

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian**

#### **1.1.1 Profil PT Bank Mandiri (Persero) Tbk**

Bank Mandiri didirikan pada 2 Oktober 1998, sebagai bagian dari program restrukturisasi perbankan yang dilaksanakan oleh pemerintah Indonesia. Pada bulan Juli 1999, empat bank pemerintah -- yaitu Bank Bumi Daya, Bank Dagang Negara, Bank Ekspor Impor Indonesia dan Bank Pembangunan Indonesia -- dilebur menjadi Bank Mandiri, dimana masing-masing bank tersebut memiliki peran yang tak terpisahkan dalam pembangunan perekonomian Indonesia. Sampai dengan hari ini, Bank Mandiri meneruskan tradisi selama lebih dari 140 tahun memberikan kontribusi dalam dunia perbankan dan perekonomian Indonesia.

#### **1.1.2 Logo PT Bank Mandiri, Tbk**

Gambar 1.1 adalah logo PT Bank Mandiri, Tbk:



**Gambar 1.1 Logo PT Bank Mandiri, Tbk**

Sumber: Situs resmi PT Bank Mandiri, Tbk

#### **1.1.3 Visi dan Misi PT Bank Mandiri, Tbk**

##### **1.1.3.1 Visi PT. Bank Mandiri, Tbk**

Visi PT. Bank Mandiri, Tbk adalah:

Menjadi Lembaga Keuangan Indonesia yang paling dikagumi dan selalu progresi

##### **1.1.3.2 Misi PT Bank Mandiri, Tbk**

Misi PT. Bank Mandiri, Tbk adalah:

- Berorientasi pada pemenuhan kebutuhan pasar
- Mengembangkan sumber daya manusia professional

- Memberi keuntungan yang maksimal bagi stakeholder
- Melaksanakan manajemen terbuka
- Peduli terhadap kepentingan masyarakat dan lingkungan

#### **1.1.4 Bidang Usaha PT Bank Mandiri, Tbk**

Bidang Usaha PT Bank Mandiri, Tbk adalah Perbankan.

#### **1.1.5 Produk PT Bank Mandiri, Tbk**

PT Bank Mandiri, Tbk mempunyai berbagai produk, antara lain:

##### 1. Simpanan

- Mandiri Tabungan Rupiah
  - Mandiri Tabungan Rencana Rupiah
  - Mandiri Tabungan Bisnis Rupiah
  - Mandiri Tabungan TKI Rupiah
- Mandiri Tabungan Asing
- Mandiri Giro Rupiah
- Mandiri Giro Asing
- Mandiri Deposito Rupiah
- Mandiri Deposito Asing

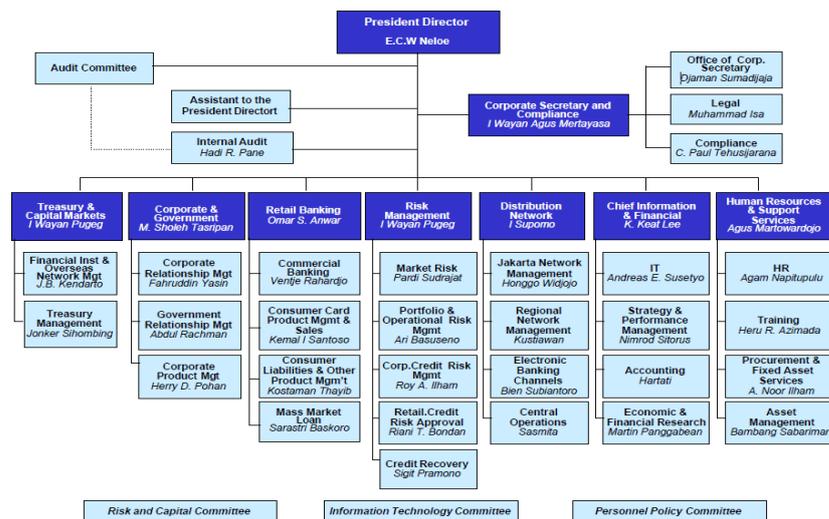
##### 2. E-Banking

- Mandiri ATM
- Mandiri Debit
- Mandiri Prabayar (e-Money)
- Mandiri SMS
- Mandiri Call: 14000 atau (021) 5299-7777
- Mandiri Internet Banking
- Mandiri Mobile
  - Mandiri Mobile iPhone
  - Mandiri Mobile Android

