

# FAKTOR-FAKTOR YANG BERPENGARUH TERHADAP MINAT NASABAH MENGGUNAKAN UANG ELEKTRONIK (E-MONEY) PADA PT. BANK RAKYAT INDONESIA, Tbk. CABANG PANAKKUKANG MAKASSAR

Sudirman Dandu\*)

Dosen Pascasarjana STIE Nobel Indonesia Makassar

## *Abstract*

*This research aims to study the relationship of the use, usefulness / usefulness, and trust in the interests of using electronic money and to find out the dominant factors that influence the interest in using electronic money. Bank BRI, Tbk, Panakukkang Makassar Branch. The analysis method used in this study is the method of multiple linear regression analysis. The results of the study show the perceptions of usage, usefulness / usefulness, and positive and significant trust in the interests of using electronic money at the BRI Bank Panakukkang Makassar Branch. The variable that played a dominant role in the study was the variable ease of use of electronic money at Bank BRI, Tbk, Makassar Panakukkang Branch*

*Keywords: Ease Perception, Usability and Trust*

## PENDAHULUAN

Uang merupakan segala sesuatu yang dapat digunakan oleh masyarakat sebagai alat tukar-menukar atau alat pembayaran yang sah atas pembelian barang dan/atau jasa dimana keberadaannya diatur oleh undang-undang dan dapat bertindak sebagai alat penimbun kekayaan. Selain itu, uang dapat digunakan sebagai satuan hitung untuk mengukur nilai suatu barang.

Uang mengalami perkembangan dengan pesat dari masa ke masa. Bentuk uang pada awalnya adalah suatu barang yang dapat diterima banyak orang dan jumlahnya terbatas. Perkembangan selanjutnya adalah logam yang digunakan sebagai uang dalam bentuk, ukuran, berat dan nilai yang berbeda-beda yang kemudian dinamakan dengan uang logam. Terbatasnya jumlah bahan baku logam membuat orang mulai berinovasi membuat uang dari kertas. Hadirnya uang dari kertas tidak membuat uang berbahan logam ditinggalkan begitu saja, namun uang kertas dan uang logam menjadi alat tukar bersamaan dalam sistem pembayaran.

Uang logam dan uang kertas termasuk dalam uang kartal dimana uang kartal merupakan uang yang dipakai untuk transaksi sehari-hari. Selain uang kartal, ada juga uang giral yang merupakan alat pembayaran yang sah yang dikeluarkan oleh bank umum untuk mempermudah transaksi dalam jumlah yang cukup besar. Beberapa jenis uang giral antara lain cek dan giro.

Perkembangan teknologi informasi, perdagangan, dan sistem pembayaran telah membawa suatu perubahan terhadap munculnya inovasi-inovasi baru dalam penggunaan alat pembayaran. Salah satu inovasi tersebut adalah munculnya alat pembayaran elektronik yang menggunakan perkembangan teknologi saat ini.

Perubahan teknologi telah membuat adanya perubahan pada kebutuhan masyarakat atas alat pembayaran yang lebih cepat dan fleksibel. Alat pembayaran terus berkembang seiring berjalannya waktu, berawal dari uang logam, uang kertas konvensional dan saat ini uang

mengalami perubahan berupa media berisi data elektronik yang biasa disebut juga dengan alat pembayaran elektronik.

Sistem pembayaran non tunai atau bisa disebut elektronik berkembang sangat pesat seiring dengan perkembangan teknologi sistem pembayaran. Didukung oleh perkembangan teknologi yang semakin maju, membuat pengguna dan penyedia jasa sistem pembayaran non tunai terus mengembangkan sistem pembayaran non tunai agar lebih mudah digunakan oleh konsumen. Teknologi ini membuat perubahan pada pola hidup konsumen, terutama pola konsumsi dan cara hidupnya (Swastha dan Irawan, 2008).

Uang elektronik dapat disebut sebagai instrumen uang elektronik karena instrumen dalam KBBI merupakan alat untuk melakukan sesuatu, dan uang elektronik merupakan sebuah alat yang digunakan untuk melakukan transaksi pembayaran. Media penyimpanan nilai uang elektronik terdiri dari dua jenis yaitu berbasis *server* dan berbasis *chip*. Uang elektronik berbasis *chip* umumnya berbentuk kartu dan uang elektronik berbasis *server* berwujud dalam suatu aplikasi.

Disamping hal tersebut diatas, uang elektronik memberi kemudahan dan keamanan bagi masyarakat sebagai pengguna karena masyarakat yang ingin bertransaksi dalam jumlah besar tidak perlu lagi membawa uang tunai secara langsung. Instrumen uang elektronik berpotensi menggeser peran uang tunai sebagai alat pembayaran bagi konsumen dan pedagang karena kemudahannya dalam melakukan transaksi.

Instrumen uang elektronik memiliki fungsi yang hampir sama dengan kartu debit dan kartu kredit yang diterbitkan bank, namun berbeda dengan kartu kredit dan kartu debit,

uang elektronik tidak membutuhkan konfirmasi data atau *Personal Identification Number* (PIN) ketika digunakan untuk bertransaksi. Selain itu, uang elektronik tidak terhubung langsung dengan akun rekening nasabah di bank atau lembaga penerbit uang elektronik tersebut. Hal ini karena uang elektronik merupakan alat pembayaran yang dapat digunakan apabila pemegang uang elektronik menyetorkan sejumlah uang kepada penerbit. Jadi nilai yang terdapat dalam uang elektronik sesuai dengan nilai uang yang disetor oleh pengguna, tidak terkait dengan rekening nasabah.

