

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

Perkembangan teknologi dan informasi telah banyak memberi dampak pada bidang sistem pemabayaran, khususnya sistem pembayaran. “Sistem pembayaran adalah sistem yang mencakup seperangkat aturan, lembaga dan mekanisme yang dipakai untuk melaksanakan pemindahan dana guna memenuhi suatu kewajiban yang timbul dari suatu kegiatan ekonomi.” (Bank Indonesia, 2011)

Berkembangnya alat pembayaran dari alat pembayaran tunai ke non tunai. Seperti contohnya alat pembayaran kertas cek dan *bilyet giro*. Selain itu ada juga alat pemabayaran yang tidak menggunakan kertas seperti contohnya transfer dana elektronik dan alat pembayaran memakai kartu seperti (ATM, Kartu Kredit, Kartu Debit da Kartu Prabayar). Adanya instrumen pemabayaran non tunai yaitu uang elektronik atau biasa di sebut *electronic money (e-money)*. (Hidayati et.al (2006:1)

Menurut peraturan Bank Indonesia Nomor 11/12/PBI/2009 tentang Uang Elektronik (Electronic Money) dalam ketentuan Pasal 1 Ayat 3, “Uang Elektronik (Electronic Money) adalah alat pembayaran yang diterbitkan atas dasar nilai uang yang disetor terlebih dahulu oleh pemegang kepada penerbit.”

Selanjutnya dijelaskan dalam peraturan Bank Indonesia nomor: 11/12/PBI/2009 tentang uang elektronik. Berdasarkan media penyimpananya uang elektronik dibedakan menjadi dua jenis yang pertama, uang elektronik yang nilainya selain dicatat pada media elektronik yang dikelola oleh Penerbit juga dicatat pada media elektronik yang dikelola oleh Pemegang. Media elektronik yang dikelola oleh Pemegang dapat berupa chip yang tersimpan pada kartu, stiker, atau harddisk yang terdapat pada personal computer milik Pemegang. Dengan sistem pencatatan seperti ini, maka transaksi pembayaran dengan menggunakan uang elektronik dapat dilakukan secara *offline* dengan mengurangi secara langsung nilai uang.

Yang kedua uang elektronik yang nilainya hanya dicatat pada media elektronik yang dikelola oleh penerbit. Dalam hal ini Pemegang diberi hak akses oleh Penerbit terhadap penggunaan Nilai Uang Elektronik tersebut. Dengan sistem pencatatan seperti ini, maka transaksi pembayaran dengan menggunakan uang elektronik ini hanya dapat dilakukan secara on-line dimana nilai uang elektronik yang tercatat pada media elektronik yang dikelola penerbit akan berkurang secara langsung.

Pemerintah Indonesia secara resmi dan sah menyetujui dan mengatur hal-hal terkait penyelenggaraan, penggunaan, dan transaksi dengan uang elektronik (*e-money*) di Indonesia terhitung sejak tanggal 13 April 2009, melalui Peraturan Bank Indonesia nomor 11/12/PBI/2009. ([bi.go.id](http://bi.go.id)) Sampai saat ini ada 20 perusahaan penyedia uang elektronik di Indonesia yang terdiri dari bank dan non-bank, sebagai berikut :

**Tabel 1.1 Penyelenggara Uang Elektronik**

No.	Nama Penerbit
1.	BPD DKI Jakarta
2.	Bank Mandiri
3.	Bank Central Asia
4.	PT. Telekomunikasi Indonesia
5.	PT. Telekomunikasi Seluler
6.	Bank Mega
7.	PT. SKYE SAB Indonesia
8.	PT. Indosat
9.	Bank Negara Indonesia
10.	Bank Rakyat Indonesia
11.	PT. XL Axiata
12.	PT. FINNET Indonesia
13.	PT. Artajasa Pembayaran Elektronik
14.	Bank Permata

No.	Nama Penerbit
15.	Bank CIMB Niaga
16.	PT. Nusa Satu Inti Artha
17.	PT. Bank NationalNobu
18.	PT. Smartfren Telecom
19.	PT. MVCOMMERCE Indonesia
20.	PT. WITAMI Tunai Mandiri

*Sumber: bi.go.id*

## **1.2 Latar Belakang Penelitian**

Perkembangan teknologi dan komunikasi semakin hari dirasa semakin pesat, pola hidup masyarakat dan sistem pembayaran juga mengalami perubahan dan penambahan. Berkembangnya alat pembayaran dari alat pemabayaran tunai ke non tunai. Seperti contohnya alat pembayaran kertas cek dan *bilyet* giro. Selain itu ada juga alat pemabayaran yang tidak menggunakan kertas seperti contohnya transfer dana elektronik dan alat pembayaran memakai kartu seperti (ATM, Kartu Kredit, Kartu Debit da Kartu Prabayar). Adanya instrumen pemabayaran non tunai yaitu uang elektronik atau biasa di sebut *electronic money (e-money)*.

