih nyaman dalam menggunakan layanan uang elektronik sebagai alat pembayaran nontunai yang lebih fleksibel. Kemudahan penggunaan dapat diartikan dengan sudah sampai manakah pengguna atau konsumen untuk meyakini apabila menggunakan suatu sistem atau layanan tertentu tidak menyulitkan

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. Kemudahan penggunaan ditentukan oleh seberapa besar usaha yang digunakan untuk menggunakan sebuah instrumen, dimana semakin kecil usaha yang dikeluarkan maka semakin mudah instrumen tersebut digunakan (Komunitas et al., 2012). Faktor keamanan dapat diartikan dengan sampai dimana konsumen akan yakin jika penyedia layanan tersebut dapat menyanggupi kepercayaan dari pengguna dan penyedia layanan tersebut diharapkan tidak melakukan suatu hal yang dirasa tidak pantas (Ratnadi & Widanaputra, 2019). Perusahaan dapat menerapkan strategi yang memudahkan konsumen dalam menggunakan uang elektronik sebagai alat transaksi sehingga masyarakat lebih sering menggunakan layanan uang elektronik.

Dari uraian yang sudah dijabarkan, peneliti ingin melaksanakan penelitian yang terkait dengan pengaruh persepsi keamanan dan kemudahan transaksi terhadap minat penggunaan uang elektronik di SPBU Coco 5161141 Gresik Jawa Timur.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan apa yang telah diuraikan dalam latar belakang di atas, maka permasalahan yang timbul sebagai berikut:

- a. Apakah persepsi keamanan berpengaruh terhadap minat penggunaan uang elektronik di SPBU Coco 5161141 Gresik Jawa Timur ?
- b. Apakah kemudahan transaksi berpengaruh terhadap minat penggunaan uang elektronik di SPBU Coco 5161141 Gresik Jawa Timur ?
- c. Apakah persepsi keamanan dan kemudahan transaksi secara bersama-sama berpengaruh terhadap minat penggunaan uang elektronik di SPBU Coco 5161141 Gresik Jawa Timur ?

1.3. Tujuan Penelitian

Penetapan tujuan dari penelitian ini dimaksudkan agar penelitian ini memiliki fokus dan arah yang jelas sehingga tidak terjadi kerancuan. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah :

- a. Menganalisis persepsi keamanan berpengaruh terhadap minat penggunaan uang elektronik di SPBU Coco 5161141 Gresik Jawa Timur.
- b. Menganalisis kemudahan transaksi berpengaruh terhadap minat penggunaan uang elektronik di SPBU Coco 5161141 Gresik Jawa Timur.

- c. Menganalisis Persepsi Keamanan Dan Kemudahan Transaksi secara bersama-sama berpengaruh terhadap minat penggunaan uang elektronik di SPBU Coco 5161141 Gresik Jawa Timur.

1.4. Manfaat Penelitian

a. Manfaat Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan khususnya dalam bidang manajemen pemasaran. Penelitian ini juga sebagai media untuk menguji kemampuan penulis dalam mengimplementasikan ilmu yang telah diperoleh. Penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi referensi untuk penelitian selanjutnya.

b. Manfaat Praktis

1) Bagi Penulis

Penelitian ini merupakan sarana untuk praktek dalam pengembangan ilmu pengetahuan melalui kegiatan penelitian dan untuk menambah wawasan peneliti perihal manajemen pemasaran.

2) Bagi Akademisi

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai informasi dan referensi untuk meningkatkan pengetahuan terkait uang elektronik.

3) Bagi Tempat penelitian/ Pertamina

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi manajemen perusahaan untuk dapat berinovasi kembali dan meningkatkan layanan uang elektronik bagi masyarakat di Indonesia. Selain itu, penelitian ini

dapat menjadi masukan untuk merancang produk uang elektronik yang lebih kompatibel sehingga dapat memberikan manfaat yang lebih bagi konsumen yang melakukan pengisian BBM dengan pembayaran uang elektronik.

4) Bagi Masyarakat

Penelitian ini diharapkan agar masyarakat lebih tau tentang uang elektronik di Indonesia.

