

# BAB I PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang Masalah

Seiring dengan kemajuan teknologi pada era globalisasi yang begitu cepat-khususnya di bidang teknologi informasi, yang secara drastis telah mengubah cara hidup manusia di berbagai bidang [1]. Masyarakat sekarang telah memahami nilai akan pentingnya kehadiran teknologi. Dari teknologi karena mendorong mereka untuk selalu merespons dengan cepat, praktis, efektif, dan efisien, terutama saat melakukan transaksi.

Seiring berjalannya waktu, uang tunai (*currency*) sebagai alat pembayaran secara bertahap digantikan oleh metode pembayaran non-tunai yang lebih efektif dan efisien berkat peningkatan teknologi dalam metode pembayaran [2]. Sistem pembayaran non tunai ini sendiri selalu mengalami perkembangan mulai dari transfer antar bank menggunakan mesin ATM, hingga saat ini, masyarakat telah menggunakan uang elektronik untuk bertransaksi, yang berbeda dengan pembayaran non-elektronik sebelumnya [2].

Di Indonesia, *e-money* adalah bentuk pembayaran yang relatif baru. *E-money* didefinisikan sebagai barang prabayar atau barang yang disimpan, di mana sejumlah uang disimpan di perangkat elektronik milik seseorang [3]. Metode pembayaran terbaru disebut *e-money*, dan menurut yang lebih luas definisi ini adalah uang yang ditransfer secara elektronik [4]. Tujuan dari uang elektronik adalah untuk menjadi metode pembayaran yang dapat menguntungkan pengguna dengan memungkinkan transaksi pembayaran yang cepat dan nyaman tanpa perlu membawa uang tunai [3].

*Card-based product* dan *software-based product* merupakan dua jenis uang elektronik atau *e-money*[3]. *Card-based product* Uang elektronik yang berbasis kartu disimpan dalam media yang terintegrasi ke dalam kartu *chip* dan *software-based product* merupakan uang elektronik yang berbasis perangkat lunak disimpan secara elektronik sebagai perangkat lunak atau *server* aplikasi [3]. Produk uang elektronik dari *card-based product* diantaranya adalah *E-money* Flazz dari

BCA, dan Brizzi dari BRI [1]. Contoh produk *software-based product* meliputi Gopay, OVO, Dana, Link-Aja, dan banyak lainnya.

Bisa dikatakan bahwa penggunaan *e-money* di kalangan mahasiswa terus meningkat karena kemudahan dan kepraktisan dalam menggunakan *e-money*. Sebagai individu yang berpendidikan, mahasiswa mudah menerima kemajuan teknologi. Sebagai agen perubahan, mahasiswa di perguruan tinggi dituntut untuk menyelesaikan sebagian besar pekerjaan mereka dengan menggunakan perangkat teknologi yang sudah umum digunakan oleh mahasiswa, termasuk metode pembayaran yang mereka gunakan [5].

Berdasarkan hasil observasi pada kantin Institut Teknologi Telkom Purwokerto didapati bahwa saat waktu istirahat kantin menjadi sangat ramai dan antre terutama pada bagian pembayaran ini disebabkan karena sistem pembayaran di kantin Institut Teknologi Telkom Purwokerto rata-rata pembayaran biasanya masih dilakukan secara tunai. Pembayaran tunai dianggap memiliki sejumlah kelemahan, termasuk pembayaran yang lambat dan ketersediaan uang kembalian yang tidak selalu tepat, namun sekarang kantin Institut Teknologi Telkom Purwokerto sudah menyediakan layanan untuk melakukan pembayaran *cashless* atau menggunakan *e-money*. Pembayaran secara non tunai ini akan menguntungkan karena penyelesaian transaksi retail yang mudah dan efektif, pembayaran non-tunai ini juga akan menguntungkan bagi pelanggan serta pemilik bisnis.

