BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Peningkatan pola pikir, pola hidup, pengetahuan teknologi dan sistem pembayaran ekonomi yang semakin maju berhasil menciptakan *financial technology* (*fintech*) yang berhasil membuat gebrakan atau perubahan baru dalam pelaksanaan transaksi pembayaran yang dilakukan secara elektronik, yang juga akan terciptanya *less cash society* (Tazkiyyaturrohmah, 2018).

Adanya perkembangan yang terus maju dalam pengetahuan teknologi menyebabkan industri perbankan melakukan terobosan-terobosan terbaru dalam sistem pembayaran yang biasa dilakukan, termasuk pembayaran yang berbentuk elektronik. Contoh pembayaran berbentuk elektronik yang telah beredar di Indonesia sekarang, antara lain mobile dan internet banking, pembayaran yang dilakukan dengan *credit card* serta kartu debit atau kartu ATM (Pramono, Yanuarti, Purusitawati & Emmy D.K., 2012).

Berikut total pengguna layanan *e-payment* dari tahun 2017 hingga 2019 di Indonesia, data diambil dari sumber website Bank Indonesia

Tabel 1.1 Data pemakai layanan *e-payment* di Indonesia

Periode	**Tahun 2017**	**Tahun 2018**	**Tahun 2019**		
			Juli	**Agustus**	**September**
Jumlah Instrumen	90.003.848	167.205.578	232.348.971	250.477.938	257.078.749

Sumber : Bank Indonesia (2019)

Popularitas pengguna *e-payment system* secara berkala mulai menunjukan peningkatan, hal ini menampilkan bahwa penetrasi pengguna semakin bertambah hal ini yang membuat penelitian ini baik dilakukan, untuk mencari faktor yang memengaruhi niat dari masyarakat indonesia terhadap layanan *e-payment.* Berdasarkan tabel di atas, pada tahun 2017 jumlah frekuensi pengguna *e-payment* yaitu 90.003.848 dan pada tahun 2018 meningkat secara drastis yaitu menjadi 167.205.578. Peningkatan pengguna ini jelas didukung oleh berbagai faktor dapat berupa adanya kemajuan teknologi dan inovasi sendiri dari layanan *e-payment*. Hal ini membuat penulis menganalisis apakah variabel *ease of use* turut memengaruhi pengguna *e-payment* dalam niat menggunakan sistem tersebut

Nurtia Putri Sari. Analisis Pengaruh Performance Expectancy, Benefits, Trust, Self Efficacy, Ease Of Use dan Security Terhadap Customer Intention Menggunakan E-Payment System pada Mahasiswa di Kota Batam.
UIB Repository©2020

Berikut total penyedia layanan *e-payment* dari tahun 2017 hingga 2019 di Kepulauan Riau.

Tabel 1.2 Data jumlah layanan keuangan digital atau *e-payment* di Kepulauan Riau

Periode	Akhir Tahun 2017	Akhir Tahun 2018	Tahun 2019		
			Mei	Agustus	November
Jumlah Instrumen	1.755 Agen	1.892 Agen	2.185 Agen	2.875 Agen	5.125 Agen

Sumber : Bank Indonesia (2019)

Peningkatan penyedia agen *e-payment system* menunjukan peningkatan, hal ini menampilkan bahwa penetrasi pengguna semakin gencar bertambah. Penelitian ini berguna mencari faktor yang memengaruhi niat dari masyarakat indonesia terhadap layanan *e-payment.* Berdasarkan tabel di atas, pada tahun 2017 jumlah frekuensi penyedia layanan *e-payment* yaitu 1.755 agen dan pada tahun 2018 meningkat perlahan yaitu menjadi 1.892 agen, dan ditahun 2019 pada kuartal 1 di Provinsi Kepulauan Riau menunjukan angka 2.185 agen, dan kuartal 2 pada angka 2.875 dan angka meningkat drastis pada akhir kuartal 2019 yaitu sebanyak 5.125 agen. Hal ini disebabkan peningkatan pengguna *e-payment.* Dan menurut laporan tahunan yang diterbitkan oleh Bank Indonesia peningkatan ini terjadi dikarenakan adanya perubahan perdagangan terutama pasar tradisional, minimarket, dan koperasi di komplek perumahan. Jenis layanan transaksi *e-payment* yang sering digunakan antara lain pembelian pulsa, pembayaran listrik, transfer, setor, dan tarik tunai. Oleh karena itu variabel *benefits* turut memengaruhi dalam niat *consumers* terutama mahasiswa dalam menggunakan *e-payment.*

Berikut total pengguna layanan *e-payment* dari tahun 2017 hingga 2019 di Kepulauan Riau.