Salah satu inovasi dari alat pembayaran non tunai salah satunya adalah *Electronic Money* atau uang elektronik. Secara sederhana, uang elektronik didefinisikan sebagai alat pembayaran dalam bentuk elektronik dimana nilai uangnya disimpan dalam media elektronik tertentu. Penggunaanya harus menyetorkan uangnya terlebih dahulu kepada penerbit dan disimpan dalam media elektronik sebelum menggunakannya untuk keperluan bertransaksi.

Sedangkan menurut Bank for International Settlements yang dikutip dalam Hidayati et.al (2006:4) "*E-money products are defined here as stored-value or prepaid products in which a record of the funds or value available to a consumer is stored on an electronic device in the consumer's possession.*" yang artinya bahwa uang elektronik didefinisikan sebagai *stored-value* atau *prepaid* produk

dimana catatan dana atau nilai (*value*) yang tersedia untuk konsumen disimpan pada perangkat elektronik yang di miliki.

Ketika digunakan, nilai uang elektronik yang tersimpan dalam media elektronik akan berkurang sebesar nilai transaksi dan setelahnya dapat mengisi kembali (top-up). Media elektronik untuk menyimpan nilai uang elektronik dapat berupa chip atau server. Penggunaan uang elektronik ini sebagai alat pembayaran yang inovatif dan praktis diharapkan dapat membantu kelancaran pembayaran kegiatan ekonomi yang bersifat massal, cepat dan mikro, sehingga perkembangannya dapat membantu kelancaran transaksi di jalan tol, di bidang transportasi seperti kereta api maupun angkutan umum lainnya atau transaksi di minimarket, food court, atau parker (bi.go.id)

Saat ini Negara Indonesia sendiri masih tertinggal jika di dibandingkan dengan Negara-negara di *Association of Southeast Asian Nations* atau biasa di sebut ASEAN dalam sistem pembayaran non-tunai.



**Gambar 1.1 Transaksi Ritel Tunai**

*Sumber : Gerai Info BI, 2014*

Gambar 1.1 Menunjukkan transaksi ritel dengan tunai di beberapa negara ASEAN. Dimana transaksi pembayaran ritel dengan tunai di Indonesia mencakup

99,4% dapat diartikan jika pembayaran ritel non-tunai di Indonesia hanya sebesar 0.6%. Berbanding jauh dengan Singapura, pembayaran transaksi ritel dengan tunai di Singapura hanya mencakup 55,5%. (Gerai Info BI, 2014)

Di tahun 2014 Bank Indonesia menggagaskan sebuah gerakan yang bernama GNNT (Gerakan Nasional Non Tunai). Gerakan ini bermaksud untuk meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap alat pembayaran non tunai, GNNT disini berperan untuk meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap penggunaan alat pembayaran nontunai sehingga dapat terbentuk suatu komunitas atau kelompok masyarakat yang menggunakan instrument non tunai (*Less Cas Societ*) dalam melakukan kegiatan ekonominya. (Gerai Info BI, 2014)

Jumlah transaksi *e-money* di Indonesia jauh lebih sedikit ketimbang transaksi melalui APMK seperti kartu kredit dan Debit/ATM. Data statistik Sharing Vision menunjukkan, 68% dari 34 orang pengguna *e-money* melakukan Top up melalui mesin ATM, disusul dengan 18% via Internet Banking dan bank (sharingvision.com,2013).

