

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Sistem pembayaran di dunia ini telah banyak mengalami perubahan, mengingat peradaban manusia yang juga berkembang dengan bertambahnya ilmu pengetahuan. Perkembangan sistem pembayaran di setiap negara tentu saja berbeda-beda sesuai dengan kondisi ekonomi dan sistem keuangan yang berlaku di negara tersebut. Pada awalnya, jasa pembayaran di Indonesia banyak dilakukan melalui sistem yang diselenggarakan oleh PT. Pos Indonesia. Namun sejalan dengan semakin maraknya layanan perbankan di Indonesia, sistem pembayaran mulai dilakukan melalui perbankan (Dewi, 2006).

Uang hingga saat ini masih menjadi salah satu alat pembayaran utama yang berlaku di masyarakat. Seiring berjalannya waktu, alat pembayaran terus berkembang dari alat pembayaran tunai (*cash based*) ke alat pembayaran non tunai (*non cash*) seperti alat pembayaran berbasis kertas (*paper based*), misalnya, cek dan bilyet giro. Selain itu dikenal juga alat pembayaran *paperless* seperti transfer dana elektronik dan alat pembayaran memakai kartu (Bank Indonesia, 2011).

Menurut Azam, Sarifuddin, & Pasaribu (2004) telah terjadi perubahan ekonomi dunia yang sangat fundamental sejalan dengan perkembangan komputer dan teknologi informasi. Perekonomian dunia, khususnya di negara-negara maju mengalami apa yang disebut sebagai revolusi *e-commerce*. Revolusi *e-commerce* sendiri ditandai dengan penggunaan metode-metode transaksi dan instrumen

pembayaran baru yang berbasis elektronik, seperti kartu kredit, kartu debit maupun *e-money*. Perubahan metode-metode transaksi terjadi di seluruh dunia tidak terkecuali di Indonesia. Indonesia merupakan negara berkembang sehingga tidak menutup kemungkinan akan terjadinya perubahan metode-metode transaksi tersebut. Hal ini didukung dengan adanya pembangunan infrastruktur berbasis teknologi oleh pemerintah yang sudah mulai merata di berbagai penjuru negeri.

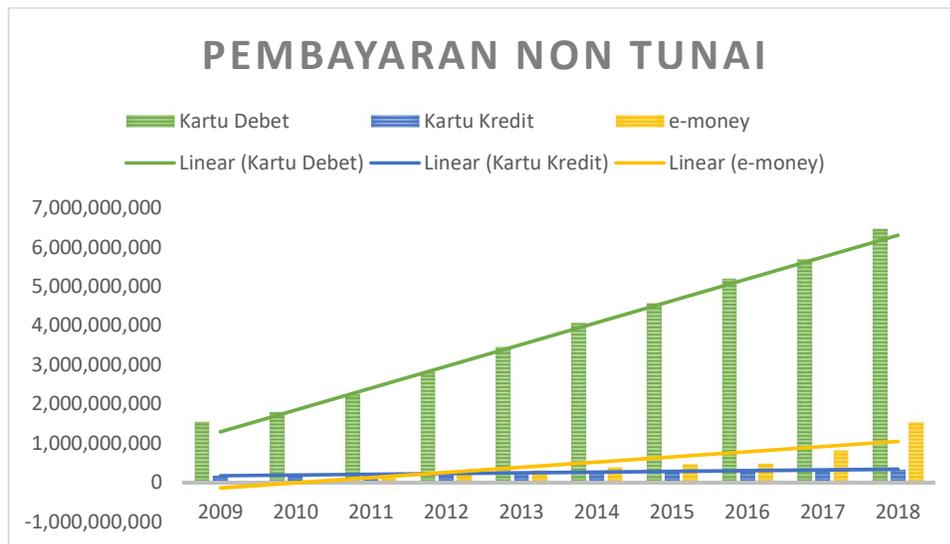
Memasuki era global yang serba internet ini, muncul sistem pembayaran baru yang meskipun belum mampu menggeser keberadaan perbankan, tetapi cukup membawa perubahan pada masyarakat terutama dalam hal pembayaran. Perubahan ini merupakan dampak dari adanya produk-produk *financial technology* (*fintech*). Menurut Rizal, Maulina, & Kostini (2018) istilah *fintech* merupakan sebuah layanan keuangan dengan menggunakan basis teknologi yang tentunya akan semakin memudahkan transaksi yang dilakukan oleh masyarakat dimana saja dan kapan saja.

