

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perpaduan kemajuan teknologi informasi pada sektor perekonomian memunculkan inovasi yaitu *financial technology* (fintech). Keberadaan fintech mendorong perubahan dan peralihan masyarakat ke arah yang modern dari sebelumnya sekaligus menjadi solusi dalam memberikan layanan keuangan seperti kegiatan bertransaksi yang terasa simpel sehingga dapat menghemat waktu. Fintech juga menawarkan berbagai konsep baru yang praktis dalam melakukan setiap transaksi (Basuki & Husein, 2018). Kegiatan transaksi baik secara offline maupun online sudah menjadi hal biasa bagi masyarakat Indonesia, adanya kemudahan akses yang diberikan serta beragamnya metode pembayaran yang disediakan oleh pihak penyedia jasa pembayaran menjadikan masyarakat semakin konsumtif dari sebelumnya.

Seiring berkembangnya era digitalisasi, metode pembayaran khususnya non-tunai (menggunakan uang elektronik) mulai beragam bentuknya. Akhir-akhir ini metode pembayaran tersebut, mulai digemari masyarakat karena beragamnya layanan serta manfaat yang ditawarkan. Maraknya perusahaan *start-up* yang terus berkembang diberbagai bidang, mulai dari *e-commerce* (BukaLapak, Shopee, TokoPedia, dll) hingga transportasi online (Gojek, Grab) diduga menjadi pemicunya. Sebelum maraknya perusahaan *start-up* di Indonesia, pihak perbankan lebih dulu mengembangkan produk-produk *e-money* seperti kartu debit, kartu kredit, *i-*

banking, mobile banking dan saat ini tengah populer jenis kartu multibayar seperti BCA Flazz, BNI TapCash, BRI BRIZZI, BTN Blink, E-money Mandiri.

Menurut data yang diperoleh dari Bank Indonesia, jumlah transaksi menggunakan uang elektronik mengalami peningkatan yang signifikan pada periode empat tahun terakhir yakni di tahun 2016 jumlah volume transaksi mencapai angka 683.133.352 dengan nilai nominal Rp 7.063.689, kemudian pada tahun 2017 volume transaksi mengalami peningkatan menjadi 943.319.933 dengan nilai nominal Rp 12.375.469, pada tahun 2018 volume transaksi meningkat drastis yakni 2.922.698.905 dengan nilai nominal Rp 47.198.616, peningkatan yang terjadi tidak berhenti di tahun 2018 melainkan masih berlanjut di tahun 2019 dengan volume transaksi sebanyak 5.226.699.919 serta nilai nominal yang mencapai angka Rp 145.165.468. Peningkatan volume transaksi dari tahun ke tahun, membawa kabar baik terhadap perekonomian di Indonesia.

Menurut informasi yang diperoleh dari laman resmi Kementerian Keuangan Republik Indonesia, bahwasannya perkembangan perekonomian di Indonesia dalam empat tahun terakhir yakni tahun 2016, 2017, 2018, dan 2019 menunjukkan tren yang positif. Artinya tingkat perekonomian di Indonesia semakin membaik semenjak adanya sistem pembayaran elektronik dan mulai mengarah pada penerapan Gerakan Nasional Non Tunai (GNNT) atau *cashless society* seperti yang telah diresmikan oleh Agus D.W. Martowardojo selaku Gubernur Bank Indonesia pada Kamis, 14 Agustus 2014.

Dalam Al-Qur'an Surah Al-Insyirah (94) Ayat 5,6,7,8 yang berbunyi :

﴿٥﴾ فَإِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا ﴿٥﴾

﴿٦﴾ إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا ﴿٦﴾

﴿٧﴾ فَإِذَا فَرَغْتَ فَانصَبْ ﴿٧﴾

﴿٨﴾ وَإِلَىٰ رَبِّكَ فَارْغَبْ ﴿٨﴾

Terjemahan :

“Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan, sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Maka apabila engkau telah selesai (dari suatu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain), dan hanya kepada Tuhanmulah engkau berharap.”