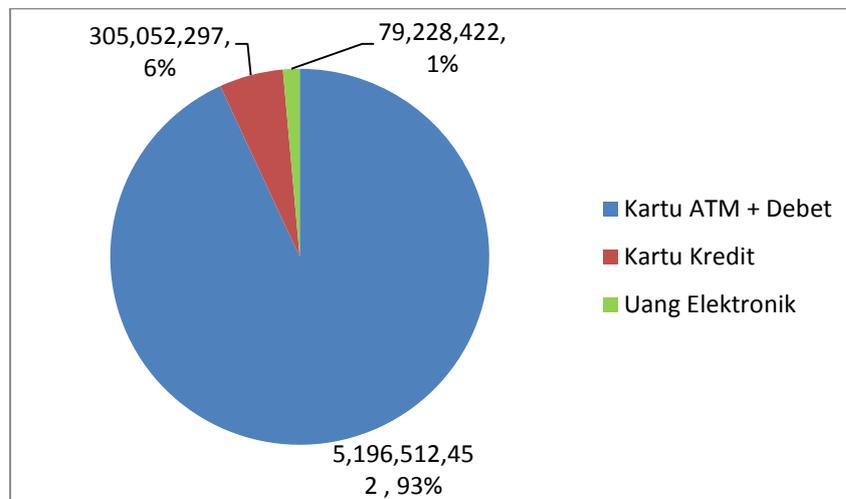
**Tabel 1.2 Jumlah Uang Elektronik yang Beredar**

Tahun	Jumlah Uang Elektronik yang Beredar
2009	17,436,631
2010	26,541,982
2011	41,060,149
2012	100,623,916
2013	137,900,779
2014	203,369,990
2015	535,579,528
2016	683.133.352

*Sumber : Bank Indonesia, 2016*

Pada gambar 1.1 menunjukkan bahwa peredaran uang elektronik di Indonesia. Uang elektronik yang beroperasi secara resmi pada tahun 2009 terus mengalami peningkatan setiap tahun. Terkecuali pada tahun 2014 dan 2015 yang mengalami penurunan sedikit dari tahun sebelumnya. Namun pada tahun 2016

jumlah uang elektronik yang beredar di Indonesia meningkat signifikan dari tahun sebelumnya. Perkembangan ini juga di ikuti oleh infrastuktur uang elektronik yang dapat menjadi salah satu pemicu berkembangnya uang elektronik di Indonesia. Dari data yang di peroleh dari Bank Indonesia di tahun 2016 telah tersedia 374,861 infrastuktur yang tersebar untuk mendukung sitem pembayaran uang elektronik. Meskipun volume transaksi non tunai di Tanah Air terus meningkat setiap tahun nya, tetapi rasio transaksinya masih kecil dibandingkan pembayaran tunai, yaitu kurang dari 1%.

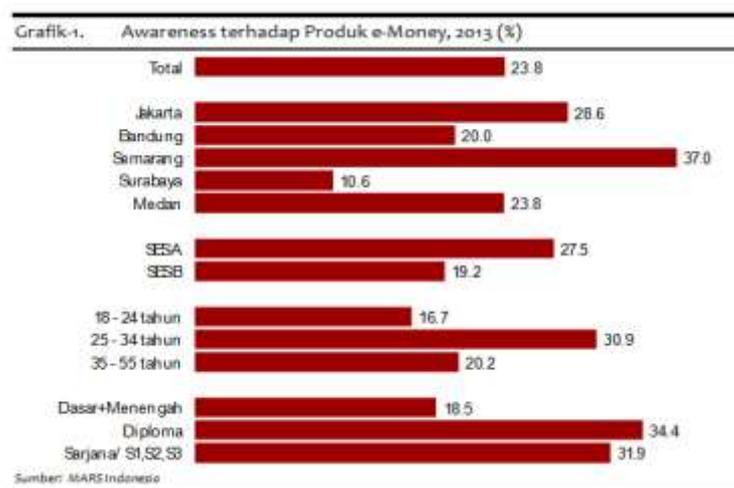


**Gambar 1.2 Perbandingan Volume Transaksi Kartu ATM+Debet, Uang Elektronik dan Kartu Kredit Tahun 2016**

*Sumber : Bank Indonesia*

Bank Indonesia mempublikasi data transaksi (*Volume* dalam satuan transaksi) yang di tunjukan pada Gambar 1.2 menunjukkan perbandingan alat pembayaran dengan menggunakan kartu (APMK) dan uang elektronik. Kartu ATM+Debet memiliki transaksi terbesar sebanyak 5,196,512,452 kali di ikuti oleh kartu kredit dengan transaksi sebanyak 305,052,297 dan urutan terakhir uang elektronik dengan transaksi sebanyak 79,228,422 kali. Perbandingan jumlah transaksi antara ATM+Debet dan Uang elektronik sangat jauh. Transaksi yang di lakukan uang elektronik hanya 1% dari transaksi yang di lakukan ATM+Debet dan kartu kredit. Hal ini memang wajar mengingat kemunculan ATM dan debit

