



BAB I PENDAHULUAN

© Hak cipta milik IBKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

A. Latar Belakang Masalah

Seiring dengan perkembangan jaman, keinginan dan kebutuhan konsumen *wants and needs* semakin beragam. Teknologi yang semakin berkembang dan mendominasi aktivitas masyarakat yang padat mempengaruhi permintaan serta kebutuhan dan keinginan konsumen akan produk atau jasa, Salah satu contohnya adalah kebutuhan alat pembayaran yang serba digital online khususnya selama pandemic covid-19. Pembayaran awalnya berupa uang tunai *cash* sekarang sudah digantikan dengan pembayaran yang *cashless and simple* dengan menggunakan digital online. Hal tersebut membuat banyak perusahaan startup maupun perbankan yang bergerak dalam financial saling berkompetisi untuk membuat konsumen menjadi terbantu dan nyaman dengan fitur-fitur yang beragam.

Perkembangan teknologi informasi, perdagangan, dan sistem pembayaran telah membawa suatu perubahan terhadap munculnya inovasi-inovasi baru dalam penggunaan alat pembayaran. Salah satu inovasi tersebut adalah munculnya alat pembayaran elektronik yang menggunakan perkembangan teknologi saat ini.

Hal ini juga ditandai dengan semakin banyaknya layanan pembayaran digital online di masyarakat. sebut saja; OVO, DANA, T-CASH, SHOPEE PAY dan lain - lain yang berkembang di masyarakat dengan berbagai fitur, promo dan biaya *TOP-UP* yang berbeda – beda.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBKKG.



Persaingan yang ketat terjadi di antara pembayaran digital baru yang berusaha membuat masyarakat dengan berbagai promo pembelanjaan maupun pembayaran untuk konsumen. Masing-masing pembayaran digital saling bersaing memberikan promo yang besar dan cash back untuk customer serta dengan berbagai fitur yang menarik.

Pembayaran melalui E-money Mandiri saat ini sangat disukai banyak orang dikarenakan lebih praktis terutama disaat pandemic covid-19, dan tidak perlu menarik uang di ATM sehingga transaksinya cepat. hal ini dibuktikan dari banyaknya video – video youtube yang di posting oleh konsumen serta iklan yang banyak beredar di TV maupun di internet. Konsumen memilih menggunakan pembayaran *digital payment* sebagai pengganti pembayaran uang tunai karena praktis, cepat dan *cashless* (tanpa uang tunai).

tahun 2020, Direktur Eksekutif Kepala Departemen Komunikasi Bank Indonesia (BI) Erwin Haryono mengatakan, sistem pembayaran digital meningkat pesat selama pandemi. Masyarakat mau tidak mau harus menggunakan alat pembayaran elektronik dalam bertransaksi disaat kondisi pandemic covid-19, bank Indonesia (BI) mencatat transaksi e-commerce pada januari 2019 mencapai Rp 201 triliun sementara pada januari hingga september 2020 mencapai Rp 180,74 triliun, sedangkan transaksi di digital banking sebesar Rp 27,38 triliun pada tahun 2019 dan pada tahun 2020 dari januari hingga September sebesar Rp 19.67 triliun.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

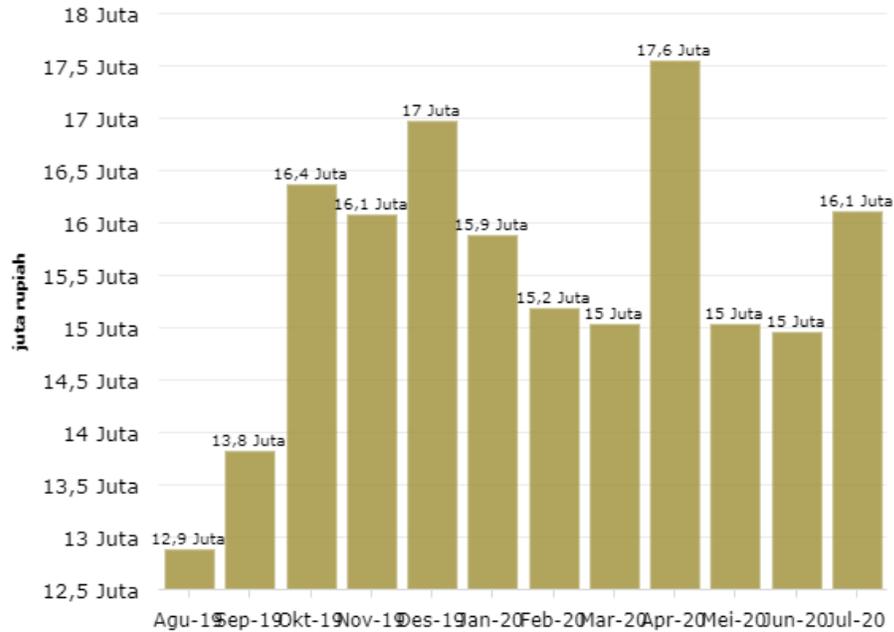
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Gambar 1. 1

