

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi yang semakin pesat dan diiringi oleh kemajuan sistem pembayaran yang berpindah ke pembayaran non tunai dan pembayaran elektronik, hal ini menjadikan semakin banyak orang yang familiar dan memanfaatkan opsi pembayaran non tunai dan pembayaran elektronik untuk berbagai jenis transaksi (Jayani, 2019). Salah satunya seperti *e-commerce*, dimana setiap transaksinya menggunakan pembayaran elektronik. Kegiatan lain yang melibatkan pembayaran elektronik atau *e-payment* seperti kegiatan usaha, perbankan, akses layanan umum yang dijalankan dengan memanfaatkan teknologi modern melalui alat jaringan elektronik. Dalam hal ini, penggunaan teknologi pembayaran non-tunai dapat membantu perusahaan/organisasi untuk bertahan dan beradaptasi dengan perubahan tersebut (Saptarini, N. I., & Mustika, 2023)

Seiring berkembangnya teknologi saat ini sangat mempengaruhi kebutuhan masyarakat, terutama perihal alat pembayaran yang digunakan oleh masyarakat dalam setiap transaksi. Menurut Baehaqi (2016) dalam (Bahri, E. S., Putri, R. A., & Romansyah, 2022). Tata kelola yang baik memainkan peran penting dalam pengelolaan entitas dan juga dapat berkontribusi pada peningkatan kinerja perusahaan. Hal ini juga dapat berhubungan dengan penggunaan pembayaran non-tunai dalam operasi bisnis. Pembayaran non tunai inilah yang memiliki kecepatan, ketepatan dan aman dalam proses transaksi, juga efektif dan efisien untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Hal ini tidak terlepas dari factor

dukungan *Financial Technology*, yaitu suatu temuan terkait layanan keuangan dengan tujuan mempermudah bertransaksi bagi masyarakat. Namun dalam beberapa tahun terakhir ini proses transaksi masih banyak yang menggunakan ATM maupun uang tunai, yang membuktikan bahwa masih banyak masyarakat yang menganggap bahwa cara tersebut sangat mudah untuk dilakukan dan dapat mengurangi risiko-risiko yang ada.

Mulai tanggal 1 Januari 2023, Dinas Perhubungan Kota Batam mulai melakukan penerapan sistem pembayaran non tunai (*cashless*) dengan tujuan memberikan dukungan terhadap program GNNT atau Gerakan Nasional Non-Tunai dalam transaksi tiket bus Trans Batam dan serta membantu terwujudnya program dari Wali Kota Batam Muhammad Rudi dan Wakil Wali Kota Batam Amsakar Achmad. Upaya tersebut dilakukan agar Kota Batam menjadi kota yang maju dan pintar, dan berbasis teknologi. Diharapkan masyarakat Batam dapat memberikan dukungannya terhadap kebijakan pemerintah dengan beradaptasi melakukan transaksi pembayaran non tunai guna memberikan dukungan percepatan ekonomi dan sistem keuangan digital nasional.

Sistem pembayaran non tunai ini menerapkan dua opsi pembayaran yakni pertama dengan menggunakan *e-money* Brizzi yang berasal Bank Rakyat Indonesia atau dengan *Quick Response Indonesia Standar* yang lebih dikenal sebagai QRIS. Ada beberapa alternatif pembayarannya yakni dengan Gopay, Dana, LinkAja, Ovo, Shopeepay, Astrapay, dan mobile banking. Cara kerja dari opsi pembayaran ini dengan cara memindai barcode di alat e-tiket dan memindai dengan QRIS. Secara otomatis saldo yang ada pada kartu elektronik atau *e-money*

akan terpotong sesuai dengan tarif perjalanan. Begitupun dengan menggunakan kartu Brizzi, cara melakukannya dengan isi ulang saldo melalui m-banking BRI, dengan membuka aplikasi m-banking BRI. Selanjutnya masukkan *username* dan *password* Brimo. Pilih menu Brizzi dan masukan nomor kartu atau pilih scan dan tempelkan kartu di area NFC perangkat anda. Kemudian pilih nominal pengisian saldo Brizzi yang diinginkan, konfirmasi dan masukan pin Brimo. Selanjutnya, tempelkan kembali kartu Brizzi ke area NFC perangkat dan tunggu sampai saldo masuk. Pastikan jaringan stabil saat isi ulang saldo Brizzi.

Dengan adanya opsi pembayaran diatas diharapkan masyarakat tidak perlu kewalahan membawa uang tunai serta menghindari penggunaan dari uang palsu. Namun dalam penerapannya sendiri masih banyak penumpang yang bingung dalam penggunaan QRIS, adanya gangguan jaringan saat memindai barcode, saldo tidak masuk di kartu Brizzi saat isi ulang, dan berkurangnya saldo pada kartu Brizzi tanpa menscan kartu di mesin petugas yang disebabkan oleh jaringan yang tidak stabil.