Tabel 1.3 Data jumlah Pengguna Aplikasi *E-Payment* di Kepulauan Riau

Periode	Akhir Tahun 2018	Tahun 2019			
		Feb	Mei	Agustus	November
Jumlah Instrumen	10.120 Pengguna	10.742 Pengguna	10.799 Pengguna	179.626 Pengguna	193.103 Pengguna

Sumber : Bank Indonesia (2019)

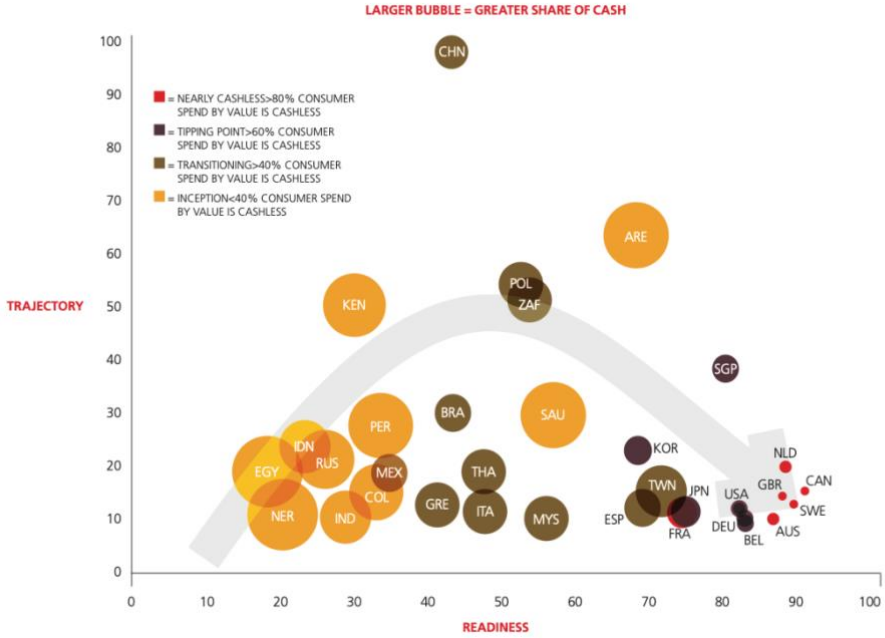
Nurtia Putri Sari. Analisis Pengaruh Performance Expectancy, Benefits, Trust, Self Efficacy, Ease Of Use dan Security Terhadap Customer Intention Menggunakan E-Payment System pada Mahasiswa di Kota Batam.
UIB Repository©2020

Jika dilihat, penetrasi penggunaan *e-payment* di Indonesia mengalami peningkatan drastis. Bank Indonesia mencatat bahwa pada tahun 2018 terdapat 10.120 pengguna. Dan pada tahun 2019, di bulan Februari pada angka 10.120, Mei pada angka 10.799, Agustus 179.626 pengguna dan pada akhir November 2019 adanya peningkatan drastis yaitu sebanyak 193.103 pengguna. Jumlahnya masih sangat minim dibandingkan keseluruhan masyarakat Indonesia, terutama jika dilihat lebih jauh, bahwa ada kemungkinan satu orang mempunyai lebih dari satu layanan *e-payment*. Dengan jumlah penduduk di Kepulauan Riau yang berjumlah 2.242.198 jiwa menurut data BPS 2020, hal ini menunjukan angka yang sangat minim. Hanya sekitar 9% pengguna layanan *e-payment* di Kepulauan Riau hal ini sangat berbanding terbalik dengan negara tetangga yaitu Singapore yang memiliki penduduk berjumlah 5.612.000 jiwa memiliki pengguna hampir 70% pengguna, yang artinya penyebaran e-payment di Singapura lebih banyak dibandingkan Kepulauan Riau. Hal ini layak diteliti oleh penulis, alasan penyebaran e-payment di Kepulauan Riau tepatnya di Kota Batam kurang menyebar secara merata dan bisa dibilang melambat.