- Mandiri Mobile BlackBerry
  - Mandiri e-Cash
3. Kartu Kredit
- Mandiri MasterCard
    - Feng Shui Card Platinum
    - Skyz Card Titanium
    - Everyday Card
  - Mandiri Visa
    - Visa Platinum Golf Card
    - Visa Platinum Card
    - Golf Card
    - Gold Card
    - Silver Card
    - Kartu Hypermart Gold
    - Kartu Hypermart Regular
    - Platinum Corporate Carda

### 1.1.6 Struktur Organisasi PT Bank Mandiri, Tbk

Gambar 1.2 adalah struktur organisasi PT Bank Mandiri, Tbk:



Gambar 1.2. Struktur Organisasi PT Bank Mandiri, Tbk

Sumber: Situs resmi PT Bank Mandiri, Tbk

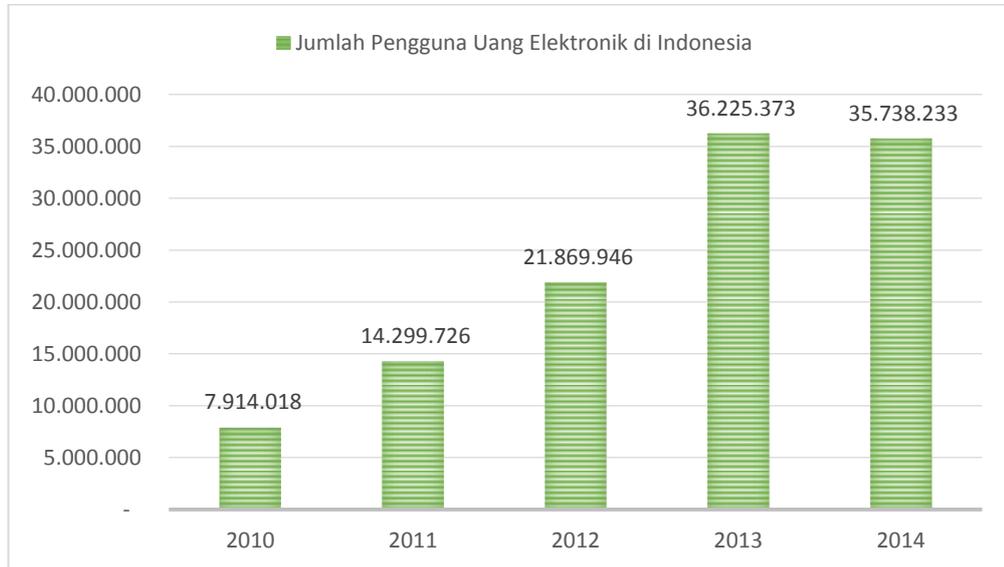
## 1.2 Latar Belakang Penelitian

Seiring dengan perkembangan teknologi yang semakin pesat, pola hidup masyarakat dan sistem pembayaran pun turut mengalami perubahan. Dengan adanya kemajuan teknologi saat ini bahkan dapat menggeser sistem pembayaran yang pada awalnya menggunakan uang tunai, menjadi pembayaran non tunai yang dinilai lebih praktis. Sistem pembayaran adalah sistem yang mencakup seperangkat aturan, lembaga, dan mekanisme yang dipakai untuk melaksanakan pemindahan dana pada kegiatan perekonomian (Bank Indonesia, 2011). Sistem pembayaran non tunai pada umumnya dilakukan dengan cara transfer antar bank ataupun transfer intra bank melalui jaringan internal bank itu sendiri. Adapun fasilitas yang diberikan oleh bank untuk sistem pembayaran non tunai antara lain dengan menggunakan kartu ATM, kartu debit, kartu kredit, dan uang elektronik.