Kartu non tunai ini didapatkan oleh masyarakat dari bank atau *merchant* minimarket di Kota Batam. Dengan adanya kartu tersebut dapat dipergunakan di semua tempat yang beroperasi non tunai manapun seperti parkir dan supermarket. Selain itu, kartu ini juga bisa didapatkan masyarakat di Trans Batam tepatnya pada pintu masuk. Berikut tabel yang berisikan jumlah penumpang trans Batam yang melakukan pembayaran non tunai pada bulan Januari - Mei pada tahun 2022, dengan dapat disampaikan seperti dibawah ini:

Tabel 1.1 Penumpang Non Tunai

Bulan	Penumpang Qris		Penumpang Brizzi	
	Umum	Pelajar	Umum	Pelajar
Januari	20.375	3.890	64.520	12.315
Februari	14.044	2.212	44.473	7.006
Maret	26.234	5.073	83.075	16.064
April	13.975	1.520	41.091	6.561
Mei	24.517	6.035	50.318	12.193

Sumber: Trans Batam (2023)

Tarif yang ditetapkan untuk menaiki angkutan umum adalah sejumlah 5.000 rupiah, dan 2,500 rupiah untuk para pelajar. Manfaat yang didapatkan masyarakat dengan adanya non tunai ini yakni dengan satu tiket bisa digunakan untuk menempuh perjalanan yang lebih dari satu koridor dan masyarakat akan menerima informasi dari aplikasi SIP TB atau Sistem Informasi Penumpang Trans Batam yang dilengkapi sejumlah *tools* bermanfaat seperti koridor perjalanan bus, titik halte terdekat, jadwal keberangkatan serta informasi pembelian tiket.

Sesuai dengan peristiwa tersebut bisa ditarik kesimpulan bahwa minat masyarakat dalam menggunakan *e-money* salah satunya dipengaruhi kemudahan dalam penggunaannya faktor yang berpengaruh terhadap. Dalam (Bahri, E. S., Putri, R. A., & Romansyah, 2022) minat diartikan sebagai keinginan yang kuat dalam diri seseorang untuk melakukan sesuatu. Persepsi tersebut dapat diukur melalui beberapa indikator seperti sederhana untuk dipelajari atau digunakan, mudah dipahami, memiliki fitur yang jelas serta menjadikan penggunanya menjadi terampil. Cara penggunaan *e-money* yang mudah dan memungkinkan untuk dipelajari oleh semua kalangan masyarakat menjadikan penggunaan *e-money* sangat membantu dan memberikan kemudahan bagi penggunanya. Persepsi kemudahan penggunaan adalah kondisi ketika seseorang mempercayai

jika pengguna suatu teknologi dapat membantu mencapai tujuannya dan meringankan bebannya, sehingga usaha yang dikeluarkan tidak terlalu besar. *E-money* juga memberikan kemudahan kepada masyarakat yang ingin berbelanja dalam jumlah yang banyak dan cukup membawa kartu lalu menggesekkannya pada mesin pembayaran elektronik. Penggunaan *e-money* juga memberikan solusi terhadap sistem uang kembalian, dikarenakan saldo pada kartu akan terpotong secara otomatis sesuai dengan total pembelian.

Keinginan untuk menggunakan *e-money* dipengaruhi oleh manfaat yang terlihat selain persepsi kemudahan. Pengaruh sosial dari lingkungan juga memengaruhi bagaimana manfaat tersebut dipahami. Ketika orang tahu bahwa orang lain di lingkungan lokal mereka menggunakan sesuatu, mereka cenderung melihatnya sebagai menguntungkan. Kesimpulan pengguna terhadap manfaat tersebut mungkin penting. Pelanggan akan menggunakan layanan uang elektronik secara lebih rutin jika mereka percaya bahwa layanan tersebut bermanfaat. Menurut (Kotler, P., & Keller, 2016), persepsi merupakan proses kita memilih, mengatur, dan menafsirkan informasi yang kita gunakan untuk menggambarkan makna lingkungan. Diharapkan bahwa lebih banyak orang akan dapat menggunakan uang elektronik sebagai hasil dari kesan manfaat yang diperoleh.

