

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Sistem pembayaran di era serba teknologi ini telah semakin berkembang dan sudah mulai berevolusi untuk meninggalkan cara pembayaran lama yaitu pembayaran manual dan mulai beralih untuk menggunakan perangkat mobile (m-device) yang pada saat ini semakin dikenal dengan sebutan pembayaran mobile (m-payment) (Mackensen, 2015). Model sistem pembayaran baru pada saat ini merupakan hasil dari peningkatan teknologi informasi juga komunikasi di bidang transaksi pembayaran ekonomi antara perusahaan dan pelanggan (Liébana-Cabanillas, Sánchez-Fernández and Muñoz-Leiva, 2014b). Sistem pembayaran baru yang mulai bermunculan ini merupakan salah satu cara untuk memecahkan masalah-masalah tertentu yang berkaitan dengan penanganan beredarnya uang cash atau uang tunai. Sistem pembayaran baru ini juga memastikan fleksibilitas untuk pembelian atau pembayaran dengan nominal kecil dan pembayaran instan, meningkatkan keamanan dalam bertransaksi dan perlindungan terhadap berbagai bentuk penipuan maupun bentuk kejahatan lain terhadap munculnya e-commerce di internet dan transaksi pembayaran online (José Liébana-Cabanillas Juan Sánchez-Fernández Francisco Muñoz-Leiva et al., 2014)(Francisco, Francisco and Juan, 2015). Sistem pembayaran baru juga harus melihat dari faktor pengaruh sosial yang dapat mempengaruhi pengguna atau konsumen ketika memanfaatkan penggunaan pembayaran mobile yang pada saat ini juga disebut sebagai

pembayaran digital (Pousttchi and Wiedemann, 2014)(Khatimah and Halim, 2016).

E-money atau uang elektronik merupakan bentuk sejumlah nilai uang yang disimpan seseorang pada sebuah media elektronik yang sudah diakui dan secara resmi telah diterima sebagai model alat pembayaran (Gerpott and Kornmeier, 2009). Pembayaran model ini dimanfaatkan sebagai alat transaksi pembayaran yang bernilai kecil seperti pembayaran tarif parkir dan pembayaran tiket transportasi umum yang sekarang mulai menggunakan kartu elektronik yang didalamnya terisi e-money, juga sebagai transaksi pembayaran bernilai besar seperti pembayaran jual beli barang pada online shopping dan transaksi pembayaran pada antar pelaku bisnis lainnya (Flood, West and Wheadon, 2013).

Di Indonesia salah satu perusahaan yang menawarkan pembayaran mobile dengan berbasis NFC adalah T-cash. T-cash atau Telkomsel Cash merupakan salah satu dari layanan jasa yang dijual perusahaan provider Telkomsel. Telkomsel yang pada mulanya mengawali bisnisnya dari jasa operator seluler yang kemudian terus memperluas jaringan bisnisnya hingga menawarkan layanan mobile payment T-cash. Perusahaan Telkomsel telah diberi izin secara resmi oleh bank Indonesia yang merupakan bank sentral republik Indonesia untuk mengeluarkan produk penyedia layanan uang elektronik. T-cash dapat dimanfaatkan dan digunakan oleh semua pelanggan dari telkomsel, baik pelanggan pascabayar maupun Prabayar. Telkomsel menghadirkan T-cash sebagai bentuk generasi terbaru layanan uang elektronik yang juga sekaligus sebagai pembayaran mobile atau pembayaran digital. T-cash muncul dengan berbagai inovasi yang akan dirasakan manfaatnya

oleh pelanggan dan merchant yang juga dapat memberikan pengalaman baru yang menyenangkan ketika melakukan aktivitas pembayaran lewat smartphone. T-cash adalah bentuk produk e-money yang menawarkan perbedaan sistem pembayaran yaitu kemudahan dan kecepatan dalam bertransaksi pada berbagai kalangan masyarakat, termasuk juga kepada masyarakat yang saat ini tidak atau belum terlayani oleh lembaga keuangan resmi sekalipun. T-cash mulai dihadirkan pertama kali di tahun 2015, penggunaan layanan T-cash mudah, hanya butuh mengaktifkan akun dan menempelkan bentuk sticker NFC T-cash kepada ponsel pengguna (Arifin et al., 2017).