Nilai Transaksi Uang Elektronik (Agustus 2019 - Juli 2020)



Sumber: Bank Indonesia



Sumber : <https://katadata.co.id/pingitaria/berita/5fd87f9914ca0/pandemi-memacu-transaksi-uang-elektronik-bi-soroti-ekspansi-big-tech>

Alat pembayaran mulai berevolusi menjadi uang elektronik. Menurut Peraturan Bank Indonesia tentang uang elektronik, merupakan nilai uang yang disimpan secara elektronik dalam media seperti server atau chip, biasanya tersedia dalam bentuk kartu yang langsung dikeluarkan oleh perbankan, seperti *E-Money* Mandiri, TapCash BNI, Flazz BCA, Brizzi BRI, dan yang lainnya. Sementara untuk berbasis server contohnya Tcash, Go-Pay Go-Jek, dan lain-lain.

Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Gambar 1. 2



© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

SVP Transaction Banking Retail Sales PT Bank Mandiri Tbk Thomas Wahyudi juga mengakui hal senada, transaksi e-money, uang elektronik bank berlogo pita emas ini tumbuh pesat pascarelaksasi pembatasan sosial. Di era normal baru, transaksi e-money Mandiri telah meningkat di kisaran 80% dibandingkan awal-awal PSBB. Tren hariannya juga cukup stabil sebesar 2,4-2,5 juta transaksi per hari.

Sementara hingga kini (16/10/20) setidaknya sudah lebih dari 21 juta keping e-money Mandiri yang beredar. Jumlah tersebut telah tumbuh 20% (yoy). Sementara hingga akhir tahun, ia menargetkan setidaknya bisa mengedarkan 23 juta keping e-money Mandiri.

Sumber : <https://keuangan.kontan.co.id/news/bank-berharap-transaksi-uang-elektronik-naik-lagi-seiring-pulihnya-kondisi-ekonomi>



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Gambar 1.3

Daftar Penyelenggara Uang Elektronik yang Memperoleh Izin dari Bank Indonesia

| No | Nama Penerbit | Nama Produk Server Based | Nama Produk Chip Based | Keterangan |
|-----|--|--------------------------|------------------------|---|
| 14. | PT Skye Sab Indonesia | | | Skye Mobile Money SkyeCard Konvensional |
| 15. | PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk | | | Flexy Cash iVas Card Konvensional |
| 16. | PT Telekomunikasi Selular | | | T-Cash Tap Izy Konvensional |
| 17. | PT XL Axiata, Tbk | | | XL Tunai - Konvensional |
| 18. | PT Smartfren Telecom Tbk | | | Uangku - Konvensional |
| 19. | PT Dompot Anak Bangsa (d/h PT MV Commerce Indonesia) | | | Gopay - Konvensional |
| 20. | PT Witami Tunai Mandiri | | | Truemoney - Konvensional |
| 21. | PT Espay Debit Indonesia Koe | | | Dana (d/h Unik) - Konvensional |
| 22. | PT Bank QNB Indonesia Tbk | | | Dooot - Konvensional |
| 23. | PT BPD Sumsel Babel | | | - BSB Cash Konvensional |
| 24. | PT Buana Media Teknologi | | | Gudang Voucher - Konvensional |
| 25. | PT Bimasakti Multi Sinerg | | | Speed Cash - Konvensional |
| 26. | PT Visionet Internasional | | | OVO Cash - Konvensional |
| 27. | PT Inti Dunia Sukses | | | iSaku - Konvensional |
| 28. | PT Veritra Sentosa Internasional | | | Paytren - Syariah |
| 29. | PT Solusi Pasti Indonesia | | | KasPro (d/h PayU) - Konvensional |
| 30. | PT Bluepay Digital Internasional | | | Bluepay Cash - Konvensional |

Sumber : Bank Indonesia. 2019. <http://www.bi.go.id>.