Mengutip dari *MasterCard Advisors* yang telah menerbitkan artikel terbaru terkait *Cashless Global* yang berjudul *The Journey*. Artikel tersebut membahas penelitian yang telah dilakukan di lima negara Kawasan yang termasuk negara maju dan negara berkembang. Dalam penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa pembayaran *cashless* di Indonesia kini menyumbang sekitar 31% dari total pembayaran yang digunakan oleh para pelanggan. Hal ini memposisikan Negara Indonesia dikategori negara-negara yang berada pada tahap inception atau tahap permulaan bersama dengan negara lain, seperti Nigeria, Rusia, dan Kolombia (MasterCard, 2013).

Nurtia Putri Sari. Analisis Pengaruh Performance Expectancy, Benefits, Trust, Self Efficacy, Ease Of Use dan Security Terhadap Customer Intention Menggunakan E-Payment System pada Mahasiswa di Kota Batam.
UIB Repository©2020

Berikut data total pengguna layanan *e-payment* diberbagai negara yang dirangkum dalam majalah Mastercard pada tahun 2013



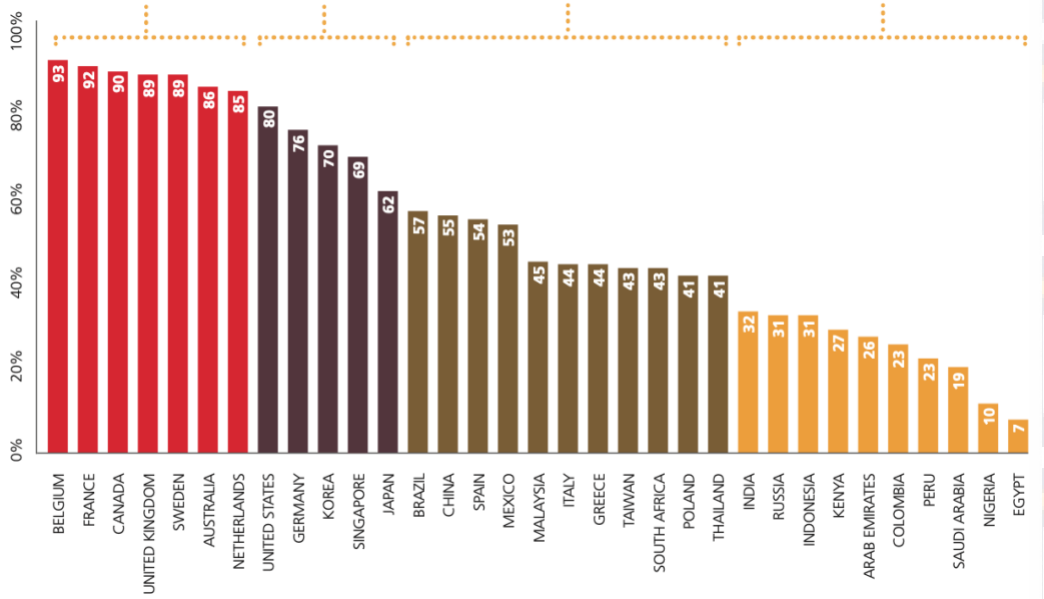
Gambar 1.1 Data penggunaan *cashless payment* di berbagai negara, sumber : (MasterCard, 2013)

Transaksi menggunakan uang tunai elektronik tidak ditentukan jumlah transaksi yang relatif kecil. Bukan hanya karena hal itu, karena tidak ada proses pemeriksaan keamanan (bisa melalui pin ataupun tanda tangan), transaksi *e-payment* termasuk singkat. Penggunaan *e-payment* di beberapa negara seperti Singapura sudah ada sejak tahun 1996. Di Singapura, penggunaan e-money ditandai untuk layanan di bidang transportasi umum. Negara lain yang berhasil menerapkan uang elektronik adalah Hong Kong. *E-payment* di Hong Kong dimulai pada tahun 1997, yang hingga kini telah melayani 95% warganya. Bank Indonesia mencatat bahwa sejak tahun 2008, transaksi nominal menggunakan e-money terus meningkat, dari sekitar 76.675 miliar Rupiah meningkat menjadi lebih dari 3.319 triliun rupiah pada tahun 2014. Bila dilihat dari transaksi harian rata-rata, penggunaan e-money mencapai Rp. 11,1 miliar. Angka ini meningkat jika dibandingkan dengan rata-rata transaksi harian e-money pada Mei 2014 yang sebanyak Rp. 8,72 miliar dan dibandingkan pada April 2015 yang sebesar Rp. 9,82 miliar. Berbagai produk baru dari berbagai penyedia kemudian muncul hari ini, ada 17 perusahaan penyedia *e-money*, baik bank atau lembaga keuangan non-bank

