

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di masa sekarang ini transportasi telah menjadi kebutuhan penting bagi kehidupan manusia, hal ini dapat dilihat dengan semakin meningkatnya minat masyarakat dalam menggunakan alat transportasi umum maupun alat transportasi pribadi. Saat ini transportasi sudah menjadi kebutuhan mendasar bagi masyarakat dan memiliki peranan penting dalam kehidupan di masyarakat. Aktivitas manusia di era modern ini sangat membutuhkan mobilitas yang tinggi serta membutuhkan efektifitas dan efisiensi waktu yang baik juga, terutama masyarakat di kota-kota besar khususnya di kota Semarang ini. Pertumbuhan penggunaan transportasi selalu berbanding lurus dengan jumlah penduduk yang ada, artinya semakin banyak penduduk maka penggunaan alat transportasi semakin banyak juga.

Kota Semarang merupakan ibu kota Provinsi Jawa Tengah yang memiliki luas 373,8 km² dan memiliki jumlah penduduk sebesar 1,680,417 jiwa (Dispendukcapil, 2020). Dengan adanya kepadatan penduduk dan pertumbuhan penduduk mengakibatkan arus mobilitas penduduk. Mobilitas yang tinggi harus di imbangi dengan infrastruktur yang memadai, tetapi kenyataan di lapangan transportasi publik belum memadai. Sehingga masyarakat lebih memilih kendaraan pribadi untuk di jadikan alat transportasi sehari-hari. Jumlah kendaraan pribadi di kota Semarang pada tahun 2020 sebesar 17.864.480 unit atau setara 13,40 persen dari jumlah kendaraan bermotor nasional (Badan Pusat Statistik, 2020). Dengan jumlah kendaraan pribadi yang terus bertambah tiap tahunnya dan tidak di imbangi dengan pengembangan infrastruktur yang memadai dapat menimbulkan permasalahan transportasi salah satunya kemacetan. Selain menyebabkan kemacetan lalu

lintas hal tersebut juga dapat menyebabkan masalah terkait konsumsi energi dan polusi udara.

Angkutan umum merupakan sarana yang cukup penting untuk melayani kebutuhan transportasi masyarakat dan memiliki peranan cukup besar dalam sistem transportasi. Untuk dapat bersaing dengan angkutan pribadi peningkatan pelayanan perlu sekali dilakukan agar calon pengguna jasa angkutan umum yang memiliki pilihan dapat berpindah, hal tersebut dapat mengurai jumlah pengguna kendaraan pribadi. Salah satu yang di perkenalkan dalam sistem angkutan umum di wilayah kota Semarang untuk menjawab tantangan tersebut dengan hadirnya Bus Rapid Trans (BRT). Pada tahun 2009 pemerintah kota Semarang telah menyediakan jenis transportasi massal berupa Bus Rapid Trans (BRT).

Fakta bahwa perkembangan teknologi informasi dan komunikasi di dunia saat ini melaju begitu pesat, sehingga hampir disetiap aktivitas manusia tidak lepas dari penggunaan teknologi. Penggunaan gadget merupakan bukti adanya dampak dari mengikuti perkembangan teknologi. Tidak sampai disitu, berbagai kegiatan bisnis mulai mengembangkan pelayanan berbasis aplikasi yang dapat didownload dengan mudah, mengubah icon perusahaan menjadi serba digital. Begitu pula dengan dunia perbankan. Bank saat ini telah melakukan berbagai inovasi melalui teknologi modern untuk memberikan pelayanan terbaik kepada nasabah. Pihak Bank terus menciptakan inovasi-inovasi untuk mempertahankan dan meningkatkan pelayanan kepada nasabah agar tetap merasa nyaman dan aman. Inovasi yang dikembangkan oleh perbankan bertujuan untuk mempermudah nasabah dalam berbagai transaksi maupun dalam penggunaannya. Salah satu bentuk inovasi yang dikembangkan oleh pihak Bank adalah pembayaran. Perubahan bentuk alat pembayaran adalah bukti bahwa teknologi terus melakukan pembaharuan mengikuti perkembangan zaman serta mempermudah kegiatan manusia. Dewasa ini masyarakat telah menyadari akan pentingnya alat tukar tidak bersifat fisik, baik berbahan kertas maupun logam. Sebagai pengganti, Bank menghadirkan inovasi pembayaran berbasis alat tukar elektronik. Alat tukar

elektronik sebagai revolusi pembayaran yang menggantikan sistem pembayaran *konvensional* berupa uang tunai dan cek. Beberapa tahun belakangan ini masyarakat Indonesia dikenalkan dengan instrumen pembayaran yang digunakan pada transaksi pembayaran yang disebut dengan uang elektronik (*e-money*).