Uang elektronik (*electronic money*) atau lebih dikenal dengan *e-money* adalah uang yang digunakan dalam transaksi dengan cara elektronik. Definisi *e-money* menurut Purnomo (2012) adalah alat pembayaran yang memenuhi unsur-unsur sebagai berikut yaitu diterbitkan atas dasar uang yang disetor terlebih dahulu oleh pemegang terhadap penerbit, nilai uang disimpan secara elektronik dalam suatu media seperti server atau chip, digunakan sebagai alat pembayaran kepada pedagang yang bukan merupakan penerbit uang elektronik tersebut, dan yang terakhir nilai uang elektronik yang disetor oleh pemegang dan dikelola oleh penerbit bukan merupakan simpanan sebagaimana dimaksud dalam undang-undang yang mengatur mengenai perbankan.

Uang elektronik masih tergolong sebagai inovasi baru dan penggunaannya pun di Indonesia memang belum begitu populer. Perbankan mencatat ada sekitar 60 juta rekening di Indonesia, tetapi jumlah penggunaan uang elektronik tidak lebih dari 10 juta. Begitu pula dalam industri telekomunikasi, ada sekitar 220 juta pengguna nomor telepon seluler, namun jumlah pemakai uang elektronik berbasis telepon genggam baru 16 juta pengguna (Kompas, 2012). Masih banyak kalangan masyarakat yang menganggap uang elektronik itu sama dengan kartu jenis lain seperti kartu debit atau kartu kredit. Padahal hal tersebut jelas berbeda, seperti yang diungkapkan *General Manager* Divisi Jasa dan Pendanaan BCA, Ina Suwandi “Uang elektronik dibatasi sebagai fasilitas yang dapat digunakan tanpa

harus direpotkan nomor identifikasi pribadi (PIN). Dengan demikian, kartu ATM, debit, atau kartu kredit tidak tergolong uang elektronik.” (Kompas, 2012).



**Gambar 1.3: Jumlah Pengguna Uang Elektronik di Indonesia**

Sumber: Bank Indonesia, 2015

Saat ini penyedia uang elektronik baru ada 11 bank dan Lembaga Selain Bank (LSB). Terdiri dari enam bank dan lima Lembaga Selain Bank, seperti ditunjukkan pada tabel berikut:

No.	Nama Penerbit	Nama Produk
1.	Bank Mandiri	e-Toll card, Indomaret Card, Gaz Card
2.	Bank Mega	Studio Pass Card, Smart Card
3.	Bank BNI	Java Jazz Card, Kartuku
4.	Bank BRI	Brizzi
5.	Bank DKI	Jak Card
6.	Telkom	Flexy Card

7.	Telkom	Flexy Card, i-Vas Card
8.	Telkomsel	T-cash
9.	Indosat	Dometku
10.	PT. Skye Sab Indonesia	Skye Card
11.	PT. XL Axiata	XL Tunai

**Tabel 1.1 Penyelenggara Uang Elektronik**

Sumber: Bank Indonesia, 2015

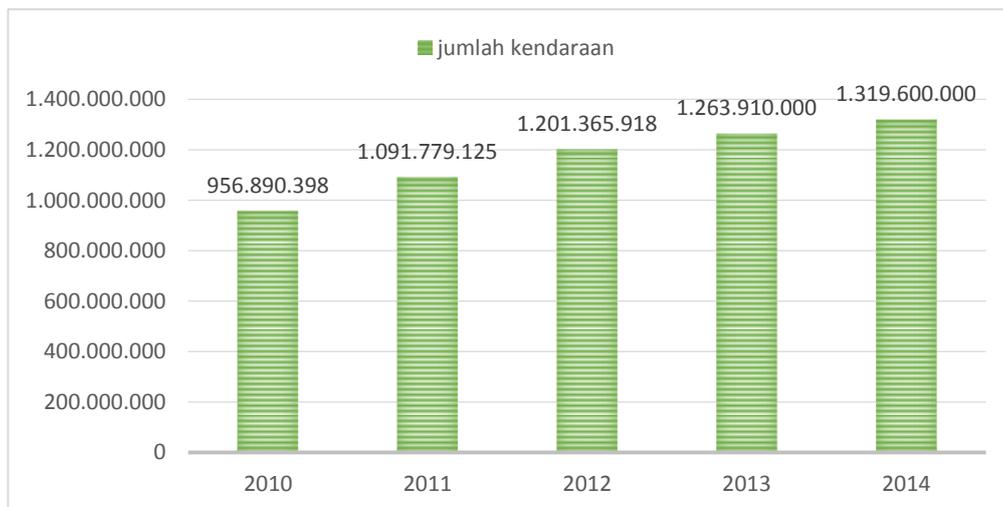
Bank Mandiri merupakan salah satu lembaga penerbit *e-money* yang cukup serius untuk ambil bagian dalam pengembangannya. Hal ini terbukti dengan diterbitkannya tiga item dari uang elektronik yaitu, E-Toll Card, Indomaret Card, dan Gaz Card di mana pada tahun 2014 jumlah total pengguna kartu *e-money* telah mencapai 5 juta kartu atau tumbuh 42,9 % dari tahun 2013 dan telah menghasilkan 143 juta transaksi dan volume sebesar Rp 1,6 triliun di tahun 2014 (Bank Mandiri, 2015).