Tingginya angka transaksi uang elektronik tidak lepas dari kebijakan perusahaan yang menjadikan uang elektronik sebagai alat bayar utamanya. Salah satu contoh dari penggunaan uang elektronik menjadi alat pembayaran utama adalah jalan tol dimana pengguna diharuskan memiliki uang elektronik untuk bisa menikmati fasilitas tersebut.

Instrumen uang elektronik yang merupakan produk yang memiliki nilai tersimpan yang terekam dalam media yang digunakan. Hal tersebut membuat media yang digunakan dapat dipindahtangankan dan dapat digunakan oleh siapapun selama masih memiliki nilai yang tersimpan. Hal ini dapat berdampak negatif karena jika media yang digunakan hilang, maka saldo yang masih ada dapat digunakan oleh orang lain yang menemukan.

Pada kenyataannya, uang elektronik dengan nilai yang dapat di *top up* atau diisi ulang ini tidak termasuk dalam simpanan sebagaimana dimaksud dalam undang-undang yang mengatur mengenai perbankan. Hal tersebut mengakibatkan apabila terjadi pencurian atau kehilangan, penggunaan instrumen uang elektronik yang bukan pemilik kartu tidak dapat dilacak keberadaannya dan instrumen uang

elektronik tersebut tidak dapat diblokir.

Meskipun memiliki banyak keunggulan inovasi dari uang konvensional, saat ini umumnya masyarakat masih memilih bertransaksi secara manual dengan uang tunai karena manfaat dan kemudahan uang elektronik masih belum terlalu dirasakan secara umum. Hanya masyarakat yang mengerti saja merasakan kemudahan dan manfaat atas layanan uang elektronik yang sudah menggunakannya, sedangkan masyarakat yang belum mengerti hal tersebut masih berpikir dua kali untuk menggunakan layanan uang elektronik.

Keputusan masyarakat dalam menggunakan uang elektronik juga dipengaruhi oleh persepsi daya guna/kebermanfaatan yaitu tingkatan dimana seorang berfikir bahwa menggunakan suatu sistem akan meningkatkan kinerjanya. Davis (1989:320) mendefinisikan persepsi mengenai kegunaan ini berdasarkan definisi dari kata *useful* yaitu *capable of being used advantageously*, atau dapat digunakan untuk tujuan yang menguntungkan. Persepsi terhadap daya guna adalah manfaat yang diyakini individu dapat diperolehnya apabila menggunakan teknologi informasi.

Selain itu, faktor kepercayaan terhadap produk juga berpengaruh dalam penggunaan layanan uang elektronik. Kepercayaan konsumen (*consumer beliefs*) menurut Mowen & Minor (2002:312) adalah segala pengetahuan yang dimiliki oleh konsumen dan kesimpulan yang dibuat konsumen tentang objek, atribut, dan manfaatnya. Kepercayaan tidak dapat begitu saja diakui oleh pihak lain melainkan kepercayaan tersebut harus dibangun sejak awal dan dapat dibuktikan (Efriandy, 2013). Pemayun & Suasana (2015) menyatakan

kepercayaan konsumen dikatakan dapat dipengaruhi oleh persepsi nilai artinya bila persepsi nilai yang dirasakan oleh konsumen semakin baik maka kepercayaan pada produk tersebut akan meningkat. Timbulnya kepercayaan akan suatu produk dapat berdampak pada minat seseorang untuk mulai menggunakan atau proses penggunaan secara berkelanjutan bagi calon pelanggan maupun pelanggan (Rizanata, 2014). Berdasarkan uraian di atas, menjadi penting untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi keinginan konsumen untuk menggunakan uang elektronik sebagai alat pembayaran. Oleh karena itu, penulis ingin melakukan penelitian yang berjudul “ *Faktor-Faktor Yang Berpengaruh Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Uang Elektronik (E-Money) Pada PT. Bank Rakyat Indonesia, Tbk Cabang Pankkukang Makassar*”.

#### **Rumusan Masalah**

Berdasarkan apa yang telah diuraikan dalam latar belakang di atas, maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah:

1. Apakah persepsi kemudahan penggunaan, daya guna/ kebermanfaatan, dan kepercayaan berpengaruh terhadap minat nasabah menggunakan uang elektronik ?
2. Variabel manakah dari persepsi kemudahan penggunaan, daya guna/kebermanfaatan, dan kepercayaan yang dominan berpengaruhnya terhadap minat nasabah menggunakan uang elektronik ?

#### **Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh persepsi kemudahan penggunaan ,daya guna/ kebermanfaatan, dan

kepercayaan terhadap minat nasabah menggunakan uang elektronik.

2. Untuk menganalisis faktor manakah dari persepsi kemudahan penggunaan, daya guna kebermanfaatan, dan kepercayaan yang paling besar pengaruhnya terhadap minat nasabah menggunakan uang elektronik.

### **Manfaat Penelitian**

1. Bagi pihak bank, khususnya PT Bank BRI Tbk Cabang Panakkukang Makassar diharapkan dapat dijadikan bahan masukan agar dapat meningkatkan minat nasabah.
2. Bagi perguruan tinggi, diharapkan dapat menambah informasi dan perbendaharaan kepustakaan jurusan Manajemen, konsentrasi keuangan dan perbankan, STIE Nobel Indonesia Makassar.
3. Bagi peneliti, untuk menambah pengetahuan, dan pengalaman serta referensi bagi rekan mahasiswa yang ingin melakukan penelitian lebih lanjut.