Bus Rapid Transit (BRT) akrab disebut Trans Semarang adalah *Merchant* di kota Semarang. Sistem pembayaran angkutan jasa Trans Semarang menggunakan uang tunai, kartu langganan dan *e-money*. Kartu langganan berbeda dengan *e-money*, walaupun secara bentuk dan konsep sama. Akan tetapi, kartu langganan BRT Trans Semarang dikeluarkan oleh dinas perhubungan kota Semarang, dan hanya bisa digunakan pada angkutan jasa bus BRT Trans Semarang saja. Kartu langganan ini dapat diperoleh langsung pada halte-halte bus Trans Semarang. Walaupun konsepnya menggunakan deposit uang dan nilainya tersimpan dalam sebuah kartu, akan tetapi kartu langganan tidak dapat digunakan untuk multi transaksi. Hal ini sama saja dengan kartu langganan kereta api yang dikeluarkan PT. KAI atau kartu *timezone* yang hanya bisa digunakan untuk transaksi pada perusahaan tersebut. Uang elektronik (*e-money*) dapat digunakan pada multi transaksi, seperti bisa digunakan untuk pembayaran bus BRT Trans Semarang, atau untuk berbelanja pada perusahaan ritel.

Dalam sistem pembayaran uang elektronik, kepercayaan adalah salah satu faktor utama yang harus dibangun oleh perusahaan untuk meyakinkan para calon pengguna jasa. Salah satu dalam sebuah proses bisnis ialah kepercayaan. Suatu transaksi akan terjadi antara kedua pihak atau lebih apabila kedua belah pihak saling mempercayai. Kepercayaan dalam sebuah bisnis tidak dapat muncul secara instal, melainkan harus dibangun sejak awal sebuah bisnis berdiri.

Uang elektronik menawarkan kemudahan dalam transaksi pembayaran. Berbicara *e-money*, tentu kita bicara teknologi. Teknologi pada layanan *e-*

money menawarkan kemudahan yang bermanfaat bagi pengguna melalui fitur-fitur yang diberikan. Faktor lain selain kecepatan dan kemudahan yang merupakan komoditi utama e-money, faktor keamanan diperlukan untuk menimbulkan bahkan meningkatkan kepercayaan masyarakat untuk menggunakan e-money dan menjadi semacam kemungkinan untuk mewujudkan cashless society

Keamanan dengan menggunakan *e-money* dari masyarakat Indonesia dengan adanya tindak kriminal yang semakin beranekaragam cara dan media yang digunakan. Masyarakat di Indonesia masih beranggapan bahwa penggunaan *e-money* akan memberikan celah tersendiri bagi orang lain untuk melakukan tindak kriminal dan merugikan bagi masyarakat. Secara umum dengan pemahaman yang kurang baik dari masyarakat terhadap penggunaan *e-money* yang baik dan benar, penolakan dari masyarakat secara sepihak memberikan kesulitan tersendiri bagi perusahaan penyedia jasa dalam memberikan pengarahan serta sosialisasi untuk memberikan informasi yang tepat guna bagi masyarakat

Persepsi manfaat dapat diartikan sebagai derajat atau tingkat keyakinan seseorang dalam penggunaan suatu sistem yang mampu meningkatkan kinerja para penggunanya. Hal ini mengacu pada pengertian manfaat yang merupakan kemampuan untuk dapat memberikan keuntungan semaksimal mungkin. Jika seseorang meyakini bahwa suatu sistem mampu memberikan manfaat atau sistem yang digunakan berguna maka seseorang tersebut akan menggunakannya. Konsep manfaat dari sistem yang digunakan adalah berkaitan dengan produktivitas, kinerja dalam mengerjakan tugas, efektifitas, pentingnya bagi pekerjaan serta kebermanfaat secara keseluruhan. Persepsi manfaat juga memiliki pengaruh terhadap persepsi kemudahan karena keduanya memiliki posisi yang setara, dimana semakin mudah digunakan maka semakin bermanfaat sistem tersebut

Minat penggunaan uang elektronik (*e-money*) tentu tidak lepas dari sisi manfaat yang diberikan dibanding dengan memakai uang tunai dan alat pembayaran non tunai lainnya. Manfaat tersebut akan dirasakan langsung oleh penggunanya. Kelebihan *e-money* adalah memberikan proses untuk menyelesaikan transaksi yang lebih cepat dan nyaman dibandingkan transaksi dengan uang tunai, kartu debit, kartu kredit atau ATM, khususnya untuk transaksi dengan nominal kecil. Hal tersebut dikarenakan dalam pemakaian *e-money* nasabah tidak perlu menyediakan sejumlah uang pas untuk suatu transaksi atau harus menyimpan uang kembalian. Selain itu, kesalahan dalam menghitung uang kembalian dari suatu transaksi tidak terjadi apabila menggunakan *e-money*. Waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan suatu transaksi dengan *e-money* dapat dilakukan jauh lebih singkat dibandingkan transaksi dengan kartu kredit atau kartu debit, karena tidak harus memerlukan proses otorisasi *online*, tanda tangan maupun PIN. Selain itu, dengan transaksi *offline*, maka biaya komunikasi dapat dikurangi.