Berdasarkan Peraturan Bank Indonesia Nomor 11/12/PBI/2009 tentang Uang Elektronik maka dapat dilihat pihak-pihak yang bersangkutan dalam transaksi uang elektronik ini, dimana salah satunya adalah penerbit uang elektronik. Penerbit uang elektronik yang dijelaskan pada Pasal 1 Ayat 6 yaitu Penerbit adalah Bank atau Lembaga Selain Bank yang menerbitkan Uang Elektronik. Saat ini terdapat 36 (tiga puluh enam) lembaga yang menerbitkan produk uang elektronik dan telah disahkan oleh Bank Indonesia.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



B. Identifikasi Masalah

Ⓒ Berdasarkan latar belakang yang diuraikan di atas, penulis mengidentifikasi masalah-masalah yang ada sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat minat menggunakan E-money Mandiri selama pandemi COVID-19?
2. Bagaimana tingkat kepercayaan pengguna E-money Mandiri selama pandemi COVID-19?
3. Bagaimana tingkat kemudahan penggunaan E-money Mandiri selama pandemi COVID-19?
4. Apakah kepercayaan konsumen berpengaruh terhadap minat menggunakan E-money Mandiri selama pandemi COVID-19?
5. Apakah kemudahan berpengaruh terhadap minat menggunakan E-money Mandiri selama pandemi COVID-19?

C. Batasan Masalah

Dari identifikasi masalah di atas, terlihat bahwa masalah penelitian memiliki aspek dimensi, dan ruang lingkup yang sangat luas, karena itu penulis membatasi masalah tersebut sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat kepercayaan pengguna E-money Mandiri selama pandemi COVID-19?
2. Bagaimana tingkat kemudahan penggunaan E-money Mandiri selama pandemi COVID-19?
3. Apakah kepercayaan konsumen berpengaruh terhadap minat menggunakan E-money Mandiri selama pandemi COVID-19?

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBKKG.



4. Apakah kemudahan berpengaruh terhadap minat menggunakan E-money Mandiri selama pandemi COVID-19?

D. Batasan Penelitian

Dengan segala keterbatasan yang dimiliki penulis, maka penelitian ini dibatasi sebagai berikut:

1. Objek penelitian adalah kepercayaan, kemudahan dan minat menggunakan E-money Mandiri
2. Subjek penelitian ini ditujukan kepada pelanggan yang pernah dan yang menggunakan E-money Mandiri
3. Wilayah penelitian adalah wilayah Cibubur
4. periode penelitian: Maret 2021 – Mei 2021

E. Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi, batasan masalah, dan batasan penelitian yang telah diuraikan, penulis merumuskan masalah yang ada sebagai berikut:

“Apakah kepercayaan dan kemudahan berpengaruh terhadap minat pelanggan menggunakan E-money Mandiri di cibubur selama pandemi COVID-19 ?”

F. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui dan mendapatkan gambaran tentang:

1. Untuk mengetahui tingkat minat pelanggan E-money Mandiri selama pandemi COVID-19
2. Untuk mengetahui pengaruh kepercayaan E-money Mandiri selama pandemi COVID-19.
3. Untuk mengetahui pengaruh kemudahan/kepraktisan terhadap E-money Mandiri selama pandemi COVID-19.



4. Untuk menguji apakah kepercayaan konsumen *consumer trust* mempengaruhi minat penggunaan E-money Mandiri selama pandemi COVID-19.
5. Untuk menguji apakah kemudahan/kepraktisan mempengaruhi minat penggunaan E-money Mandiri selama pandemi COVID-19.

G. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan suatu manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat bagi pembaca

Sebagai referensi dan pengetahuan bagi pembaca tentang kepercayaan dan kemudahan penggunaan E-money Mandiri selama pandemi COVID-19.

2. Manfaat bagi peneliti selanjutnya

Hasil penelitian ini dapat menjadi acuan atau referensi untuk peneliti selanjutnya dengan penelitian sejenis.