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **Pengertian Uang**

Seiring perkembangan uang yang semakin pesat, definisi uang mempengaruhi jenis-jenis uang yang masuk dalam definisi tersebut (Sri Mulyani, 1998). Ekonomi mendefinisikan uang sebagai sesuatu yang secara umum diterima dalam pembayaran barang dan jasa atau pembayaran atas utang. Tetapi definisi ini masih sangat sederhana. Diperlukan definisi yang lebih kompleks dan lebih luas (Frederic Miskhin, 2008). Sedangkan menurut Mankiw (2006), uang adalah persediaan asset yang dapat dengan segera digunakan untuk melakukan transaksi.

M. Manullang (1977) memberi

definisi uang sebagai berikut: “uang adalah segala sesuatu yang umum diterima sebagai alat penukar dan sebagai alat pengukur nilai, yang pada waktu bersamaan bertindak sebagai alat penimbun kekayaan”. Dari definisi ini, beliau mengatakan bahwa segala sesuatu yang sudah memenuhi definisi ini sudah dianggap uang, baik itu terbuat dari logam, kertas atau benda lainnya yang sudah diterima oleh masyarakat sebagai alat penukar, pengukur nilai dan sebagai alat penimbun kekayaan. Dengan demikian pengertian uang adalah sebuah alat pembayaran yang diterima secara umum untuk segala macam transaksi baik barang atau jasa.

#### **Fungsi Uang**

Uang merupakan bagian yang tidak bisa dipisahkan dari denyut kehidupan ekonomi masyarakat. Stabilitas ekonomi dan pertumbuhan ekonomi suatu negara ditentukan oleh sejauh mana peranan uang dalam perekonomian oleh masyarakat dan otoritas moneter. Definisi uang bisa dibagi dalam dua pengertian, yaitu definisi uang menurut hukum (law) dan definisi uang menurut fungsi. Definisi uang menurut hukum yaitu sesuatu yang ditetapkan oleh undang-undang sebagai uang dan sah untuk alat transaksi perdagangan. Sedangkan definisi uang menurut fungsi, yaitu sesuatu yang secara umum dapat diterima dalam transaksi perdagangan serta untuk pembayaran hutang-piutang (Yuliadi, 2014: 4).

Fungsi uang dalam perekonomian adalah sebagai alat untuk memenuhi bermacam-macam kebutuhan hidup, uang mempunyai beberapa fungsi. Fungsi-fungsi uang dapat digolongkan dalam fungsi asli dan fungsi turunan. Yang termasuk fungsi asli uang adalah sebagai alat tukar dan alat satuan

hitung. Sedangkan fungsi turunan mencakup standar atau ukuran pembayaran yang ditunda, alat penyimpan kekayaan dan alat pengalih kekayaan (Alam S, 2007: 245).

Uang dikenal mempunyai empat fungsi, dua diantaranya merupakan fungsi yang sangat mendasar sedangkan dua lainnya adalah fungsi tambahan. Dua fungsi dasar tersebut adalah peranan uang sebagai (Boediono, 1994:10): Alat tukar (*Means of exchange*).

Peranan uang sebagai alat tukar mensyaratkan bahwa uang tersebut harus diterima oleh masyarakat sebagai alat pembayaran. Artinya, si penjual barang mau menerima uang sebagai pembayaran untuk barangnya karena ia percaya bahwa uang tersebut juga diterima oleh orang lain (masyarakat umum) sebagai alat pembayaran apabila ia nanti memerlukan untuk membeli suatu barang.

**a) Alat penyimpan nilai/daya beli (*Store of value*)**

Terkait dengan sifat manusia sebagai pengumpul kekayaan. Pemegangan uang merupakan salah satu cara untuk menyimpan kekayaan. Kekayaan tersebut bisa dipegang dalam bentuk-bentuk lain seperti tanah, kerbau, berlian, emas, saham, mobil dan sebagainya. Syarat utama untuk ini adalah bahwa uang harus bisa menyimpan daya beli atau nilai. Dan fungsi tambahan lainnya adalah:

**b) Satuan hitung (*Unit of account*)**

Sebagai satuan hitung, uang juga mempermudah tukar- menukar. Dua barang yang secara fisik sangat berbeda, seperti misalnya kereta api dan apel, bisa menjadi seragam apabila masing- masing dinyatakan dalam bentuk uang.

**c) Ukuran untuk pembayaran**

**masa depan (*Standard for deferred payment*).**

Sebagai ukuran bagi pembayaran masa depan, uang terkait dengan transaksi pinjam-meminjam atau transaksi kredit, artinya barang sekarang dibayar nanti atau uang sekarang dibayar dengan uang nanti. Dalam hubungan ini, uang merupakan salah satu cara menghitung pembayaran masa depan tersebut.

**d) Ukuran untuk pembayaran masa depan (*Standard for deferred payment*).**

Sebagai ukuran bagi pembayaran masa depan, uang terkait dengan transaksi pinjam-meminjam atau transaksi kredit, artinya barang sekarang dibayar nanti atau uang sekarang dibayar dengan uang nanti. Dalam hubungan ini, uang merupakan salah satu cara menghitung pembayaran masa depan tersebut.