E-Toll Card adalah kartu prabayar *contactless smart card* yang diterbitkan oleh Bank Mandiri bekerja sama dengan PT. Jasa Marga (Persero) Tbk, PT. Citra Marga Nusaphala Persada Tbk dan PT. Marga Mandalasakti untuk transaksi pembayaran tol. Masyarakat dapat membeli kartu perdana E-Toll Card di cabang-cabang utama Bank Mandiri dan kantor gerbang operator tol tertentu. Fitur E-Toll Card secara lengkap antara lain: saldo tersimpan pada chip kartu sehingga pada saat transaksi tidak dibutuhkan PIN atau tanda tangan, dapat diisi ulang dengan minimum saldo kartu Rp. 10.000 dan maksimal saldo kartu Rp. 1.000.000 (sesuai ketentuan Bank Indonesia), serta saldo yang mengendap pada kartu tidak diberikan bunga (Bank Mandiri, 2015).

Direktur Operasi PT Jasa Marga Tbk, Adityawarman mengatakan, manfaat yang diperoleh dari penggunaan E-Toll card selain waktu transaksi yang lebih cepat yaitu 4 detik, E-Toll Card tidak mempunyai batas waktu kadaluarsa, serta dapat digunakan di setiap gerbang tol yang telah mengoperasikan E-Toll Card sebagai alat pembayaran. Selain itu E-Toll Card juga dapat digunakan untuk transaksi di gerai Indomaret dan beberapa SPBU yang dikelola oleh Pertamina

yang berlogo Mandiri. Dengan demikian para pelanggan tol tidak perlu lagi membawa uang tunai namun cukup menempelkan kartunya (E-Toll Card) untuk transaksi. Menyusul E-Toll Card akan dapat digunakan di *restaurant* dan toko retailer di *rest area* tol, E-Toll Card juga dapat akan digunakan sebagai alat pembayaran parkir dan *merchant* transportasi lainnya. (Jasa Marga, 2012).

E-Toll Card merupakan bentuk modernisasi pelayanan yang dilakukan oleh PT Jasa Marga sebagai pengelola jalan tol di Indonesia dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada pengguna jalan. “Bagi Jasa Marga, kerjasama ini diharapkan dapat mendukung kelancaran transaksi pembayaran di gerbang tol dan peningkatan efisiensi pengelolaan transaksi pembayaran tol,” tegasnya. Hal ini tidak terlepas dari pertumbuhan volume lalu lintas transaksi yang konsisten, volume transaksi tahun 2011 mencapai 1 miliar kendaraan atau naik 14,10% dibandingkan tahun 2010. Rata-rata kenaikan volume transaksi dalam lima tahun terakhir adalah sebesar 6,17 %. (Jasa Marga, 2012).