Dengan banyaknya produk e-money di Indonesia yang bermunculan dan juga bersaing, yaitu salah satunya adalah T-cash menunjukkan bahwa teknologi pembayaran di Indonesia semakin berkembang dan inovasi pembayaran yang memanfaatkan e-money ini juga memperlihatkan bahwa semakin digemarinya pembayaran mobile dalam lingkungan masyarakat. Penggunaan e-money dalam transaksi pembayaran di lingkungan masyarakat yang semakin tinggi mengakibatkan juga semakin banyak berbagai macam produk e-money yang dihadirkan oleh bank maupun juga dari perusahaan lain di Indonesia. Masyarakat luas dapat merasakan banyak manfaat serta merubah pola pikir dan beranggapan bahwa dalam pemanfaatan produk e-money dapat merubah atau dapat meningkatkan status sosial pada dirinya. Dan sebagian dari masyarakat masih berfikir bahwa teknologi pembayaran baru hanya akan mempersulit mereka dalam bertransaksi karena mereka sudah terbiasa dan nyaman dengan cara pembayaran lama atau manual. Oleh karena itu penulis tertarik untuk meneliti kasus tersebut

yang diberi judul “Apa Yang Harus Dipertimbangkan Sebagai Penerimaan Pembayaran Mobile: Investigasi Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Niat Untuk Menggunakan Sistem Layanan T-cash”.

1.2. Rumusan Masalah

Dari latar belakang tersebut bahwa rumusan masalah pada penelitian ini ialah:

- a. Pengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi niat untuk menggunakan sistem layanan T-cash.
- b. Pembuatan model yang sesuai untuk digunakan di penelitian ini “Apa Yang Harus Dipertimbangkan Sebagai Penerimaan Pembayaran Mobile: Investigasi Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Niat Untuk Menggunakan Sistem Layanan T-cash”.

1.3. Batasan Masalah

- a. Lingkup penelitian terbatas hanya pada daerah Yogyakarta.
- b. Populasi penelitian hanya ditargetkan kepada pengguna layanan T-cash di Yogyakarta.

1.4. Tujuan Penelitian

- a. Untuk dapat mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi niat untuk menggunakan sistem layanan T-cash.
- b. Pengujian model faktor-faktor yang mempengaruhi niat untuk menggunakan sistem layanan T-cash.

1.5. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian investigasi faktor-faktor yang mempengaruhi niat untuk menggunakan sistem layanan T-cash diharapkan mampu memberikan manfaat serta kontribusi berupa:

- a. Penelitian ini merupakan tugas akhir atau tesis yang digunakan sebagai ketentuan kelulusan Magister Teknik Informatika, Program Pascasarjana Universitas Atma Jaya Yogyakarta. Untuk peneliti lain yang melakukan penelitian kembali atau penelitian sejenis dengan penelitian ini, diharapkan mampu melakukan perbaikan pada model di penelitian ini, perbaikan dapat dilakukan salah satunya melalui cara menambahkan beberapa variable, melalui perbaikan yang dilakukan, diharapkan akan diperoleh hasil penelitian yang lebih baik dan lebih komprehensif dibandingkan dari yang ditemui pada penelitian ini.
- b. Diharapkan juga dengan penelitian ini dapat memberikan ilmu pengetahuan dan menambah wawasan tentang faktor-faktor yang mempengaruhi niat untuk menggunakan sistem layanan T-cash, diharapkan juga dapat dijadikan referensi untuk peneliti selanjutnya.

1.6. Sistematika Penulisan

BAB I Pendahuluan

Bab ini berisi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian dan manfaat penelitian serta sistematika penulisan pada penelitian.

BAB II Tinjauan Pustaka

Bab ini berisi penjelasan teori-teori, konsep dan penjelasan definisi yang berhubungan dengan penelitian, serta uraian hasil dari penelitian terdahulu.

BAB III Landasan Teori

Bab ini menjelaskan hubungan variabel yang akan diteliti, juga sebagai dasar merumuskan hipotesis.

BAB IV Metodologi Penelitian

Pada bab ini berisi dan menjelaskan tahap-tahap yang akan dilakukan pada penelitian seperti, penentuan objek penelitian, populasi dan responden penelitian, metode pengumpulan data yang dipakai dalam penelitian.

BAB V Hasil Penelitian dan Pembahasan

Pada bab bagian ini menerangkan hasil yang didapat dari pengolahan data yang sudah dilakukan, serta pembahasan analisis yang berhubungan dengan teori yang digunakan sebagai referensi dalam penelitian.

BAB VI Kesimpulan dan Saran

Bab ini menjabarkan jawaban ringkasan secara singkat dari rumusan masalah dan tujuan penelitian. Serta saran yang bisa digunakan dalam penelitian kedepan untuk penelitian yang lebih baik.