Berdasarkan observasi serta pengambilan data pada kantin di Institut Teknologi Telkom Purwokerto, dapat dilihat Tabel 1.1 mengenai data perbandingan transaksi *e-money* dengan tunai yang dilakukan perekapan mulai dari tanggal 6 Februari sampai dengan 10 Februari. Jumlah transaksi menggunakan uang tunai masih lebih banyak daripada transaksi non-tunai menggunakan *e-money*. Terdapat 60% pembayaran menggunakan tunai dan 40% menggunakan non-tunai ini, menunjukkan bahwa rendahnya penggunaan *e-money* dari mahasiswa untuk bertransaksi yaitu hanya 40% mahasiswa memilih dan menggunakan *e-money* untuk bertransaksi dibandingkan transaksi tunai. Dari pedagang (*merchant*) lebih banyak diuntungkan memakai pembayaran *cashless* sehingga tidak menyulitkan untuk menyediakan uang kembalian dan sistem keuangan lebih terkontrol meminimalkan terjadinya

kecurangan karyawan. Kendala pembayaran non-tunai ini sendiri uang masuk ke rekening setelah H+1 transaksi jadi cukup mengganggu *cashflow* keuangan kantin.

Tabel 1. 1 Perbandingan Transaksi Tunai dan Non Tunai

Tanggal	NEO 1	NEO4	IBU RAHAYU	NEO 1	NEO 4	IBU RAHAYU
	TUNAI			NON TUNAI		
06/02/2023	Rp 700.000	Rp 300.000	Rp 297.000	Rp 473.000	Rp 285.000	Rp 179.000
07/02/2023	Rp 680.000	Rp 230.000	Rp 442.000	Rp 310.000	Rp 254.000	Rp 89.500
08/02/2023	Rp 800.000	Rp 285.000	Rp 327.000	Rp 332.000	Rp 392.000	Rp 91.000
09/02/2023	Rp 750.000	Rp 240.000	Rp 295.000	Rp 308.000	Rp 686.000	Rp 111.000
10/02/2023	Rp 560.000	Rp 170.000	Rp 157.000	Rp 238.500	Rp 192.500	Rp 140.000
<b>TOTAL</b>	Rp 6.233.000			Rp 4.081.500		
<b>PRESENT ASE</b>	<b>60%</b>			<b>40%</b>		

Pembayaran menggunakan *e-money* di dalam transaksi kantin ini sesuai dengan misi Institut Teknologi Telkom Purwokerto mengenai menerapkan dan memanfaatkan ilmu pengetahuan dan teknologi. Kurang dianggap memudahkan dan bermanfaat bagi sebagian mahasiswa sehingga hanya 40% dari seluruh mahasiswa menggunakan *e-money* untuk bertransaksi di kantin IT Telkom Purwokerto.

Penggunaan *e-money* untuk pembayaran di kantin juga akan mempercepat proses transaksi. *E-money* memberikan kemudahan dalam bertransaksi, namun proses penerimaan teknologi baru membutuhkan waktu dan modifikasi, oleh karena itu tidak semua teknologi baru dapat diadopsi dengan cepat. Meskipun memiliki banyak keuntungan seperti memudahkan dalam bertransaksi. Adopsi inovasi apa pun juga dapat terhambat oleh kurangnya kepercayaan terhadap suatu sistem meski terdapat banyak keuntungan yang ada dengan menggunakan suatu teknologi sehingga terjadi hambatan dalam penggunaan *e-money* sendiri dari segi penerimaan pengguna.

Berdasarkan Pra penelitian yang telah dilakukan banyak dari mahasiswa IT Telkom Purwokerto setiap harinya menggunakan *e-money*. Pembayaran menggunakan *e-money* untuk transaksi yang dilakukan oleh mahasiswa IT Telkom

Purwokerto pada kantin IT Telkom Purwokerto. Berdasarkan Tabel 1.2 dapat dilihat mengenai volume transaksi mahasiswa yang menggunakan *e-money* setiap harinya.

Tabel 1. 2 Volume Transaksi Mahasiswa

Volume Transaksi <i>E-money</i> Mahasiswa				
Transaksi dalam sehari	1-5 kali	6-10 kali	11-15 kali	Lebih dari 15
		39	2	0

Banyak dari mahasiswa menggunakan *e-money*, namun pemahaman mengenai penerimaan dari pengguna *e-money* tersebut belum diketahui faktornya sehingga penelitian ini layak dilakukan untuk mengetahui penerimaan penerapan teknologi khususnya *e-money*. Pentingnya menganalisis tingkat penerimaan suatu teknologi yaitu *e-money* dapat berguna sebagai tolak ukur untuk mengetahui seberapa besar pengguna telah menerima teknologi tersebut. Hasil yang didapatkan nantinya dapat berguna sebagai bahan evaluasi dan acuan untuk pengembangan *e-money* pada pengelola kantin IT Telkom Purwokerto.