**Gambar 1.4: Jumlah Kendaraan yang Melewati Jalan Tol di Indonesia**

Sumber: *Annual Report* Jasa Marga

Data di atas berbanding lurus dengan jumlah penggunaan transaksi elektronik menggunakan E-Toll Card di seluruh Indonesia, yang juga mengalami peningkatan. Yaitu dari tahun 2009 dimana E-Toll Card pertama kali diterapkan di ruas tol dalam kota. Seperti dapat dilihat pada data berikut:

No	Toll Road Section	Year of Implementation	2009	2010	2011	2012	2013	2014	3Q2015
1	Cawang-Tomang-Pluit (Jakarta Inner Ring Road)	2009	2.46%	5.57%	7.36%	11.69%	13.32%	14.72%	22.62%
2	Prof. Dr. Ir. Sedyatmo (Airport)	2009	2.32%	6.21%	8.11%	12.26%	14.45%	16.35%	23.50%
3	Purbaleunyi	2014						0.67%	4.91%
4	Jakarta-Cikampek	2010		1.13%	0.46%	6.78%	8.53%	9.01%	8.77%
5	Palikanci	2012				0.78%	0.68%	0.75%	2.27%
6	Jagorawi	2011			3.22%	9.97%	11.80%	14.90%	11.88%
7	Surabaya-Gempol	2012				3.54%	3.30%	3.05%	6.25%
8	Semarang	2012				1.59%	1.32%	2.13%	8.75%
9	Jakarta Outer Ring Road	2010				11.78%	14.25%	16.04%	21.44%
10	Jakarta-Tangerang	2012				8.42%	13.51%	14.72%	19.95%
11	Belmera	2012				2.29%	2.52%	3.35%	3.54%
12	Bogor Outer Ring Road	2013					5.06%	6.57%	16.44%
13	Semarang-Bawen	2014						2.44%	11.80%
14	Nusa Dua-Ngurah Rai-Benoa	2013					2.93%	1.95%	3.14%
TOTAL			2.42%	5.55%	5.17%	9.25%	10.92%	11.57%	14.57%

**Gambar 1.5 Implementasi E-Toll Card di Indonesia**

Sumber: Jasa Marga Update 3Q2015

Walaupun pengguna E-Toll Card di Indonesia mengalami peningkatan setiap tahunnya, tetapi dapat dilihat pada gambar 1.5 jumlah pengguna E-Toll Card sampai saat ini hanya sebesar 14,57% dari seluruh pengguna jalan tol di Indonesia. Tentu ini belum sebanding dan masih berpeluang besar untuk timbulnya antrian yang panjang di gerbang tol saat akan melakukan transaksi pembayaran tarif tol.

Menurut detikFinance.com, penjualan E-Toll Card masih rendah dan kurang peminat. Pada tahun 2012, di Jakarta meskipun Menteri BUMN Dahlan Iskan sudah turun jualan di pintu tol, hasilnya bisa dibilang minim. Dahlan hanya sanggup meraup penjualan Rp 2,05 juta. Artinya jika satu kartu dijual Rp 50 ribu, maka E-Toll Card ini terjual sekitar 41 buah.

Menurut industri.kontan.co.id, PT Jasa Marga (Persero) Tbk menargetkan penetrasi penggunaan kartu elektronik (e-toll card) untuk konsumen di atas 30%. "Target kita mestinya hingga saat ini sudah di atas 30%, tetapi nyatanya, Bank Mandiri sebagai pihak ketiga, hanya mampu 14%," kata Direktur Operasi PT Jasa Marga Hasanudin di sela peresmian fasilitas isi ulang e-Toll Card di gerbang tol Jakarta. Bank Mandiri harus lakukan sejumlah terobosan, salah satunya adalah mengatasi kendala penetrasi e-Toll Card itu dengan cara layanan isi ulang di

gerbang tol. "Dominan keluhan pengguna e-Toll Card itu adalah susahnya *top up* (isi ulang)," katanya.

Selain itu, lanjut Hasan, pekerjaan rumah lainnya adalah agar Bank Mandiri bersedia menggandeng perbankan lainnya agar nasabah bank itu juga bisa menggunakan kartu layanannya di gerbang tol. "Itu sangat simpel dari sisi teknologi, agar penetrasi pengguna e-Toll Card lebih banyak lagi," katanya.

Hasanudin juga menyebut, total transaksi kendaraan per hari di jalan tol se-Jabotabek sudah mencapai 3,6 juta dan yang bisa dilayani di gerbang tol dengan baik hanya 2,6 juta. "Sehingga sekitar 800.000 hingga 1 juta pengguna jalan tol yang belum bisa akses gerbang tol dengan baik. Ini yang sebabkan, antrean di gerbang tol," katanya.