**Jenis Uang**

Membicarakan jenis uang lebih lanjut, ditinjau dari bentuk atau jenisnya menurut Suherman Rosyidi uang mempunyai dua bentuk, yaitu:

**a) Uang Kartal (*Chartal*)**

Uang kartal adalah uang yang kita lihat sehari-hari, mulai pecahan seratus rupiah hingga pecahan seratus ribu rupiah. Uang kertas merupakan uang yang terbuat dari bahan kertas yang tidak mudah rusak, dilengkapi dengan ciri-ciri tertentu untuk menghindari pemalsuan, dan memudahkan orang untuk mengenalinya, termasuk para tunanetra. Uang logam terbuat dari logam seperti aluminium, nikel, tembaga, dan kuningan. Sedangkan,

**b) Uang giral**

Uang giral adalah uang yang

diciptakan oleh sistem perbankan dalam aktivitas kreditnya. (Suherman Rosyidi, 2011: 276-277). Dalam bukunya tersebut Suherman menyebutkan bahwa orang menyimpan dengan berbagai bentuk. Pertama; dalam bentuk giro (*Checking deposit* dan *demand deposit*). Kedua; Tabungan (*saving deposit*). Ketiga; deposit berjangka (*time deposit*). Uang dapat dibedakan atas dasar pihak yang mengeluarkan, bahan uang, Negara yang mengeluarkan, dan nilai uang (Alam S, 2007: 246).

c) **Jenis Uang berdasarkan pihak yang mengeluarkan**

Berdasarkan pihak yang mengeluarkan, uang dibedakan menjadi uang kartal dan uang giral. Uang kartal adalah uang kertas atau logam yang beredar di masyarakat. Uang giral adalah alat pembayaran berupa cek, bilyet giro, dan sejenisnya.

d) **Jenis Uang berdasarkan Bahan Uang**

Berdasarkan bahan yang digunakan uang untuk membuat, uang dibedakan atas uang logam dan uang kertas. Uang logam adalah uang yang bahannya terbuat dari logam berupa emas, perak atau logam lainnya yang beredar sebagai alat pembayaran. Sedangkan, uang kertas adalah uang yang bahannya terbuat dari kertas serta penggunaannya diatur oleh undang-undang dan kebiasaan.

e) **Jenis Uang berdasarkan Negara yang mengeluarkan**

Berdasarkan Negara yang mengeluarkan, uang dibedakan atas uang dalam negeri (domestik/nasional) dan uang luar negeri. Uang dalam negeri adalah

uang yang dikeluarkan oleh Negara yang bersangkutan. Uang luar negeri adalah uang yang beredar dalam suatu Negara, tetapi yang mengeluarkannya adalah Negara lain.

f) **Jenis Uang berdasarkan Nilai uang**

Berdasarkan perbandingan nilai bahan dengan nilai tukar, uang dibedakan atas uang bernilai penuh dan uang tidak bernilai penuh. Uang nilai penuh (*full bodied money*) adalah uang yang nilai bahannya (nilai intrinsiknya) sama dengan nilai nominal atau nilai penuh yang terdapat pada standar emas. Uang tidak bernilai penuh adalah uang yang nilai bahannya (nilai intrinsiknya) lebih kecil daripada nilai nominalnya (Alam S, 2007:246-247). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa jenis uang secara sederhana dapat dijelaskan dengan uang giral dan uang kartal.

**Pengertian Uang Elektronik**

Dalam Salah satu publikasi *Bank for International Settlement* mendefinisikan uang elektronik sebagai Produk *Stored-Value* atau *Prepaid* dimana uang disimpan dalam suatu media elektronik yang dimiliki seseorang. (Basel: BIS, 1996:1). Uang elektronik yang dimaksud adalah alat pembayaran elektronik yang diperoleh dengan menyetorkan terlebih dahulu sejumlah uang kepada penerbit, baik secara langsung, maupun melalui agen-agen penerbit, atau dengan pendebitan rekening di bank, dan nilai uang tersebut dimasukan menjadi nilai uang dalam media uang elektronik, yang dinyatakan dalam satuan Rupiah, yang digunakan untuk melakukan transaksi pembayaran dengan cara mengurangi secara langsung nilai uang pada media uang elektronik tersebut (Veithal Rivai,

2001: 1367).

Menurut Peraturan Bank Indonesia NOMOR: 11/12/PBI/2009, Uang Elektronik adalah alat pembayaran yang memenuhi unsur-unsur sebagai berikut:

- 1) Diterbitkan atas dasar nilai uang yang disetor terlebih dahulu oleh pemegang kepadapenerbit.
- 2) Nilai uang disimpan secara elektronik dalam suatu media seperti server atau chip.
- 3) Digunakan sebagai alat pembayaran kepada pedagang yang bukan merupakan penerbit uang elektronik tersebut.
- 4) Nilai uang elektronik yang disetor oleh pemegang dan dikelola oleh penerbit bukan merupakan simpanan sebagaimana dimaksud dalam undang-undang yang mengatur mengenai perbankan. (Sumber: [www.bi.go.id](http://www.bi.go.id)).

Uang elektronik (*electronic money*) di Indonesia menurut Peraturan Bank Indonesia No. 16/8/PBI/2014 berdasarkan pencatatannya memiliki 2 jenis yaitu *registered* dan *unregistered*. Uang elektronik (*Electronic money*) *registered* adalah uang elektronik yang data identitas pemegangnya terdaftar dan tercatat pada penerbit. Uang elektronik *unregistered* adalah uang elektronik yang data identitas pemegangnya tidak terdaftar dan tidak tercatat pada penerbit. Berdasarkan pencatatannya uang elektronik (*electronic money*) berbeda maka fasilitas yang ditawarkan berbeda pula. Menurut peraturan Bank Indonesia No. 16/8/PBI/2014 tentang perubahan atas peraturan Bank Indonesia No. 11/12/PBI/2009 Tentang uang elektronik perbedaan tersebut yaitu pada transfer dana dan tarik tunai. Di dalam *electronic money registered* memiliki fasilitas transfer dana dan tarik tunai, sedangkan *electronic money unregistered* tidak memiliki kedua fasilitas tersebut.

