

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Sistem Pembayaran merupakan suatu sistem yang mencakup peraturan, kesepakatan, kontrak/perjanjian, fasilitas operasional, mekanisme teknis, standart dan prosedur yang membentuk suatu kerangka yang digunakan untuk penyampaian, pengesahan dan penerimaan instruksi pembayaran serta pemenuhan kewajiban pembayaran melalui pertukaran suatu nilai ekonomis (uang) antar pihak-pihak (perorangan, bank, lembaga lainnya). Pada saat ini indonesia mengalami perkembangan teknologi yang pesat, khususnya dalam teknologi pembayaran non-cash dan juga disertai dengan berbagai inovasi yang mengarah pada penggunaan yang semakin efisien. Akibat kemajuan teknologi yang semakin pesat dan banyak mengalami perubahan dalam bidang sektor perekonomian khususnya dalam sistem Pembayaran. Munculnya *e-money* dilatarbelakangi oleh peraturan Bank Indonesia Nomor 11/12/PBI/2009 sebagai salah satu pendukung munculnya agenda Bank Indonesia untuk menciptakan *less cash society* di Indonesia, pengertian *e-money* sendiri adalah alat pembayaran yang menggunakan media elektronik yaitu jaringan komputer dan juga internet. Menurut Rivai (2001) uang elektronik atau *e-money* adalah alat bayar elektronik yang diperoleh dengan menyetorkan terlebih dahulu sejumlah uang kepada penerbit, baik secara langsung maupun melalui agen-agen penerbit atau dengan pendebitan rekening di Bank dan nilai uang tersebut dimasukkan menjadi nilai uang dalam media elektronik, yang dinyatakan dalam satuan Rupiah yang digunakan untuk melakukan transaksi pembayaran dengan cara mengurangi secara langsung nilai uang pada media uang elektronik tersebut.

Penggunaan *e-money* seperti OVO, BRIZZI yang dikeluarkan oleh Bank BRI, E-Toll, Link Aja, Flazz dan juga masih banyak lagi jenis-jenis *e-money* yang

sering digunakan oleh masyarakat untuk melakukan pembayaran. *e-money* sangat aman dan praktis pada saat digunakan banyaknya pengguna *e-money* karena uang kartal yang sering digunakan setiap transaksi banyak memiliki kelemahan, yaitu : Pertama, uang kartal kurang praktis transaksi tunai akan berjalan kurang efisien karena pembeli harus membawa uang kartal sebesar harga barang dan hal itu dinilai kurang praktis. Kedua, penjual akan kerepotan untuk memberikan kembalian sehingga mereka akan mengabaikan dan memberi kembalian hanya dengan barang yang kira-kira harganya sama Adityawarman (2014). *E-money* menawarkan transaksi lebih cepat dan nyaman dibandingkan dengan uang cash, keamanan dan kecepatan transaksi baik bagi konsumen tentu menjadi komoditi yang diperlukan. Hasil survei LCS (*Less Cash Society*) berkaitan dengan sikap, perilaku, dan preferensi dunia usaha terhadap instrumen pembayaran non-tunai menunjukkan bahwa animo dunia usaha sangat besar dalam menerima instrumen ini.

Banyak pandangan masyarakat bahwa pembayaran non-tunai memiliki resiko yang besar dan mempunyai kelemahan dari segi keamanan. Tentu sebaliknya dalam penggunaan *e-money* mendapat keuntungan yang begitu besar dari segi keamanan pada saat ber-transaksi dan juga *e-money* menawarkan transaksi yang lebih cepat dan efisien dibandingkan dengan uang *cash* khususnya untuk transaksi yang bernominal besar. Dengan banyaknya kemanfaatan yang diberikan dari *e-money*, tentunya dapat membantu dan menguntungkan pada saat ber-transaksi. Keuntungan lainnya yaitu konsumen yang menggunakan *e-money* lebih cepat dan efisien untuk membayar belanja tidak harus mengeluarkan uang tunai terlebih dahulu cukup dengan praktis menggunakan *e-money* saja sudah dapat dibayar.

Perilaku konsumen merupakan suatu proses yang berkaitan erat dengan proses pembelian atau penggunaan jasa, pada saat ini konsumen melakukan aktifitas-aktivitas seperti melakukan pencarian, penelitian dan pengevaluasian produk. Perilaku konsumen merupakan hal-hal yang mendasari konsumen untuk membuat keputusan. Menurut Schiffman dan Kanuk (2008) pengertian perilaku konsumen adalah suatu proses yang dilalui oleh seorang konsumen dalam

mencari, membeli, menggunakan, mengevaluasi serta bertindak pada konsumsi barang dan jasa, maupun ide yang diharapkan dapat memenuhi kebutuhan orang tersebut.

Kepercayaan konsumen atau *trust* merupakan satu variabel kunci untuk memelihara suatu hubungan jangka panjang termasuk pada sebuah merek atau jasa sehingga akan mengurangi kegelisahan konsumen terhadap pelayanan yang diterimanya. Dengan berkurangnya kegelisahan konsumen terhadap pelayanan yang diterimanya, maka hal tersebut dapat menjadi penghalang dalam mempengaruhi konsumen untuk melakukan pemilihan. Konsumen yang sudah merasa percaya dengan sebuah perusahaan atau produk yang memiliki citra serta kualitas pelayananyang baik akan menjadi konsumen yang loyal terhadap perusahaan atau produk yang ditawarkan sehingga menguntungkan bagi perusahaan. Berdasarkan uraian tersebut maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Analisis Pengaruh Perilaku Konsumen dan Kepercayaan Konsumen Terhadap Keputusan Penggunaan E-Money”**

1.2 Perumusan Masalah

1. Bagaimana pengaruh perilaku konsumen terhadap keputusan penggunaan *e-money* ?
2. Bagaimana pengaruh kepercayaan konsumen terhadap keputusan penggunaan *e-money* ?
3. Bagaimana pengaruh perilaku konsumen dan kepercayaan konsumen terhadap keputusan penggunaan *e-money*

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh perilaku konsumen terhadap keputusan penggunaan *e-money*.
2. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh kepercayaan konsumen terhadap keputusan penggunaan *e-money*.

3. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh perilaku konsumen dan kepercayaan konsumen terhadap keputusan penggunaan *e-money*

1.1 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Dari hasil penelitian ini dapat digunakan untuk menambah referensi dalam bidang karya ilmiah serta dapat mengembangkan ilmu pengetahuan yang sudah ada. Penelitian ini berfungsi sebagai pembelajaran dalam menerapkan teori yang sudah diperoleh sehingga menambah pengetahuan, pengalaman dan dokumentasi penelitian.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian diharapkan menambah bahan di perpustakaan sehingga bermanfaat dalam dunia ilmu pengetahuan, khususnya sebagai bahan acuan bagi pembuat karya ilmiah selanjutnya. Hasil penelitian ini juga diharapkan dapat digunakan sebagai inspirasi dan referensi atau bahan acuan untuk penelitian dimasa yang akan datang.