Oleh karena itu, tambahnya, melalui layanan isi ulang di gerbang tol tersebut, maka akan makin mempercepat penetrasi pengguna e-Toll Card. "Jika pengguna e-Toll Card makin banyak, maka, antrean di gerbang tol makin bisa dikurangi," katanya.

Meskipun memiliki banyak keuntungan, kurangnya kepercayaan pada suatu sistem juga dapat bertindak sebagai hambatan potensial untuk penggunaannya dari setiap inovasi yang ada (Dahlberg et al, 2003;. Bélanger dan Carter, 2008). Kepercayaan adalah harapan bahwa suatu partai dapat dipercaya akan menyelesaikan tugas dengan baik (Sitkin dan Roth, 1993). Beberapa penelitian telah mempelajari efek kepercayaan pada penerimaan suatu sistem informasi (Choi dan Kim, 2012; Schaupp dan Carter, 2005; Xenakis dan Macintosh, 2005). Namun, masih terdapat kelangkaan penelitian tentang pemahaman implikasi kepercayaan pada penerimaan *e-money* di Indonesia membuat hal tersebut perlu untuk diteliti.

Sekarang *e-money* semakin populer di negara-negara berkembang, pemahaman tentang penerimaannya dimana sampai sekarang masih jarang dipelajari membuat hal tersebut layak untuk dilakukan penelitian. Penelitian ini bertujuan untuk mengisi kesenjangan tersebut dengan menggunakan *Technology Acceptance Model* (TAM) (Davis, 1989). TAM telah menjadi alat yang banyak digunakan untuk mengevaluasi penerimaan dari setiap sistem informasi. Seiring dengan memanfaatkan konstruksi inti TAM, penelitian ini juga mengintegrasikan

kepercayaan sebagai penentu potensi penerimaan. Hasil Penelitian ini memberikan wawasan untuk peneliti dan praktisi, khususnya penyedia layanan *e-money*.

Dengan menggunakan data hasil observasi dan *preliminary data gathering*, serta mempertimbangkan 4 hal penting yang harus diperhatikan saat menentukan judul, maka judul yang dipilih adalah “**Analisis Penerimaan Pengguna *e-money* Terhadap E-Toll Card Bank Mandiri Menggunakan *Technology Acceptance Model (TAM)*”**”.

### 1.3 Rumusan Masalah

Sistem pembayaran *Electronic Money (e-money)* bagi pengguna jalan tol yaitu E-Toll Card telah mampu memberikan layanan yang memiliki nilai dan keuntungan yang lebih baik dari layanan yang berdasarkan teknologi generasi-generasi sebelumnya, E-Toll Card telah secara komersial diimplementasikan di Indonesia sejak tahun 2009. Namun, di Indonesia jumlah pengguna E-Toll Card masih belum memuaskan, karena jumlah penggunaanya yang belum banyak.

Faktor-faktor yang menjadi pertimbangan pengguna *e-money* dalam menggunakan E-Toll Card di Indonesia belum dipahami secara baik. Beberapa studi terdahulu yang terkait dengan masalah penerimaan E-Toll Card ini tidak diperhatikan karena skop penelitian yang terbatas dan faktor-faktor yang menjadi pertimbangan pengguna *e-money* dalam menggunakan E-Toll Card belum dipastikan.

Sesuai dengan hasil *literature review* yang telah dilakukan dalam penelitian tentang *e-money* dan seiring dengan rumusan masalah, maka pertanyaan penelitian E-Toll Card sebagai berikut:

1. Bagaimana penerimaan pengguna *e-money* terhadap E-Toll Card di Indonesia berdasarkan konstruk pada *Technology Acceptance Model (TAM)*?
2. Berdasarkan konstruk dalam model TAM, faktor-faktor apa yang paling berpengaruh pada penerimaan pengguna *e-money* terhadap E-Toll Card di Indonesia?