Pada ayat tersebut telah dijelaskan bahwa setiap ada kesulitan maka setelahnya adalah kemudahan, kemudahan diperoleh setelah manusia berusaha dengan semaksimal mungkin untuk menghadapi tantangan yang ada. Apabila dikaitkan dengan latar belakang masalah penelitian ini, maka kecanggihan teknologi informasi saat ini semakin mempermudah aktivitas manusia terutama dalam hal transaksi. *E-money* merupakan salah satu bukti inovasi dari kecanggihan teknologi informasi, penggunaan *e-money* telah membuat kegiatan transaksi menjadi efektif dan efisien dari sebelumnya karena terbantu oleh sistem dan alat.

Semenjak GNNT diresmikan, masing-masing pemerintah daerah mulai melakukan pembenahan (*upgrade*) baik dari segi infrastruktur maupun sumber daya manusianya. Hal ini dilakukan demi mewujudkan pelayanan publik yang bersifat transparansi dan akuntabilitas. Jakarta merupakan salah satu Kota di Indonesia yang saat ini sudah menerapkan sistem pembayaran non-tunai (*cashless*) hampir diberbagai fasilitas layanan publik. Penelitian yang dilakukan Wibowo, Rosmauli, & Suhud (2015) menyatakan bahwa penggunaan jasa commuterline di Jakarta dalam menggunakan pembayaran *e-money card* menerima respon positif dari masyarakat. Penelitian tersebut memiliki makna bahwa masyarakat Kota Jakarta dapat menerima dengan baik terkait penggunaan *e-money card* pada layanan publik yang ditawarkan oleh pemerintah.

Kota Jakarta masuk dalam jajaran *Top 50 Smart City Government Rankings* pada tahun 2018/19. Menurut Giffinger dkk. (2007), Kota cerdas (*smart city*) adalah Kota yang mampu menerapkan fleksibilitas, transformability, sinergi, dan individualitas dalam pemerintahannya sehingga dapat menggerakkan masyarakatnya untuk terus berinovasi dan berkarya. Apabila dilakukan perbandingan dengan Kota Surabaya, maka perkembangan *cashless* nya belum sepesat Kota Jakarta. Pemerintah Kota Surabaya masih harus melakukan berbagai pembenahan (*upgrade*) secara bertahap terhadap layanan publiknya, agar dapat beralih ke sistem yang modern. Pemerintah Kota Surabaya sebenarnya sudah merencanakan berbagai program yang akan dilaksanakan demi terwujudnya *Surabaya Digital Society*. Melalui Dinas

Perhubungan Kota Surabaya, penerapan sistem *cashless* sudah dilakukan untuk beberapa layanan pembayaran salah satunya adalah layanan parkir dengan bantuan alat parkir meter (parkir elektronik).

Penerapan parkir elektronik memiliki beberapa kelebihan dan kekurangan tersendiri yakni sudah terintegrasi dengan sistem pemerintah Kota Surabaya sehingga terdapat dasar yang jelas atas pengenaan tarifnya, praktis, dan terhindar dari pungli (pungutan liar) karena telah menggunakan sistem pembayaran *e-money* dalam bentuk kartu multibayar yang diterbitkan oleh pihak bank yang bekerjasama dengan pemerintah Kota Surabaya. Sedangkan kekurangannya adalah pengadaan alatnya tidak murah, tidak cocok digunakan apabila lokasinya kurang ramai, rentan akan kerusakan, memerlukan perbaikan berkala (Hutagalung, 2017).

Berbeda dengan parkir bebas pada umumnya yang berada diberbagai tempat dan terkadang dapat menimbulkan kemacetan serta kurang terintegrasi dengan pemerintah Kota Surabaya sehingga tidak ada dasar dalam penetapan tarif atau penetapannya sesuka hati juru parkir (juru parkir) sehingga memungkinkan siapa saja dapat melakukan pungli (pungutan liar), hal ini tentunya akan menimbulkan kebocoran pendapatan dari layanan parkir (Kurniawan, 2019). Layanan parkir merupakan salah satu sumber pendapatan asli daerah (PAD) selain pajak daerah yang dipungut oleh pemerintah Daerah/Kota/Kabupaten. Layanan parkir ini masuk dalam kategori retribusi daerah, namun setiap pendapatan yang diperoleh dari layanan parkir baik dikelola badan maupun perorangan dapat menjadi pendapatan pajak parkir (Hutagalung, 2017).