Faktor Penggunaan *e-money* dapat dinilai dengan menggunakan teori yang menjelaskan faktor bagaimana pengguna akan bereaksi terhadap suatu teknologi. Teori tersebut akan digunakan dalam penelitian ini yaitu *Technology Acceptance Model* (TAM) dari Davis, yang dianggap paling efektif dalam menjelaskan bagaimana pengguna bereaksi terhadap sistem TI yang baru. Model TAM dianggap sebagai model yang tepat untuk menjelaskan bagaimana orang berinteraksi untuk menerima sebuah sistem [6].

Berdasarkan latar belakang permasalahan, akan mengkaji lebih lanjut mengenai penelitian terkait *e-money* dengan judul “Analisis Faktor Penggunaan *E-money* Menggunakan Metode TAM *Technology Acceptance Model* (Studi Kasus Mahasiswa Institut Teknologi Telkom Purwokerto)”. Penelitian ini akan melakukan analisis perbandingan pengukuran tingkat penerimaan serta faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat penerimaan *e-money* untuk bertransaksi dari sisi pegawai kantin dengan sisi mahasiswa sebagai *customer*.

## 1.2 Perumusan Masalah

Didapatkan rumusan masalah yaitu kantin ramai di bagian pembayaran karena masih dilakukan pembayaran secara tunai, dan rendahnya penggunaan e-money oleh mahasiswa ITTP yang hanya 40% mahasiswa menggunakannya, serta terdapat permasalahan dari kantin yaitu e-money yang masuk tidak *real time* sehingga mengganggu *cashflow* keuangan kantin. Oleh karena itu, dibutuhkan analisis penerimaan pengguna e-money di IT Telkom Purwokerto untuk mengetahui faktor persepsi pengguna yang paling berpengaruh dari sisi pemilik bisnis dan sisi pengguna yaitu mahasiswa.

## 1.3 Pertanyaan Penelitian

Isu-isu yang akan dikaji berdasarkan informasi latar belakang yang telah diberikan sebelumnya, yaitu

1. Komponen apa saja yang mempengaruhi penerimaan pengguna e-money di IT Telkom Purwokerto untuk bertransaksi?
2. Elemen mana yang paling berpengaruh menurut konstruk model TAM pada penggunaan e-money di Institut Teknologi Telkom Purwokerto?

## 1.4 Batasan Masalah

Masalah dalam penelitian ini akan memiliki batasan sebagai berikut:

1. Responden hanya berasal dari pemilik bisnis kantin ITTP dan mahasiswa yang menggunakan e-money.
2. Penelitian hanya meneliti pengguna yang menggunakan e-money jenis *software-based product*.
3. Penelitian ini dilakukan di IT Telkom Purwokerto dalam periode waktu 2022/2023.

## 1.5 Tujuan Penelitian

Berikut beberapa tujuan penelitian diantaranya :

1. Mengetahui faktor apa saja yang mempengaruhi pengguna (mahasiswa dan pegawai kantin) menggunakan e-money sebagai media bertransaksi berdasarkan konstruk pada *Technology Acceptance Model* (TAM).

2. Untuk mengidentifikasi faktor dalam konstruk model TAM yang paling berpengaruh pada penggunaan *e-money* untuk bertransaksi di Institut Teknologi Telkom Purwokerto sehingga dapat mendukung misi sebagai Kampus ICT.

### **1.6 Manfaat Penelitian**

Berikut merupakan manfaat dari penelitian dan diharapkan penelitian dapat memberikan manfaat diantaranya:

1. Dapat digunakan sebagai informasi mengenai penggunaan alat pembayaran non tunai yaitu *e-money* di kalangan mahasiswa Institut Teknologi Telkom Purwokerto.
2. Sebagai faktor yang perlu diperhatikan kepada pengelola kantin IT Telkom Purwokerto, apabila akan membuat sistem pembayaran *cashless*.
3. Mendorong penerapan misi Institut Teknologi Telkom Purwokerto mengenai menerapkan dan memanfaatkan ilmu pengetahuan dan teknologi.