3. Apakah terdapat hubungan positif antara persepsi manfaat (*perceived usefulness*) dengan sikap terhadap penggunaan (*attitude towards use*)?
4. Apakah terdapat hubungan positif antara persepsi kemudahan (*perceived ease of use*) dengan sikap terhadap penggunaan (*attitude towards use*)?
5. Apakah terdapat hubungan positif antara persepsi kemudahan (*perceived ease of use*) dengan persepsi manfaat (*perceived usefulness*)?
6. Apakah terdapat hubungan positif antara sikap terhadap penggunaan (*attitude towards use*) dengan minat untuk menggunakan (*behavioral intention to use*)?
7. Apakah terdapat hubungan positif antara kepercayaan (*trust*) dengan persepsi manfaat (*perceived usefulness*)?
8. Apakah terdapat hubungan positif antara kepercayaan (*trust*) dengan sikap terhadap penggunaan (*attitude towards use*)?

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui penerimaan pengguna *e-money* terhadap E-Toll Card di Indonesia berdasarkan konstruk pada Technology Acceptance Model (TAM)
2. Untuk mengetahui faktor-faktor dalam konstruk model TAM yang paling berpengaruh pada penerimaan pengguna *e-money* terhadap E-Toll Card di Indonesia.
3. Menguji jika terdapat hubungan positif antara persepsi manfaat (*perceived usefulness*) dengan sikap terhadap penggunaan (*attitude towards use*)
4. Menguji jika terdapat hubungan positif antara persepsi kemudahan (*perceived ease of use*) dengan sikap terhadap penggunaan (*attitude towards use*)
5. Menguji jika terdapat hubungan positif antara persepsi kemudahan (*perceived ease of use*) dengan persepsi manfaat (*perceived usefulness*)
6. Menguji jika terdapat hubungan positif antara sikap terhadap penggunaan (*attitude towards use*) dengan minat untuk menggunakan (*behavioral intention to use*)

7. Menguji jika terdapat hubungan positif antara kepercayaan (*trust*) dengan persepsi manfaat (*perceived usefulness*)
8. Menguji jika terdapat hubungan positif antara kepercayaan (*trust*) dengan sikap terhadap penggunaan (*attitude towards use*)

## **1.5 Kegunaan Penelitian**

### **1.5.1 Aspek Teoritis**

- a. Bagi penulis:

Menambah wawasan dan keilmuan dalam bidang penelitian yang dilakukan serta menambah kepuasan intelektual.

- b. Bagi pembaca:

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan keilmuan bagi pembaca serta dapat memberikan kontribusi untuk pengembangan literatur dalam bidang penelitian.

- c. Bagi PT Bank Mandiri, Tbk

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan data mengenai kesiapan masyarakat terkait dengan penerapan E-toll Card dan memberikan dasar untuk penerapan E-Toll Card.

### **1.5.2 Aspek Praktis**

Diharapkan penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan masukan dan pertimbangan bagi perusahaan sehingga apa yang menjadi kebutuhan bagi konsumen dapat terpenuhi dan dapat mempengaruhi tercapainya tujuan perusahaan.

## **1.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir**

Sistematika penulisan dibagi menjadi 5 bab yang susunannya sebagai berikut:

### **BAB I                    PENDAHULUAN**

Bab ini berisi gambaran umum perusahaan, latar belakang penelitian, identifikasi masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metode dan sistematika penelitian.

**BAB II                    TINJAUAN TEORI**

Bab ini akan membahas mengenai hasil dari landasan dan tinjauan kepustakaan atau riset data sekunder berupa teori yang sesuai untuk digunakan sebagai landasan penelitian.

**BAB III                    METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini menjelaskan gambaran mengenai metodologi yang akan digunakan dalam melaksanakan penelitian yaitu termasuk metode pengambilan sampel, penjelasan mengenai variabel penelitian, metode pengumpulan data, metode pengolahan dan analisis data.

**BAB IV                    ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

Bab ini membahas mengenai analisis terhadap hasil-hasil penelitian yang kemudian digunakan untuk menjawab masalah yang sudah ada di atas.

**BAB V                    KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini adalah bagian penutup yang mencakup hasil dari penelitian berupa kesimpulan yang didapat dari penelitian, implikasi manajerial, keterbatasan penelitian dan saran untuk penelitian berikutnya.