## Penyelenggara Uang Elektronik

Penyelenggara uang elektronik yang wajib mengajukan izin sebagaimana peraturan Bank Indonesia (PBI) No.11/12/PBI/2009 tanggal 13 April 2009 tentang uang elektronik dan surat edaran Bank Indonesia (SE BI) No.11/11/DASP tentang uang elektronik adalah prinsipal, penerbit, *acquirer*, penyelenggara kliring maupun penyelenggara penyelesaian akhir (Sumber: [www.bi.go.id](http://www.bi.go.id)) Indonesia yang resmi dan tercatat di Bank Indonesia:

Penyelenggara uang elektronik adalah perusahaan yang memiliki surat izin atas penerbitan uang elektronik dengan ketentuan yang terdapat pada peraturan Bank Indonesia (PBI) No.11/12/PBI/2009 tanggal 13 April 2009 tentang uang elektronik dan surat edaran Bank Indonesia (SE BI) No.11/11/DASP tentang uang elektronik adalah prinsipal, penerbit, *acquirer*, penyelenggara kliring maupun penyelenggara penyelesaian akhir.

## Kelemahan dan Kelebihan Uang elektronik

Menurut Mada Aryanugraha yang merupakan konsulat dari Ardana Consulting dalam majalah Tabloid Nova menyebutkan Kekurangan Menggunakan uang elektronik:

1. Sulitnya mengecek saldo menjadi kekurangan menggunakan uang elektronik. Sehingga, saat melakukan pembayaran bisa jadi konsumen tidak mengetahui saldonya habis. Contohnya, saat membayar di gerbang tol, pengendara terpaksa meminta bantuan petugas karena tak mengetahui saldonya habis. Akibatnya, terjadi hambatan saat transaksi.
2. Belum banyaknya *merchant* yang menyediakan fasilitas uang elektronik di Indonesia. Ini membuat seseorang yang

memiliki uang elektronik alias *e-money* menjadi tidak maksimal menggunakan kartunya. Bahkan untuk beberapa *merchant*, misalnya perusahaan taksi yang sudah menggunakan uang elektronik, terkadang supirnya menyembunyikan alat ini. Alasannya, mereka tidak bisa mendapat uang lebih. Berbeda jika dibayar tunai, ada kelebihan uang yang bisa mereka terima.

3. Selain itu, kekurangan menggunakan uang elektronik adalah kalau kartunya hilang, uangnya pun ikut hilang. Beda dengan ATM yang saat hilang masih bisa diblokir rekeningnya dan uang pun masih utuh. Sedangkan *e-money* tidak bisa diblokir dan tidak bisa diklaim. Tapi, orang yang menemukan kartu tersebut bisa memakainya karena tidak memakai PIN.
4. Tak dilengkapi dengan pin dan di dalam kartu tak tertera nama pemilik, melainkan hanya data saldo. Sehingga mudah tertukar atau hilang dengan prosedur pengembalian yang sulit. Sedangkan kelebihan menggunakan uang elektronik adalah:

1. Uang elektronik memudahkan dan mempercepat transaksi. Misalnya, saat antri di gerbang tol atau naik Transjakarta. Pembayaran di gerbang tol cenderung lebih cepat karena masih jarang yang menggunakan uang elektronik ini sehingga terhindar dari masalah antri.
2. Uang elektronik sangat fleksibel dan tidak perlu membawa uang tunai. Bahkan lebih mudah mengontrol pengeluaran karena dana. Ini bisa menjadi

pos untuk transportasi atau makan yang sudah dijatahkan.

3. Uang elektronik juga sangat berguna bagi pengguna yang konsumtif dan malas mencatat pengeluaran. Ketika dana tersebut memang sudah saatnya habis, tinggal diisi lagi sesuai bujet. Sehingga pengeluarannya terkontrol, tidak asal menggesek kartusaja.
4. Selain itu, uang elektronik juga efektif diberikan pada sopir atau asisten rumah tangga, untuk keperluan membeli bensin, parkir, belanja di supermarket dan sebagainya, karena mempermudah pengontrolan(Sumber:[www.tabloindova.com](http://www.tabloindova.com)).

Seiring dengan populernya *e-money* ini, masyarakat juga harus mempertimbangkan kelebihan dan kekurangan *e-money* sebagai pengganti uang kas ini. Berikut beberapa hal yang harus diperhatikan. Ada beberapa kelebihan *e-money* dibanding uang fisik. Pertama, dapat melakukan berbagai transaksi tanpa membawa banyak uang fisik. Kedua, dapat melakukan transaksi lebih cepat karena tinggal mengurangi nilai di *e-money* sesuai dengan nilai transaksi, tak perlu menghitung berlembar uang. Namun, ada juga kekurangan *e-money*. Pertama, belum semua transaksi bisa memakai *e-money* karena *e-money* baru bisa dipakai di *merchant* yang bekerja sama dengan penerbit. Kedua, risiko seluruh uang hilang ketika pengguna kehilangan kartu atau piranti yang dipakai menyimpan *e-money* (Sumber: [www.atmbersama.com](http://www.atmbersama.com)).

Kelebihan lain *e-money* lainnya adalah waktu yang diperlukan menyelesaikan transaksi jauh lebih

singkat dibandingkan transaksi dengan kartu debit, kartu kredit atau ATM. Sebab, pemakaian *e-money* tak memerlukan otorisasi *on-line*, tanda tangan atau memasukkan kode PIN.