Berikut ini adalah tabel 1.1 yang menunjukkan jumlah penumpang BRT Trans Semarang dari bulan Januari-Maret Tahun 2021 :

Tabel 1.1
Data Jumlah Pengguna Tunai Dan Non Tunai (E-Money) BRT Trans Semarang Pada Bulan Januari-Maret Tahun 2021

Bulan	Tunai	Non Tunai	Total
Januari	444.686	38.857	483.543
Februari	390.744	38.638	429.382
Maret	491.926	50.944	470.870
Jumlah	1.327.356	128.439	1.383.795

Sumber : Badan Layanan Umum (BLU) Trans Semarang, 2021

Pentingnya penelitian ini dilakukan adalah untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi minat pengguna *e-money* pada pengguna jasa BRT Trans Semarang. Pada penelitian ini, peneliti tertarik untuk meneliti penggunaan *e-money* pada pengguna jasa BRT Trans Semarang. Sehingga penulis tertarik mengambil judul “ **ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PENGGUNA *E-MONEY* BUS RAPID TRANSIT TRANS SEMARANG) DI KOTA SEMARANG (Studi Kasus Koridor Tujuh Jurusan Terboyo-Balaikota)**”

1.2 Rumusan Masalah

Untuk lebih memudahkan dalam melakukan pembahasan untuk yang menjadi pertimbangan menggunakan *E-Money* pada Bus Rapid Trans (BRT) Semarang, yakni faktor kemudahan, kepercayaan dan minat pengguna jasa mampu menjadi faktor yang menjadi pertimbangan menggunakan *E-Money* pada Bus Rapid Trans (BRT) Semarang pada Koridor Tujuh jurusan Terminal Terboyo –Balaikota. Berdasarkan latar belakang masalah yang diuraikan diatas maka rumusan masalahnya sebagai berikut :

1. Apakah persepsi kemudahan berpengaruh pada minat pengguna *E-Money* pada BRT (Bus Rapid Transit) Trans Semarang ?
2. Apakah kepercayaan berpengaruh terhadap minat pengguna *E-Money* pada BRT (Bus Rapid Transit) Trans Semarang?
3. Apakah persepsi keamanan berpengaruh terhadap minat pengguna *E-Money* pada BRT (Bus Rapid Transit) Trans Semarang ?
4. Apakah persepsi manfaat berpengaruh pada minat pengguna *E-Money* pada BRT (Bus Rapid Transit) Trans Semarang ?

1.3 Tujuan dan Kegunaan

1.3.1 Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisis faktor persepsi kemudahan terhadap minat pengguna *e-money* pada transportasi BRT (Bus Rapid Trans) Semarang.
2. Untuk menganalisis faktor kepercayaan terhadap minat pengguna *e-Money* pada transportasi BRT (Bus Rapid Trans) Semarang.
3. Untuk menganalisis faktor keamanan terhadap minat pengguna *e-money* pada transportasi BRT (Bus Rapid Trans) Semarang.
4. Untuk menganalisis faktor perssepsi manfaat terhadap minat pengguna *e-money* pada transportasi BRT (Bus Rapid Trans Semarang).

1.3.2 Kegunaan Penelitian

a. Bagi Penulis

Penelitian ini dapat digunakan untuk menerapkan teori yang diperoleh dibangku kuliah dan mengaplikasikannya dengan kenyataan yang ada serta menambah pengalaman dan pengetahuan penulis akan masalah-masalah yang terjadi dalam perusahaan khususnya tentang minat menggunakan pembayaran non tunai yang biasa disebut *E-Money* pada pengguna jasa transportasi BRT Trans Semarang.

b. Bagi Universitas Maritim AMNI Semarang

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan masukan bagi akademisi untuk mengembangkan ilmu pengetahuan dan informasi serta Sebagai acuan untuk meningkatkan mutu dan kualitas pendidikan di Universitas Maritim AMNI Semarang.

c. Bagi Perusahaan

Sebagai masukan dan saran dalam pengembangan dalam meningkatkan kualitas, dan citra dari BLU UPTD Terminal Mangkang selaku pengelola Bus Rapid Trans (BRT) Semarang.

d. Bagi Pembaca

Sebagai referensi yang dapat dijadikan pengembangan penelitian selanjutnya dan mampu memberi wawasan kepada pembaca khususnya bagi mahasiswa Universitas Maritim AMNI Semarang.

1.4 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan adalah penjelasan tentang penelitian yang akan dilakukan maka dibuatlah sistematika penelitian untuk memberikan informasi terkait isi dari masing-masing bab yang disajikan dalam 5 (lima) bab, berikut sistematika penulisannya :

BAB I PENDAHULUAN

Menjelaskan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Menjelaskan tentang minat pengguna *E-Money*, kemudahan, kepercayaan, keamanan, penelitian terdahulu, hipotesis serta kerangka pemikiran teoritis.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Menjelaskan tentang variabel penelitian dan definisi operasional, penentuan sampel, jenis, sumber data, metode pengumpulan data dan metode analisis yang digunakan.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Menjelaskan hasil dari penelitian yang telah dilakukan dan dianalisa dengan metode penelitian yang telah ditentukan sebelumnya. Hasil dari tersebut akan dibahas secara mendalam untuk mengetahui seberapa besar pengaruh antar variabel yang digunakan menganalisa penelitian.

BAB V PENUTUP

Menjelaskan tentang kesimpulan dan saran yang diperoleh dari hasil penelitian tersebut