yang sudah ada sejak tahun 1980 (Bank Indonesia, 2006). Bank merupakan salah satu tokoh penting yang berperan menyelenggarakan sistem pembayaran. Berdasarkan data statistik distribusi simpanan Bank Umum pada tahun 2015, jumlah rekening di industri perbankan mencapai 163,59 Juta rekening. Hasil ini tumbuh 32% dari tahun sebelumnya. Bisa artikan jika 65% dari 250 juta rata-rata penduduk Indonesia memiliki rekening Bank. Akan tetapi pada Gambar 1.2 menunjukkan bahwa jumlah uang elektronik yang beredar masih sekitar 1% dari jumlah transaksi ATM+Debet dan Kartu Kredit di Indonesia. (*finansial.bisnis.com*). Dikutip dari Hidayati et.al (2006:5) terdapat beberapa faktor yang menjadi kelebihan uang elektronik jika dibandingkan dengan uang tunai. Salah satunya yaitu lebih cepat dan nyaman dibandingkan dengan uang tunai khususnya untuk transaksi bernilai kecil, waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan suatu transaksi dengan e-money dapat dilakukan jauh lebih singkat dan dapat diisi ulang kedalam kartu e-money melalui berbagai sarana yang disediakan.



**Gambar 1.3 Awareness Masyarakat Indonesia Terhadap Produk e-money di Indonesia tahun 2013**

*Sumber : Mars Indonesia (2013)*

Pada Gambar 1.3 berdasarkan survey Mars Indonesia terhadap tingkat Awareness masyarakat terhadap produk uang elektronik pada tahun 2013

menunjukkan bahwa tingkat awareness tertinggi terdapat di kota Semarang dan di ikuti oleh kota Jakarta, Medan, Bandung dan Surabaya. Dilihat dari persebarannya per kota, Berdasarkan survey hasil Mars Indonesia. kota Jakarta masih menjadi persebaran uang elektronik nomor satu di Indonesia. Sebanyak 91.6% dari total uang elektronik berpusat di Jakarta. Kota Surabaya menempati posisi kedua sebagai penyerap distribusi uang elektronik dengan presentase 3.1%. Posisi ketiga dihuni oleh kota Semarang dengan presentase (2.8%). Di posisi keempat akota Bandung dengan perolehan (2.2%) dan kota Medan (0.3%). (marsindonesia, 2013).

Salah satu hal yang menjadi kendala penggunaan uang elektronik di Indonesia adalah kenyataan bahwa orang-orang belum merasakan manfaat dari uang elektronik (Djamaluddin et al, 2016). Dan faktor lainnya yang menghambat penggunaan uang elektronik di Indonesia masih kecil adalah persepsi resiko dan keamanan Martins et al, 2014 (Djamaluddin et al,2016). Mowat dan Harrabin (2013) dalam Djamaluddin et al (2016) menyatakan bahwa penggunaan elektronik di Brazil, UK, Indonesia, dan AS juga menunjukkan bahwa sistem uang elektronik dirasa tidak aman dibandingkan dengan metode lainnya. Selain itu alasan lain yang masih menghalangi penggunaan alat pembayaran uang elektronik adalah rendahnya pengetahuan masyarakat Indonesia terhadap fungsi dan metode uang elektronik. Adanya berbagai preferensi kepercayaan (*trust*), *tingkat keamanan (security)*, *kemudahan (ease of use)*, *keuntungan (benefit)* dan *promosi (promotion)* membuat konsumen memiliki banyak pilihan yang berbeda terhadap uang elektronik. Bedasarkan fenomena yang telah di paparkan, peneliti ingin melihat bagaimana preferensi masyarakat indonesia terhadap uang elektornik yang dilihat dari tingkat kepercayaan (*trust*), tingkat keamanan (*security*), kemudahan (*ease of use*), keuntungan (*benefit*) dan promosi (*promotion*) sehingga dapat membentuk segmentasi pengguna dan non pengguna uang elektronik di Indonesia yang dapat di lihat atau diukur dari segmentasi geografis, demografis, psikografis dan prilaku. Maka dari itu peneliti tertarik untuk melaksanakan penelitian yang berjudul **“ANALISIS SEGMENTASI**