Dengan transaksi *off-line* biaya dapat dikurangi. Dan juga *electronic value* dapat diisi ulang kedalam kartu *e-money* melauai berbagai sarana yang disediakan oleh issuer. Perkembangan *e-money* bukan disebabkan oleh BI, namun disebabkan oleh perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang mengendalikan pasar untuk menggunakan *e-money* tersebut. *E-money* menjadi salah satu alternatif pembayaran dalam segmen mikro seperti: pembayaran tol atau tiket. *E-money* menawarkan kemudahan dan kecepatan dalam melakukan transaksi.

Namun demikian, untuk mencapai itu *e-money* harus mengorbankan aspek lain, yaitu aspek keamanan. Dalam proses pembayaran sama sekali tidak ada proses otorisasi untuk meningkatkan risiko keamanan yang ditanggung oleh pihak pengguna/pemilik kartu. Proses pembayaran dilakukan dengan menempelkan kartu *e-money* pada alat scan yang disediakan, tanpa melalui proses otorisasi baik berupa PIN (*Personal Identification Number*) atau proses otorisasi transaksi lainnya.

Apabila pengguna kehilangan kartu *e-money*, kartu tersebut dicuri, atau kejadian lain yang menyebabkan kepemilikan kartu beralih dari kita ke pihak orang lain, maka kartu tersebut tetap dapat dipergunakan oleh orang lain itu. Sehubungan dengan ini, pihak yang kehilangan kartu tidak dapat melakukan upaya lain untuk memperjuangkan haknya. Pemilik kartu tidak dapat melakukan blokir atas kartu *e-money* yang tercuri tersebut. Di samping itu telah dinyatakan dalam perjanjian pembuatan kartu *e-money* antara bank/Issuer dengan pengguna

bahwa risiko kehilangan kartu merupakan risikopengguna.

Kelemahan kedua dari sistem pembayaran *e-money* ini adalah isu interoperabilitasnya. Interoperabilitas adalah kapabilitas dari suatu produk atau sistem yang antar mukanya diungkapkan sepenuhnya untuk berinteraksi dan berfungsi dengan produk atau sistem lain, kini, atau di masa mendatang, tanpa batasan akses atau implementasi. Dengan demikian, jika dikaitkan dengan *e-money*, permasalahan interoperabilitas yang dihadapi adalah setiap instrument *e-money* yang dikeluarkan oleh salah satu penerbit tidak bisa digunakan untuk pembayaran di merchant penerbit lainnya. Contoh sederhananya adalah kartu *e-money* yang dikeluarkan oleh Bank BRI tidak bisa melakukan transaksi di *Flazz reader* milik BCA. Permasalahan seperti ini terjadi akibat tidak adanya standarisasi pada *microprocessor chip*, alat pembaca, aplikasi, dan/atau frekuensi radio yang dipergunakan untuk mentransmisi data moneter dari kartu *e-money* ke *operator network* pada setiap produk *e-money* yang ada di Indonesia saatini.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa uang elektronik banyak memiliki kelebihan, yaitu mudahnya dalam membawa tidak perlu banyak membawa uang fisik yang banyak memakan tempat menyimpan seperti dompet atau tas, kemudian tidak perlu ada sepeserpun uang yang hilang karena tidak adanya kembalian dari toko, bahkan kembalian ditukar dengan sebuah permen yang pada tahun 2012 muncul bahwa menukar kembalian dengan permen adalah tindakan illegal, sehingga jika uang kembalian kita kurang Rp25,- maka uang tersebut menjadi hak toko. Selain itu kenyamanan uang elektronik dapat mengatur pengeluaran dan perkiraan untuk kebutuhan mendatang.

### **Persepsi kemudahan penggunaan**

Menurut Jogiyanto (2009) menyatakan persepsi kemudahan penggunaan didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan bebas dari usaha. Dari definisinya maka dapat diketahui bahwa persepsi kemudahan merupakan suatu kepercayaan tentang proses pengambilan keputusan. Jika seseorang merasa percaya bahwa sistem informasi mudah digunakan maka dia akan menggunakannya.

Menurut Sun dan Zhang (2011) mengidentifikasi dimensi dari persepsi kemudahan yaitu, *ease to learn* (mudah untuk dipelajari), *ease to use* (mudah digunakan), *clear and understandable* (jelas dan mudah dimengerti), dan *become skillful* (menjaditerampil).

Kemudahan diartikan sebagai kepercayaan individu dimana jika mereka menggunakan sistem tertentu maka akan bebas dari upaya (Mathieson, 1991). Jadi apabila seseorang percaya bahwa suatu teknologi itu mudah untuk digunakan maka orang tersebut akan menggunakannya. Sehingga variabel kemudahan ini memberikan indikasi bahwa suatu sistem dibuat bukan untuk mempersulit pemakainya, namun justru suatu sistem dibuat dengan tujuan memberikan kemudahan bagi pemakainya. Dengan demikian, seseorang yang menggunakan suatu sistem tertentu akan bekerja lebih mudah jika dibandingkan dengan seseorang yang bekerja secara manual. Beberapa penelitian sebelumnya yang membuktikan bahwa persepsi Kemudahan memiliki pengaruh terhadap sikap penggunaan teknologi, antara lain penelitian yang dilakukan oleh Ramadhani (2008).