Sebagai salah satu bentuk penerapan teknologi informasi di bidang keuangan, *fintech* memiliki fungsi beragam, yang diyakini mampu berkembang dengan cepat. Saat ini *fintech* mampu melayani *electronic money*, *virtual account*, *agregator*, *lending*, *crowdfunding* dan transaksi keuangan online lainnya. Adapun *fintech* yang telah beroperasi, sebagian ada yang didirikan oleh perusahaan berbasis konvensional, tetapi tidak sedikit pula yang merupakan perusahaan rintisan atau *startup*. Namun perkembangan *fintech* di Indonesia tetap berada dalam pengawasan Bank Indonesia (BI) selaku bank sentral (Rizal et al., 2018).

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2004 tentang Bank Indonesia, salah satu wewenang dari Bank Indonesia dalam rangka mengatur dan menjaga kelancaran sistem pembayaran adalah menetapkan penggunaan alat pembayaran. Penetapan penggunaan alat pembayaran ini dimaksudkan agar alat pembayaran yang digunakan dalam masyarakat memenuhi persyaratan keamanan dan efisiensi bagi penggunanya (Abidin, 2015).

Perkembangan transaksi non tunai dari tahun ke tahun telah banyak mengalami peningkatan, karena kepraktisan merupakan suatu hal yang sangat penting bagi setiap individu saat ini. Untuk kebutuhan keuangan kini banyak sekali teknologi yang dapat digunakan misalnya berkembangnya *e-money*. *E-money* memudahkan dan mendukung kebutuhan aktivitas manusia dalam banyak hal. Berbeda dengan kartu debit maupun kredit, transaksi melalui *e-money* tidak terhubung dengan rekening pengguna melainkan memiliki kantong sendiri yang dapat diisi ulang dengan cara *top-up* (Lintangsari, Hidayati, Purnamasari, Carolina, & Febranto, 2017).

Untuk mengetahui sejauh mana tingkat penggunaan pembayaran non tunai oleh masyarakat Indonesia baik transaksi dengan kartu debit, kartu kredit, maupun *e-money*, berikut disajikan data perkembangannya dari periode ke periode selama 10 tahun dimulai pada tahun 2009 hingga tahun 2018.



Sumber: Bank Indonesia (data diolah)

Gambar I.1 Pembayaran Non Tunai

Berdasarkan data yang disajikan diatas, dapat dilihat bahwa transaksi pembayaran non tunai mengalami kenaikan dari tahun ke tahun di semua jenis pembayaran. Dari transaksi dengan kartu debit, transaksi dengan kartu kredit, hingga transaksi dengan *e-money*. Kenaikan pada kartu debit, kartu kredit, dan *e-money* selama 10 tahun secara berurutan adalah sebesar 314 persen, 85 persen, dan 6618 persen. Hasil tersebut menunjukkan kenaikan signifikan pada penggunaan *e-money* yang mampu mengalahkan kenaikan pada penggunaan kartu debit dan kartu kredit.

Bank-bank sentral di dunia saat ini mendorong penggunaan instrumen pembayaran non tunai. Hal ini dikarenakan pembayaran non tunai relatif lebih aman, selain itu juga dapat meningkatkan efektifitas dan efisiensi sistem pembayaran karena transaksinya lebih murah, cepat, dan mudah sehingga dapat meningkatkan produktivitas perekonomian negara (Lintangsari et al., 2017).

Pemerintah Jawa Tengah juga mendorong Pemda untuk menerapkan transaksi non tunai yang salah satunya bertujuan untuk mencegah korupsi dan kebocoran dana. Kesepakatan terjalin dengan adanya penandatanganan komitmen penerapan transaksi non tunai oleh Bupati atau Walikota di Jateng (Nurdin, 2018).

Kementerian Agama Kabupaten Jepara pun mulai melakukan adopsi penggunaan pembayaran non tunai. Hal ini didasari oleh Surat Edaran Menteri Agama Nomor 3 Tahun 2017 tentang Transaksi Pembayaran Non Tunai Pada Kementerian Agama. Hal ini bertujuan untuk memudahkan pelaksanaan anggaran, penatausahaan dan pertanggungjawaban APBN yang lebih akuntabel dan transparan dan mampu menjauhkan dari pungutan liar (Kemenag Jepara, 2018). Adanya hal tersebut menunjukkan bahwa transaksi non tunai selain dilakukan oleh individu masyarakat, juga telah diterapkan di pemerintahan daerah.

Terkait dengan adanya perubahan gaya transaksi atau sistem pembayaran yang cenderung meningkat pada pembayaran non tunai oleh masyarakat tersebut, telah dilakukan serangkaian kajian oleh beberapa peneliti sebelumnya terhadap variabel yang berpengaruh terhadap *cashless payment perceptions*, dalam penelitian Rajanna (2018) ada *socio-economic, benefits* dan *problems*, penelitian milik Pratiwi & Dewi (2018) merumuskan bahwa variabelnya adalah *benefits, trust, self efficacy, ease of use*, dan *security*.