## **PENGGUNA DAN NON PENGGUNA UANG ELEKTRONIK BERDASARKAN PREFERENSI MASYARAKAT DI INDONESIA TAHUN 2017”.**

### **1.3 Perumusan Masalah**

Perkembangan teknologi dan informasi telah banyak memberi dampak pada bidang sistem pembayaran. Salah satunya adalah munculnya sistem pembayaran non tunai yaitu uang elektronik. Sejak tahun 2009 sampai saat ini penggunaan uang elektronik di Indonesia memang mengalami peningkatan yang sangat tinggi. Namun jika di bandingkan dengan alat pembayaran menggunakan kartu ATM dan Kartu Kredit nilai volume transaksi uang elektronik masih tertinggal sangat jauh, pada Gambar 1.1 presentase Indonesia masih sangat besar dalam menggunakan transaksi dengan tunai. Hal ini bertolak belakang dengan Gerakan Nasional Non Tunai yang di rancang Bank Indonesia untuk meningkatkan penggunaan pembayaran non tunai. Sehingga untuk dapat mendukung agar terciptanya keberhasilan program dan mencapai target yang diinginkan Bank Indonesia yaitu peningkatan penggunaan pembayaran non tunai salah satunya dengan meningkatkan penggunaan uang elektronik adalah mengetahui preferensi konsumen mereka terhadap suatu produk uang elektronik. Dengan adanya preferensi tersebut peneliti ingin melihat bagaimana preferensi dapat membentuk kelompok pengguna (user) dan bukan pengguna (non user) uang elektronik yang dapat diukur dari segmentasi demografis, psikografis dan perilaku. Sehingga dapat melihat perbedaan preferensi kelompok pengguna (user) dan bukan pengguna (non user) yang dapat digunakan perusahaan penyedia uang elektronik untuk menarik konsumen yang berpotensi menggunakan uang elektronik.

Dari hasil pencarian literatur, belum ada studi tentang preferensi konsumen terhadap uang elektronik yang diukur menggunakan analisis kluster dan konjoin di Indonesia.

## **1.4 Pertanyaan Penelitian**

Bagaimana segmentasi pengguna (user) dan bukan pengguna (non user) elektronik berdasarkan terhadap uang elektronik berdasarkan preferensinya dan bagaimana preferensi tiap kelompok pengguna dan bukan pengguna uang elektronik di Indonesia?

## **1.5 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini untuk melihat segmentasi pengguna (user) dan bukan pengguna (non user) terhadap uang elektronik berdasarkan preferensinya dan bagaimana preferensi tiap kelompok pengguna dan bukan pengguna uang elektronik di Indonesia.

## **1.6 Manfaat Penelitian**

### **1.6.1 Manfaat 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 literature dalam bidang penelitian.

### **1.6.2 Manfaat Praktis**

Diharapkan penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan masukan dan pertimbangan bagi perusahaan penyedia uang elektronik dalam melakukan strategi pemasaran uang elektronik. Dengan melihat segmentasi pengguna uang elektronik di Indonesia. Agar strategi pemasaran yang di susun dapat lebih terarah.

## **1.7 Sistematika Penulisan**

Berisi tentang sistematika dan penjelasan ringkas laporan penelitian, adapun sistematika penulisan penelitian ini sebagai berikut:

## **BAB I : PENDAHULUAN**

Bab ini merupakan penjelasan secara umum mengenai latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan, kegunaan, ruang lingkup penelitian dan sistematika penulisan.

## **BAB II : TINJAUAN PUSTAKA**

Dalam bab ini dijelaskan mengenai hasil kajian teori yang terkait dengan masalah yang akan di teliti. Bab ini meliputi uraian tentang landasan teori yang digunakan sebagai dasar dari nalisis penelitian, penelitian terdahulu dan kerangka pemikiran.

## **BAB III : METODELOGI PENELITIAN**

Dalam bab ini di uraikan tentang pendekatan, metoede dan teknik yang digunakan untuk mengumpulkan dan menganalisis data sehingga dapat menjawab atau menjelaskan masalah penelitian.

## **BAB IV : HASIL DAN PEMBAHSAN**

Dalam bab ini di jelaskan mengenai deskripsi objek penelitian, hasil analisis dan pengolahan data beserta pembahasanya, yang di sajikan secara kronologis dan sistematis sesuai dengan linkup penelitian serta konsisten dengan tujuan penelitian.

## **BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN**

Dalam bab ini berisi tentang kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan serta saran ata rekomendasi yang dapat diberikan kepada perusahaan dan pihak lain yang membutuhkan.