Kemudahan juga didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan bebas dari usaha (Jogiyanto, 2007:

115). Dari definisi tersebut dapat diketahui bahwa Kemudahan Penggunaan ini juga merupakan suatu keyakinan tentang proses pengambilan keputusan. Jika seseorang merasa yakin bahwa sistem informasi mudah digunakan maka dia akan menggunakannya. Sebaliknya jika seseorang merasa yakin bahwa sistem informasi tidak mudah digunakan maka dia tidak akan menggunakannya. Dari penjelasan di atas kemudahan dapat diartikan sebagai suatu keyakinan tentang proses pengambilan keputusan tentang tingkat kesulitan.

### **Persepsi Daya Guna/kebermanfaatan**

Daya Guna adalah tingkat produk dapat digunakan yang ditetapkan oleh user untuk mencapai tujuan secara efektif dan tingkat kepuasan dalam menggunakannya (ISO, 1998). Daya guna merupakan salah satu faktor yang digunakan untuk mengukur sejauh mana penerimaan pengguna terhadap system. Ukuran daya guna suatu sistem adalah sesuatu yang subyektif-mendasar. Menurut ISO 1998, atribut daya guna terdiri dari:

- 1) Efektivitas : Ketelitian Dan Kelengkapan Dimana User Mencapai Tujuan
- 2) Efisiensi : Sumber Daya Pembelajaran Dalam Hubungannya Dengan Ketelitian Dan Kelengkapan Untuk User
- 3) Kepuasan : Bebas Dari Ketidak - Nyamanan Dan Sikap Positif Dalam Menggunakan Produk. Dalam hal ini daya guna menggunakan uang elektronik adalah sejauh mana nasabah dapat menggunakan instrument uang elektronik tersebut untuk mencapai tujuan secara efektif dan tingkat kepuasan dalam menggunakannya.

### **Persepsi Kepercayaan**

Menurut Mahardika dan Basuki (2011), kepercayaan nasabah didefinisikan

disini sebagai indikator keadaan psikologis yang mengarah pada kepercayaan dalam melakukan transaksi perbankan di internet, menjaga kepentingan transaksi nasabah, menjaga komitmen dalam melayani nasabah, dan memberikan manfaat pada penggunaannya.

### **Minat nasabah**

Minat sebagai aspek kejiwaan bukan hanya mewarnai perilaku seseorang untuk melakukan aktifitas yang menyebabkan seseorang merasa tertarik kepada sesuatu. Sedangkan nasabah merupakan konsumen-konsumen sebagai penyedia dana dalam proses transaksi barang ataupun jasa dengan demikian pengertian minat nasabah menurut Kanuk (2008:25) yaitu: “pengaruh eksternal, kesadaran dan kebutuhan, pengenalan produk dan evaluasi alternatif adalah hal yang dapat menimbulkan minat beli konsumen. Pengaruh eksternal ini terdiri dari usaha pemasaran dan faktor sosial budaya”.

### **Hipotesis**

Berdasarkan latar belakang masalah, perumusan masalah dan kerangka pikir yang telah dikemukakan sebelumnya, maka penulis merumuskan hipotesis penelitian sebagai berikut :

1. Diduga bahwa persepsi kemudahan penggunaan, daya guna/kebermanfaatan dan kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan pada minat nasabah untuk menggunakan uang elektronik.
2. Diduga bahwa faktor yang paling dominan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah untuk menggunakan uang elektronik adalah persepsi kemudahan penggunaan.

## **PEMBAHASAN**

### **Pengaruh Persepsi Kemudahan Terhadap Minat Nasabah menggunakan uang**

### **elektronik (e-money)**

Berdasarkan hasil penelitian penulis menunjukkan bahwa persepsi kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah menggunakan uang elektronik (e-money). Hal ini menggambarkan bahwa aspek kemudahan merupakan salah satu faktor utama yang menjadi skala prioritas nasabah menggunakan uang elektronik atau e-money dalam siklus kehidupan berkendara di jalan tol.

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Sdra Suparno, Sukirno (2013) dengan judul penelitian: Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan, Kepercayaan, Kecemasan Berkomputer dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Menggunakan e-money. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Persepsi Kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Minat Menggunakan uang elektronik atau e-money.

### **Pengaruh Persepsi Daya Guna Terhadap Minat Nasabah Menggunakan uang elektronik (e-money)**

Berdasarkan hasil uji t menunjukkan bahwa Persepsi Daya Guna berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan uang elektronik atau e-money pada Bank BRI Cabang Panakkukang Makassar. Artinya seseorang nasabah menggunakan uang elektronik atau e-money di lihat dari sisi nilai manfaat yang dirasakan oleh seseorang pengguna dibanding dengan masih menggunakan sistem manual yang memerlukan waktu yang relatif lama sistem antrian nya. Hal ini sejalan pernyataan penelitian Sdra Nur Fitri Pratiwi.2015. yang berjudul Pengaruh Persepsi Kemudahan dan Persepsi Kemanfaatan Terhadap Minat Konsumen Menggunakan Kartu Brizzi PT. Bank Rakyat Indonesia yang merupakan salah satu alat pembayaran uang elektronik (*e-money*), hasilnya

bahwa persepsi kemudahan dan persepsi kemanfaatan memiliki pengaruh positif terhadap minat konsumen dalam menggunakan Kartu Brizzi di daerah Makassar serta penelitian Arsita Ika adiyanti, 2015 dengan berjudul “Pengaruh Pendapatan, Manfaat, Kemudahan, Penggunaan, Daya Tarik Promosi, dan Kepercayaan Terhadap Minat Menggunakan layanan *E-money*, hasil penelitiannya menunjukkan bahwa pendapatan, manfaat, kemudahan daya tarik, promosi dan kepercayaan memiliki hubungan yang positif terhadap minat menggunakan layanan *e-money*.