Nurtia Putri Sari. Analisis Pengaruh Performance Expectancy, Benefits, Trust, Self Efficacy, Ease Of Use dan Security Terhadap Customer Intention Menggunakan E-Payment System pada Mahasiswa di Kota Batam.
UIB Repository©2020

memperkenalkan layanan *e-money* di berbagai daerah, seperti pembayaran untuk parkir, tol, kereta api komuter, untuk barang dan jasa. E-money juga diluncurkan bekerja sama dengan lembaga-lembaga tertentu, sehingga Kartu Identitas dari suatu agen juga dapat berfungsi sebagai e-money (Wulandari *et al*., 2016).

Berikut data total pengguna layanan *e-payment* diberbagai negara yang dirangkum dalam majalah Mastercard pada tahun 2013



Gambar 1.2 Data total penggunaan *cashless payment* di berbagai negara, sumber : (MasterCard, 2013)

Berdasarkan data dapat dilihat bahwa Indonesia masih tertinggal jauh dengan negara terdekatnya yaitu Singapura dan Malaysia, dengan kondisi dan letak geografis yang sama hanya berbeda dengan jumlah data penduduk. Singapura telah mencapai tahap yaitu *tipping point* yang artinya hampir seluruh aktivitas pembayaran dilakukan dengan metode *cashless* yaitu sekitar 60%, Malaysia mencapai tahap *transitioning* yang mana 40% aktivitas pembayaran mengunakan metode non tunai. Bahkan bila dibandingkan dengan negara Thailand yang memiliki GDP kurang dari setengah negara Indonesia pertumbuhan *e-payment system* telah melewati angka 40%. Hal ini berbeda dengan Indonesia yang saat ini berada di tahap *inception* yaitu tahap awal. Kurang dari 40% pengguna *cashless* di Indonesia. Dan hal lain yang menjadi pertimbangan yaitu Hal ini menarik menjadi bahan penelitian dikarenakan apa alasan utama para pengguna *cashless* di negara-

UIB Repository©2020

negara lain tertarik menggunakan metode pembayaran *e-payment,* sehingga hal ini dapat diterapkan di Negara Indonesia khususnya di Kota Batam.

Faktor lain yang turut mendukung lambatnya pertumbuhan *cashless* di Kota Batam yaitu para penyedia *e-payment system* masih bersifat tertutup atau ekslusif hal ini dikarenakan penyedia tersebut menyediakan layanan hanya untuk produknya sendiri, contoh untuk bank tertentu saja seperti Bank BCA dengan SAKUKU, Bank BRI dengan BRIZZInya.

Sistem pembayaran non tunai atau *e-payment system* lebih membuat masyarakat terutama mahasiswa lebih memudahkan untuk bertransaksi dan hal ini semakin membuat perilaku mahasiswa semakin konsumtif, oleh sebab itu dilakukannya penelitian yang mempunyai tujuan mencari faktor-faktor yang memengaruhi tingkat penggunaan system pembayaran non tunai. Berdasarkan uraian dan penjabaran latar belakang yang telah dicermati, penelitian akan dilakukan oleh penusi dengan judul **"Analisis Pengaruh *Performance Expectancy, Benefits, Trust, Self Efficacy, Ease of Use* dan *Security* terhadap *Customer Intention* Menggunakan *E-Payment System* pada Mahasiswa di Kota Batam"**

1.2 Permasalahan Penelitian

Berdasarkan uraian dan juga penjelasan berdasarkan uraian yang telah dijabarkan, rumusan masalah yang akan diteliti adalah :

1. Apakah *performance expectancy* bersignifikan positif terhadap niat penggunaan *e-payment system*?
2. Apakah *benefit* bersignifikan positif terhadap niat penggunaan *e-payment system*?
3. Apakah *trust* bersignifikan positif terhadap niat penggunaan *e-payment system*?
4. Apakah *self efficacy* bersignifikan positif terhadap niat penggunaan *e-payment system*?
5. Apakah *ease of use* bersignifikan positif terhadap niat penggunaan *e-payment system*?
6. Apakah *security* bersignifikan positif terhadap niat penggunaan *e-payment system*?

Nurtia Putri Sari. Analisis Pengaruh Performance Expectancy, Benefits, Trust, Self Efficacy, Ease Of Use dan Security Terhadap Customer Intention Menggunakan E-Payment System pada Mahasiswa di Kota Batam.
UIB Repository©2020

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini antara lain :

1. Untuk mengetahui apakah *performance expectancy* bersignifikan positif terhadap niat penggunaan *e-payment system?*
2. Untuk mengetahui apakah *benefit* bersignifikan positif terhadap niat penggunaan *e-payment system*?
3. Untuk mengetahui apakah *trust* berpengaruh bersignifikan terhadap niat penggunaan *e-payment system?*
4. Untuk mengetahui apakah *self efficacy* bersignifikan positif terhadap niat penggunaan *e-payment system?*
5. Untuk mengetahui apakah *ease of sse* bersignifikan positif terhadap niat penggunaan *e-payment system?*
6. Untuk mengetahui apakah *Security* bersignifikan positif terhadap niat penggunaan *e-payment system?*

1.3.2 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian sebagai berikut:

1. Bagi mahasiswa, penelitian diharapkan bisa digunakan sebagai acuan dan informasi terkait untuk menambah minat penggunaan *e-payment system.*
2. Bagi pemerintah, penelitian diharapkan mampu memberikan kontribusi atau peningkatan kemajuan terhadap program *cashless* yang telah diselenggarakan oleh Bank Indonesia dan bisa memperluas penggunaan *e-payment system* terkait permasalahan atau pengetahuan terkait dalam peningkatan wawasan dan ilmu masyarakat terhadap *e-payment system.*
3. Bagi perusahaan, penelitian ini diharapkan mampu membantu perusahaan dalam menentukan langkah pemasaran produk mereka agar dapat diterima oleh masyarakat.
4. Bagi akademisi, hasil ini diharapkan mampu menjadi acuan terkait perkembangan *e-payment system* dan dapat dipakai untuk penelitian yang kedepannya.

Nurtia Putri Sari. Analisis Pengaruh Performance Expectancy, Benefits, Trust, Self Efficacy, Ease Of Use dan Security Terhadap Customer Intention Menggunakan E-Payment System pada Mahasiswa di Kota Batam.
UIB Repository©2020

1.4 Sistematika Pembahasan

Penulisan laporan karya akhir terdiri dari:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini membahas tentang latar belakang masalah, perumusan masalah dan pertanyaan penelitian, tujuan dan manfaat penelitian, dan sistematika pembahasan.

BAB II : KERANGKA TEORETIS DAN PERUMUSAN HIPOTESIS

Bab ini menjelaskan tentang istilah-istilah yang terkait dengan penelitian, pembahasan penelitian terdahulu yang relevan, serta perancangan kerangka penelitian yang dipakai.

BAB III : METODE PENELITIAN

Dalam bab ini mendeskripsikan tentang tahapan yang dilalui untuk melaksanakan penelitian ini. Dalam bab ini juga disusun berdasarkan alat penelitian dan operasional variabel.

BAB IV : ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang analisis berdasarkan tahapan yang telah dibentuk di Bab 3. Bab ini berisikan tentang pengolahan data, penyajian data, dan pembahasan penelitian.

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab 5, laporan berisi kesimpulan yang telah didapatkan didasari oleh hasil analisa dan pembahasan pada bab di awal. Dan didalam bab ini juga berisi saran untuk penelitian berikutnya.

Nurtia Putri Sari. Analisis Pengaruh Performance Expectancy, Benefits, Trust, Self Efficacy, Ease Of Use dan Security Terhadap Customer Intention Menggunakan E-Payment System pada Mahasiswa di Kota Batam.
UIB Repository©2020