Konsumen akan tertarik menggunakan produk *e-money* jika produk tersebut memberikan kemudahan dan manfaat yang dirasakan oleh masyarakat dalam membantu operasi transaksi ekonomi mereka. Karena transaksi *e-money* melibatkan lebih banyak instrumen daripada transaksi tunai tradisional, banyak orang juga menganggap penggunaan *e-money* sebagai hal yang kompleks. Jumlah

usaha yang diperlukan untuk mengoperasikan instrumen tersebut memengaruhi seberapa mudah penggunaan instrumen tersebut. Instrumen tersebut lebih mudah dioperasikan semakin besar usaha yang diberikan.

Berdasarkan deskripsi permasalahan ini, saya sebagai penulis ingin mempelajari kemudahan, manfaat, risiko, dan bagaimana hal tersebut mempengaruhi minat terhadap pembayaran non tunai. Sehingga teretuslah tulisan yang berjudul: “**Persepsi Kemudahan, Persepsi Manfaat dan Persepsi Resiko Terhadap Minat Masyarakat Dalam Pembayaran Non Tunai Di Trans Batam Identifikasi**”.

1.2 Identifikasi Masalah

Berangkat dari latar belakang penelitian yang telah disusun ditemukan beberapa permasalahan yang relevan dengan penelitian yang akan dilakukan sebagai berikut:

1. Penumpang masih kurang mengerti menggunakan aplikasi berbasis qris, apa lagi pada saat mau mendaftar di aplikasi.
2. Penumpang sering mengalami gangguan jaringan di saat mau melakukan scan barcode.
3. Saldo yang berada di kartu brizzi kadang beberapa kali hilang tanpa adanya transaksi.
4. Pada saat *top up brizzi* terkadang saldo tidak masuk ke kartu Brizzi.

1.3 Batasan Masalah

Untuk mengatasi kompleksitas permasalahan yang melibatkan persepsi terhadap kemudahan, persepsi terhadap manfaat, dan persepsi terhadap risiko, penulis membatasi subjek penelitian ini pada penumpang Trans Batam.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah dilakukan, rumusan masalah yang diangkat pada penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh persepsi kemudahan terhadap minat masyarakat dalam pembayaran non tunai di Trans Batam?
2. Bagaimana persepsi manfaat mempengaruhi minat masyarakat terhadap pembayaran non tunai di Trans Batam?
3. Bagaimana persepsi resiko mempengaruhi minat masyarakat dalam pembayaran non tunai di Trans Batam?
4. Bagaimana pengaruh persepsi kemudahan, persepsi manfaat, dan persepsi resiko secara simultan terhadap keinginan masyarakat dalam pembayaran non tunai di Trans Batam?

1.5 Tujuan Penelitian

Berangkat dari rumusan masalah yang telah diidentifikasi, maka tujuan dari penelitian ini dapat dirumuskan:

1. Mengidentifikasi pengaruh persepsi kemudahan terhadap minat masyarakat dalam menggunakan pembayaran non tunai di Trans Batam.
2. Mengidentifikasi pengaruh persepsi manfaat terhadap minat masyarakat terhadap menggunakan pembayaran non tunai di Trans Batam.

3. Mengevaluasi pengaruh persepsi resiko terhadap minat masyarakat dalam transaksi pembayaran non tunai di Trans Batam.
4. Untuk menguji pengaruh bersama-sama dari persepsi kemudahan, persepsi manfaat, dan persepsi resiko terhadap minat masyarakat dalam menggunakan pembayaran non tunai di Trans Batam.

1.6 Manfaat Penelitian

1.6.1 Secara Teoritis

Manfaat teoritis dari penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi yang signifikan dalam pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang manajemen pemasaran. Selain itu, penelitian ini juga merupakan wujud implementasi pengetahuan yang telah diperoleh oleh penulis. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan mampu menjadi sumber acuan yang berguna untuk riset di masa mendatang.

1.6.2 Secara Praktis

1. Bagi Peneliti

Penelitian yang dilakukan bertujuan sebagai upaya untuk mengembangkan ilmu pengetahuan dengan melakukan upaya penelitian dan sebagai sarana yang diperuntukkan meningkatkan pemahaman peneliti terkait dengan manajemen pemasaran.

2. Bagi Universitas Putera Batam

Penelitian ini diharapkan bisa bermanfaat sebagai sumber referensi yang berharga bagi mahasiswa-mahasiswi yang membutuhkannya.

3. Bagi Trans Batam

Diharapkan melalui penelitian ini mampu memberikan sumbangan berharga terhadap pengelola perusahaan dalam melakukan inovasi dan meningkatkan layanan *e-money* bagi masyarakat Indonesia. Penelitian ini juga diharapkan dapat dijadikan panduan dalam merancang produk uang elektronik dengan kriteria yang tepat agar dapat memberikan keuntungan maksimal bagi para konsumen dalam melakukan transaksi menggunakan uang elektronik.