#### **Pengaruh Persepsi Kepercayaan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan uang elektronik (e-money) pada Bank BRI Cabang Panakkukang Makassar.**

Berdasarkan hasil t dan uji f dalam penelitian penulis menunjukkan bahwa persepsi kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah menggunakan uang elektronik atau e-money pada Bank BRI Cabang Panakkukang Makassar. Artinya seorang Nasabah dalam menggunakan uang elektronik atau e-money ini berkeyakinan dan percaya bahwa uang elektronik atau e-money yang dikeluarkan oleh Bank BRI Cabang Panakkukang Makassar memiliki tingkat kepercayaan yang sangat tinggi atas penggunaannya.

Hasil penelitian ini sejalan dengan pernyataan dalam penelitian sdr “Saputro, Sukirno (2013)” dengan penelitian yang berjudul “Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan, Kepercayaan, Kecemasan Berkomputer dan Kualitas Layanan Terhadap Minat Menggunakan *e-money*” terdapat pengaruh positif dan signifikan pada persepsi kemudahan minat menggunakan *e-money* serta penelitian sdri : Sulastini dan Warmika.2014, dengan penelitian yang berjudul

“Aplikasi TAM, Persepsi Risiko, dan Kepercayaan dalam Menjelaskan Niat Menggunakan *e-money*” menunjukkan bahwa kepercayaan berpengaruh positif signifikan terhadap niat menggunakan *e-money* pada Bank BRI Cabang Makassar.

#### **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan Uji T dan Uji F menunjukkan bahwa variabel persepsi kemudahan, daya guna dan kepercayaan berpengaruh yang positif dan signifikan terhadap minat nasabah menggunakan e-money.
2. Variabel yang berpengaruh dominan dalam penelitian ini adalah persepsi kemudahan penggunaan e-money.

#### **SARAN**

Berdasarkan kesimpulan yang telah dikemukakan diatas, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Disarankan pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Panakukang untuk memberikan berbagai fasilitas kemudahan penggunaan e-money, daya guna dan kepercayaan yang maksimal kepada nasabahnya, agar nasabah merasa puas atas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan.
2. Disarankan untuk meningkatkan keamanan dan kenyamanan penggunaan fasilitas e-money pada setiap nasabah pengguna kartu e-money yang bersangkutan.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

Swastha dan irawan. 2008. Manajemen Pemasaran Modern. Edisi kedua, Cetakan Ke-tigabelas. Yogyakarta: Liberty offset.

- Davis. 1989. Kerangka dasar: system informasi manajemen, bagian I, cetakan kedua belas. Jakarta : PT. Pustaka binawan Pressindo.
- Mowen dan minor. 2002. Perilaku konsumen. Jakarta : Erlangga.
- Efriandy, iwan. 2013. Kualitas pelayanan dan kepercayaan nasabah (studi pada nasabah tabungan PT Bank Aceh di kota Blangpidie) *E-jurnal ekonomimanajemen dan bisnis*, Kabupaten Kudus: Universitas Muria Kudus
- Rizanata. 2014. Pengaruh kepercayaan pelanggan terhadap *word of mouth*, niat beli dan retensi pelanggan gerai indomaret disurabaya. *Journal of bussines and banking, vol 4 (1): hal 31-42*.
- Pemayun & suasana. 2015. Peran kepercayaan dalam memediasi hubungan antara persepsi nilai dan keputusan pembelian produk hijau *Herbalife* dikota Denpasar. *E-jurnal Manajemen Unud*, 4 (12), 4186-4218.
- Mishkin, Frederic S. 2008. Ekonomi uang, perbankan, dan pasar keuangan. Edisi Sembilan, jilid 2. Jakarta : salemba empat.
- Mishkin, Frederic S. 2008. *Ekonomi uang, perbankan, dan pasar keuangan.edisi 8*. Salemba empat : Jakarta.
- Mankiw, Gregory. 2006. Pengantar ekonomi makro. Edisi ketiga. Salemba empat : Jakarta.
- Mankiw, Gregory. 2006. Pengantar Ekonomi Makro. Jakarta :Salemba empat
- Manullang, M. 1977. Dasar-dasar Manajemen.Jakarta : ghalia Indonesia
- Yuliadi. 2014. Ekonomi moneter, Jakarta : PT idex.
- Alam, S. 2007.*ekonomi*, jilid 2. Jakarta : Esis.
- Boediono. 1994. Ekonomi Moneter Seri Sinopsis Pengantar Ilmu Ekonomi Moneter.Yogyakarta: LPBFE
- Boediono. 1994. Ekonomi Moneter Seri Sinopsis Pengantar Ilmu Ekonomi Moneter. Yogyakarta: LPBFE
- Rosyidi, suherman.2011.*Pengantar teori ekonomi pendekatan kepada teori ekonomi makro & mikro*.Jakarta :rajagrafindo persada.
- Bank Indonesia. 2009. Peraturan bank Indonesia No 11/12/PBI/2009 tentang uang elektronik.Lembaran Negara Republic Indonesia Tahun 2009 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5001.
- Jogiyanto. 2009. Analisis dan desain. Yogyakarta :andi offset.
- Jogiyanto. 2007. Sistem informasi keperilakuan. Edisi revisi.Yogyakarta : andi offset.
- Mahardika, A. dan basuki, R. 2011.Factor determining acceptance level of e-money implementation..*Jornal of economics, bussines, and accountancy*.