Terakhir dalam penelitian Tan, Purba, & Widjaya (2019) ada *benefit, trust, self efficacy, ease of use*, dan *security* yang mempengaruhi *consumers' perceptions*. Dalam studi ini akan dilakukan penelitian terhadap variabel *benefits, security* dan

*self efficacy*.

Variabel *benefits* dalam Rajanna (2018) menunjukkan bahwa lebih dari 90 persen responden mengungkapkan *benefits* menurut pandangan mereka adalah mudah dan menghemat waktu, meyakinkan, minim risiko, aman, tawaran diskon, dan lain-lain. Variabel manfaat berpengaruh positif terhadap intensitas transaksi menggunakan APMK (Swasti, 2017). Kemudian Tan et al. (2019) menunjukkan bahwa *benefit* positif berpengaruh pada *fintech consumers' perceptions*. Menurut Pratiwi & Dewi (2018) berdasarkan hasil analisis deskriptif, menunjukkan bahwa tanggapan responden terhadap variabel *benefits* secara keseluruhan termasuk dalam kategori tinggi atau baik. Hidayanto, Hidayat, Sandhyaduhita, & Handayani (2015) mengemukakan bahwa faktor paling dominan yang mempengaruhi penggunaan *e-payment* adalah *benefits*, diikuti oleh *ease of use* dan *trust*. Variabel manfaat berpengaruh terhadap variabel minat menggunakan kartu elektronik/Alat Pembayaran Menggunakan Kartu (APMK) sebagai alat transaksi non tunai (Ariyani, 2017). Dalam memilih alat pembayaran penting untuk menimbang manfaat yang akan diperoleh dari pilihan tersebut (Swasti, 2017). Menurut Ramadhan, Prasetyo, & Irviana (2016) variabel persepsi manfaat tidak berpengaruh secara signifikan terhadap minat penggunaan *e-money*. Sehingga ada perbedaan hasil penelitian atau *gap* yang terjadi.

Variabel *security* (keamanan) telah dikaji oleh beberapa peneliti, tetapi muncul *gap* dimana ada hasil pengaruh positif dan hasil tidak berpengaruh terhadap persepsi penggunaan pembayaran non tunai. Swasti (2017), Suwandi & Azis (2018), dan Tan et al. (2019) menunjukkan hasil bahwa keamanan berpengaruh

positif terhadap persepsi penggunaan pembayaran non tunai, sebaliknya dalam Pratiwi & Dewi (2018) dan Diana (2018) tidak berpengaruh. Maka dari itu perlu dikaji lagi untuk mengetahui pengaruh variabel tersebut terhadap *cashless payment perceptions* dalam penelitian ini.

*Security* adalah serangkaian prosedur, mekanisme dan program komputer untuk mengautentikasi sumber informasi dan memastikan integritas dan privasi untuk menghindari masalah data dan jaringan. *Security* berkesinambungan dengan bagaimana *e-payment* dapat melindungi transaksi konsumen. Persepsi atas keamanan dipengaruhi oleh beberapa faktor. Sebagai tambahan, keamanan juga termasuk regulasi dan perlindungan bagi konsumen (Junadi & Sfenrianto, 2015).

*Self efficacy* atau efikasi diri juga menunjukkan *gap* di beberapa hasil penelitian terdahulu. Menurut Tan et al. (2019) *self efficacy* menunjukkan hasil berpengaruh terhadap *fintech consumers' perceptions* sedangkan menurut Pratiwi & Dewi (2018) *self efficacy* secara parsial tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap persepsi konsumen pada *e-money* di Indonesia. Maka berbekal hasil tersebut, variabel ini patut untuk diteliti kembali agar mendapatkan jawaban yang dapat mendukung salah satu dari dua hasil penelitian sebelumnya yaitu berpengaruh atau tidak berpengaruh terhadap variabel dependen yang diteliti.

Keyakinan semacam *self efficacy* dikembangkan sebagai respon terhadap empat sumber informasi, diantaranya pengalaman sebelumnya (kesuksesan dan kegagalan), pengalaman perwakilan (mengamati kesuksesan dan kegagalan orang lain), persuasi verbal (dari teman sebaya, kolega, dan saudara), dan keadaan afektif

(gairah emosional seperti kegelisahan) (Pratiwi & Dewi, 2018).

Obyek dalam penelitian ini adalah masyarakat di Kabupaten Jepara. Transaksi non tunai sendiri tidak dapat dipisahkan dengan aktivitas belanja masyarakat. Azam et al., (2004) mengungkapkan bahwa adanya pembayaran non tunai salah satunya disebabkan karena perkembangan *e-commerce*.

Menurut Helmi & Mubarak (2014) idealnya penelitian memiliki cakupan area yang cukup beragam dengan pemilihan sampel didasarkan atas beberapa karakteristik wilayah yang meliputi wilayah perkotaan, pedesaan, daerah perbatasan serta daerah pariwisata. Akan tetapi karena keterbatasan waktu dan biaya, penelitian lebih difokuskan di wilayah Kecamatan Jepara dan Kecamatan Tahunan. Kecamatan Jepara memiliki kepadatan penduduk tertinggi sebesar 3,665 populasi/km<sup>2</sup> sedangkan Kecamatan Tahunan memiliki populasi terbanyak sebesar 117.170 jiwa (BPS, 2018).

Dalam penelitian ini penulis menggunakan tiga faktor yang akan digunakan sebagai landasan untuk mengetahui faktor-faktor terhadap penggunaan pembayaran non tunai. Ketiga faktor tersebut adalah *benefits*, *security* dan *self efficacy*.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan menunjukkan bahwa ada fenomena, perbedaan hasil dan saran dari penelitian terdahulu. Maka peneliti merasa tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PERSEPSI MASYARAKAT JEPARA TERHADAP PENGGUNAAN PEMBAYARAN NON TUNAI”**

## 1.2 Ruang Lingkup

Ruang lingkup dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Variabel yang digunakan atau diteliti adalah *Benefits*, *Security* dan *Self efficacy* sebagai variabel independen (variabel X) sedangkan *Cashless Payment Perceptions* sebagai variabel dependen (variabel Y).
2. Obyek yang diteliti adalah masyarakat Jepara yang pernah melakukan transaksi non tunai, dengan jumlah populasi yang merupakan *infinite population*.
3. Penelitian secara langsung dilakukan di Kecamatan Jepara dan Kecamatan Tahunan. Serta dilakukan penyebaran link Google Forms melalui media sosial.

## 1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan sebelumnya, terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi terjadinya perubahan sistem pembayaran oleh masyarakat. Maka perumusan masalah yang dapat diambil adalah:

1. Bagaimanakah pengaruh *Benefits* terhadap *Cashless Payment Perceptions* Masyarakat Jepara?
2. Bagaimanakah pengaruh *Security* terhadap *Cashless Payment Perceptions* Masyarakat Jepara?
3. Bagaimanakah pengaruh *Self efficacy* terhadap *Cashless Payment Perceptions* Masyarakat Jepara?

4. Bagaimanakah pengaruh *Benefits*, *Security* dan *Self Efficacy* secara simultan atau bersama-sama terhadap *Cashless Payment Perceptions* Masyarakat Jepara?

#### 1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini mengacu pada rumusan masalah yang telah disusun, yaitu:

1. Untuk menganalisis dan mengetahui pengaruh *Benefits* terhadap *Cashless Payment Perceptions* Masyarakat Jepara.
2. Untuk menganalisis dan mengetahui pengaruh *Security* terhadap *Cashless Payment Perceptions* Masyarakat Jepara.
3. Untuk menganalisis dan mengetahui pengaruh *Self efficacy* terhadap *Cashless Payment Perceptions* Masyarakat Jepara.
4. Untuk menganalisis dan mengetahui pengaruh *Benefits*, *Security* dan *Self Efficacy* secara simultan atau bersama-sama terhadap *Cashless Payment Perceptions* Masyarakat Jepara.

## 1.5 Manfaat Penelitian

### 1. Manfaat teoritis

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat pengembangan ilmu pengetahuan bagi para pembaca dan juga penulis. Dengan mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi *cashless payment perceptions* baik pembaca maupun penulis dapat mempertimbangkan pilihan-pilihan yang ada dalam suatu transaksi serta diharapkan mampu bersikap secara tepat dalam melakukan transaksi pembayaran non tunai.

### 2. Manfaat praktis

#### 1. Bagi penulis dan pembaca

Penelitian ini bermanfaat bagi penulis sebagai bentuk nyata bahwa penulis mampu memberikan sumbangan pemikiran yang dapat digunakan sebagai sumber referensi para pembaca dan peneliti-peneliti lain yang mungkin akan melakukan penelitian serupa di masa yang akan datang.

#### 2. Bagi perusahaan

Untuk perusahaan sendiri, hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam memberikan *opsi* pembayaran secara non tunai kepada para konsumen yang dimiliki oleh perusahaan.