Pemerintahan mempunyai wewenang mengelola penerimaan pajak, tujuannya ialah memenuhi pengeluaran negara, menghindari kesenjangan regulasi, dan dapat menciptakan suasana keadilan di Indonesia (Tahar & Rachman, 2014).

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“PENGARUH PERSEPSI MANFAAT, PERSEPSI KEMUDAHAN, FITUR LAYANAN, DAN KEPERCAYAAN TERHADAP MINAT MENGGUNAKAN *E-MONEY CARD* DALAM PEMBAYARAN RETRIBUSI DAERAH (Studi Empiris pada Pengguna Parkir Elektronik di Kota Surabaya)”**. Penelitian ini merupakan bentuk replikasi dan pengembangan dari penelitian yang dilakukan oleh Wibowo dkk. (2015), dengan menggunakan objek yang berbeda. Adapun hal yang memotivasi peneliti dalam melakukan penelitian ini yaitu masih terdapat penelitian yang memberikan hasil berbeda, seperti penelitian Ramadhan dkk. (2016) terkait persepsi manfaat, kemudahan, keamanan dan risiko terhadap minat penggunaan *e-money*. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa persepsi manfaat tidak memiliki pengaruh signifikan sedangkan variabel yang lainnya memiliki pengaruh signifikan.

Objek yang digunakan dalam penelitian ini juga terbilang masih *fresh* karena diresmikan pada tahun 2018 yakni beralihnya sistem pembayaran tunai ke non-tunai pada penerapan penerapan parkir elektronik di Kota Surabaya. Apabila dalam penerapannya dapat dilakukan pada berbagai tempat yang ramai, maka potensi akan meningkatnya pendapatan asli daerah Kota Surabaya terbilang signifikan. Kemudian dengan adanya parkir elektronik ini,

bertujuan meminimalisir parkir secara ilegal yang dimana pendapatan dari parkir tersebut tidak masuk ke dalam pendapatan asli daerah Kota Surabaya melainkan kantong pribadi seorang jukir (juru parkir).

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka dapat ditarik beberapa rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah persepsi manfaat berpengaruh positif terhadap minat menggunakan *e-money card* pada layanan parkir elektronik?
2. Apakah persepsi kemudahan berpengaruh positif terhadap minat menggunakan *e-money card* pada layanan parkir elektronik?
3. Apakah fitur layanan berpengaruh positif terhadap minat menggunakan *e-money card* pada layanan parkir elektronik?
4. Apakah kepercayaan berpengaruh positif terhadap minat menggunakan *e-money card* pada layanan parkir elektronik?

C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini memiliki beberapa tujuan yang ingin dicapai, yaitu:

1. Persepsi manfaat mempunyai pengaruh positif terhadap minat menggunakan *e-money card* pada layanan parkir elektronik.
2. Persepsi kemudahan mempunyai pengaruh positif terhadap minat menggunakan *e-money card* pada layanan parkir elektronik.
3. Fitur layanan mempunyai pengaruh positif terhadap minat menggunakan *e-money card* pada layanan parkir elektronik.

4. Kepercayaan mempunyai pengaruh positif terhadap minat menggunakan *e-money card* pada layanan parkir elektronik.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan mampu menambah wawasan terkait penerapan sistem pembayaran *cashless* di Kota Surabaya dan menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya.

2. Manfaat Praktis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat membantu pemerintah Kota Surabaya dalam menerapkan sistem pembayaran *cashless* diberbagai layanan publiknya sehingga dapat mengoptimalkan perolehan pendapatan asli daerah yang nantinya dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat.