

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi digital telah membawa transformasi signifikan dalam berbagai sektor, termasuk transportasi umum. Selama ini, transaksi pembayaran umumnya dilakukan secara konvensional dengan menggunakan uang tunai. Namun, seiring dengan kemajuan teknologi, metode pembayaran tidak lagi terbatas pada transaksi tunai, melainkan telah berkembang ke arah penggunaan alat pembayaran non-tunai seperti uang elektronik. Salah satu inovasi yang diterapkan adalah sistem pembayaran digital berbasis Uang Elektronik (*e-money*), seperti yang digunakan oleh PT. Transjakarta. Sistem ini dirancang untuk memudahkan proses pembayaran, mengurangi ketergantungan pada uang tunai, serta meningkatkan efisiensi dan kenyamanan pengguna. Menurut Hendra et al, (2020) salah satu manfaat penggunaan uang elektronik adalah berkaitan dengan kecepatan. Artinya pengguna uang elektronik tidak perlu untuk menyiapkan uang pas dalam bertransaksi.

Dalam studi Sati dan Ramanditya (2020) dijelaskan bahwa Uang elektronik (*e-money*) atau uang digital merupakan bentuk alat pembayaran yang digunakan dalam transaksi secara elektronik, terutama melalui jaringan komputer seperti internet. Sistem ini memungkinkan nilai uang yang dimiliki pengguna disimpan dalam media elektronik tertentu, sehingga dapat digunakan untuk berbagai transaksi tanpa perlu menggunakan uang tunai secara fisik. Hal ini seperti yang

digunakan masyarakat sehari-hari ketika menggunakan Uang elektronik yang berbentuk kartu yang bisa diisi ulang menggunakan Ponsel, Toko Swalayan, maupun *Vending Machine*

Minat konsumen terhadap produk yang inovatif bisa dianalisis dengan melihat ke sisi internal dan eksternal produk. Sisi internal tergantung pengetahuan, kapasitas, sumber daya dan teknologi yang digunakan di perusahaan, sedangkan sisi eksternal adalah kebutuhan konsumen dan harapan pemilik terhadap produk perusahaan Prasetya dan Putra (2020). Saat ini uang elektronik sudah banyak digunakan di Jakarta. Data dari Bank Indonesia menunjukkan bahwa transaksi uang elektronik mencapai 21,67 miliar kali pada tahun 2024, meningkat 6,19% dibandingkan tahun sebelumnya. Artinya minat menggunakan uang elektronik sudah berkembang dengan pesat. Hal ini tercermin dari segala aspek yang sudah berjalan menggunakan uang elektronik seperti pembayaran parkir di Mall, Universitas, Pertokoan, segala sektor angkutan umum seperti LRT (Lintas Raya Terpadu), MRT (Moda Raya Terpadu), KRL (Kereta Rel Listrik), hingga berbelanja di *Minimarket* maupun *Supermarket*.

Berdasarkan data yang diperoleh dari laporan kinerja PT. Transjakarta tahun 2024, Transjakarta telah melayani 371,4 juta pelanggan, dengan rata-rata lebih dari 1 juta pelanggan per hari. Angka ini menunjukkan peningkatan hampir dua kali lipat dibandingkan dua tahun sebelumnya, dengan cakupan populasi yang terlayani mencapai 91,7%. Komitmen terhadap kualitas layanan pun dijaga konsisten yang dibuktikan skor Indeks Kepuasan Pelanggan mencapai 4,40 serta *Net Promoter Score* (NPS) sebesar 70,1%. Hal ini membuktikan bahwa Transjakarta menjadi

aspek yang penting bagi masyarakat dalam pilihan moda transportasi umum di Jakarta.

Menurut Izza et al. (2023) dalam jurnal *Musytari*, penggunaan e-money memberikan kenyamanan dan kemudahan dalam transaksi sehari-hari yang kemudian dapat memengaruhi perilaku konsumtif masyarakat. Namun, penulis juga menekankan pentingnya kewaspadaan terhadap ketergantungan terhadap teknologi dan isu keamanan digital. Dalam studi oleh Zarasky dan Septiani (2022), ditemukan bahwa faktor-faktor seperti persepsi manfaat, pengaruh sosial, dan kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap minat penggunaan e-money Flazz BCA di Kota Tangerang. Sementara itu, studi oleh Romadhon (2019) Penggunaan uang elektronik (e-money) memiliki dampak positif dan negatif pada perilaku konsumen. Penggunaan uang elektronik memberikan kenyamanan dan kemudahan dalam bertransaksi.

Berdasarkan Survei Kepuasan Pelanggan Transjakarta 2024 yang dilakukan oleh BPTJ (Badan Pengelola Transportasi Jabodetabek) – Publikasi Q2 2024, melaporkan mengalami masalah terkait sistem pembayaran digital, seperti gagal tap, error transaksi, kebijakan saldo hangus, saldo terpotong dua kali dan vending machine yang error. Persentase ini menunjukkan bahwa masalah tersebut bukanlah hal yang sepele, melainkan perlu mendapat perhatian serius dari pihak penyelenggara. Selain itu, survei tersebut juga mengungkapkan bahwa pengguna merasa kurang nyaman menggunakan e-money karena kekhawatiran akan risiko keamanan dan kesalahan sistem.

Berikut beberapa ulasan dan keluhan pengguna transjakarta terkait kesalahan sistem yang terjadi ketika menggunakan uang elektronik (*e-money*):

Table 1.1 Ulasan Pengguna Transjakarta

No	Username	Tanggal	Isi Komplain	Jenis Masalah	Platform
1	Sofia Aulia (@SofiaaAuliaa10)	07/01/2025	Saldo kepotong dua kali pada beberapa tanggal: 9, 10, 11, 30 Des, 3, 6, 7 Jan.	Pemotongan ganda saldo	TransJakarta
2	Dey (@deasuari)	09/01/2025	Sudah tap out di 08/01 tapi di 09/01 kena tap out lagi. Jadi saldo terpotong dua kali.	Tap out ganda / error tap	TransJakarta
3	rill (@howlymowlyyy)	24/01/2025	Naik dari Cawang ke Paseban, saldo terpotong dua kali.	Pemotongan ganda saldo	TransJakarta
4	celeste (@poehoe_)	18/01/2025	Rute Ciputat-CSW sekarang harus tap dua kali dan tarif jadi dua kali lipat (7.500).	Integrasi sistem buruk	TransJakarta
5	Guma (@LordCuan888)	03/03/2025	Dua kali top up di VM, saldo terpotong tapi tidak masuk ke kartu. Refund belum juga diproses.	Top up gagal	TransJakarta
6	Rivanti Dwi (@rivantiavi)	05/03/2025	Tap lama, antrian panjang, risiko saldo kepotong dua kali.	Tap lambat / error tap	TransJakarta
7	Rivanti Dwi (@rivantiavi)	07/03/2025	Mesin TOB error, tap in langsung dianggap tap out. Driver suruh tap ulang → saldo terpotong dua kali.	Tap error	TransJakarta

(Sumber: X.Com)

Berdasarkan Laporan Tahunan PT Transjakarta 2024 dan data Call Center per Juni 2024, sistem pembayaran digital masih menjadi sumber 18% dari total keluhan pengguna. Masalah utama yang paling sering dilaporkan meliputi: saldo

terpotong tidak wajar (15% keluhan), gagal tap-in/tap-out (12%), kesulitan isi ulang saldo melalui vending machine (10%), serta proses refund yang memakan waktu 7-14 hari kerja (8%).

Beberapa tantangan spesifik yang dihadapi di tahun 2024 antara lain:

1. Masalah teknis seperti double charge terjadi pada 5% transaksi, terutama saat gangguan server terjadi di jam sibuk
2. Vending machine isi ulang masih sering offline, dengan 40% keluhan isi ulang terkait masalah ini
3. Proses refund yang meski sudah dipercepat tetap membutuhkan waktu minimal seminggu untuk diverifikasi
4. Error sistem QRIS yang baru diimplementasikan menyumbang 8% keluhan pengguna

Jadi dapat disimpulkan bahwa uang elektronik mudah digunakan dan memberikan banyak manfaat namun kemungkinan ada risikonya. Hal-hal tersebut merupakan pendorong dalam penggunaan uang elektronik. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun sistem pembayaran digital dirancang untuk memudahkan pengguna, implementasinya masih memiliki celah yang perlu diperbaiki.

Persepsi risiko (*perceived risk*) menjadi salah satu faktor yang memengaruhi minat pengguna dalam menggunakan sistem pembayaran digital. Menurut Hidayat (2022) Persepsi risiko merupakan cara pandang seseorang dalam menilai segala kemungkinan yang akan terjadi dalam melakukan pembayaran digital. Pengguna cenderung merasa was-was ketika mereka mengalami masalah seperti saldo terpotong dua kali atau kesulitan mengisi ulang saldo. Menurut Williamson &

Weyman mendefinisikan persepsi risiko sebagai hasil dari banyak faktor yang menjadi dasar dari perbedaan pengambilan keputusan terhadap kemungkinan kerugian. Semakin tinggi persepsi risiko maka semakin tinggi minat masyarakat dalam menggunakan pembayaran digital. Hal ini didukung oleh studi (Badriatin et al., 2022) yang menyatakan bahwa persepsi risiko berpengaruh terhadap keputusan investasi. Dalam hal ini, penggunaan sistem pembayaran digital e-money memiliki persepsi risiko bagi pengguna Transjakarta, terutama dalam bagian keuangan.

Di sisi lain, Kemudahan Penggunaan (*ease of use*) dalam Ashghar (2020) menguraikan bahwa konsumen dapat merasa mudah dalam menggunakan teknologi diukur dari berbagai aspek seperti salah satunya kemudahan untuk melakukan installment. Kemudahan yang dirasakan konsumen dalam menggunakan teknologi dapat diukur dari berbagai aspek. Salah satu aspek penting adalah kemudahan dalam melakukan installment, di mana sistem pembayaran yang ditawarkan memberikan fleksibilitas bagi pengguna. Selain itu, aspek lain yang tak kalah penting adalah kemudahan dalam mengoperasikan teknologi tersebut. Artinya, teknologi yang dirancang dengan antarmuka yang sederhana dan mudah dipahami akan mendorong konsumen untuk lebih cepat beradaptasi dan merasa nyaman dalam penggunaannya. Menurut Suryani et al, (2021). Keputusan seseorang untuk menerima suatu sistem teknologi tertentu dapat diindikasikan melalui tingkat kepuasan yang dirasakan dalam penggunaan sistem tersebut. Tingkat kepuasan ini dipengaruhi oleh persepsi terhadap kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) dari teknologi yang bersangkutan.

Kenyamanan (*comfortability*) juga menjadi faktor penting yang menentukan

apakah pengguna akan terus menggunakan sistem tersebut atau beralih ke metode pembayaran lain. Kenyamanan merupakan kondisi perasaan subjektif yang sangat bergantung pada individu yang sedang mengalami situasi tertentu Sirait et al, (2023). Dalam konteks penggunaan teknologi, kenyamanan dapat diartikan sebagai sejauh mana seseorang merasa senang dan puas saat menjalankan aktivitas dengan menggunakan teknologi tersebut (Mahkota & Suyadi, 2014). Jika sistem pembayaran digital dianggap rumit atau tidak nyaman, pengguna mungkin akan memilih untuk tidak menggunakannya lagi. Persepsi kemudahan dan keamanan ini mengukur masyarakat dalam mengadopsi suatu sistem baru yakni sistem pembayaran digital *e-money*

Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Pengaruh Persepsi Risiko (*Perceived Risk*), Kemudahan Penggunaan (*Ease of Use*), dan Kenyamanan (*Comfortability*) terhadap minat penggunaan sistem pembayaran digital (e-money) pada bus PT. Transjakarta. Dengan memahami faktor-faktor ini, diharapkan dapat memberikan rekomendasi kepada PT. Transjakarta untuk meningkatkan kualitas sistem pembayaran digital mereka, sehingga dapat meningkatkan kepuasan dan minat pengguna dalam menggunakan layanan tersebut.

1.2 Rumusan Masalah

Merujuk pada latar belakang yang telah dipaparkan, maka terbentuklah rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh *Perceived Risk* terhadap Minat Penggunaan Sistem Pembayaran Digital (*E-money*) pada Bus PT. Transjakarta?

2. Apakah terdapat pengaruh *Ease Of Use* terhadap Minat Penggunaan Sistem Pembayaran Digital (*E-money*) pada Bus PT. Transjakarta?
3. Apakah terdapat pengaruh *Comfortability* terhadap Minat Penggunaan Sistem Pembayaran Digital (*E-money*) pada Bus PT. Transjakarta?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka dirumuskan tujuan dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Mengetahui pengaruh *Perceived Risk* terhadap Minat Penggunaan Sistem Pembayaran Digital (*E-money*) pada Bus PT. Transjakarta
2. Mengetahui pengaruh *Ease Of Use* terhadap Minat Penggunaan Sistem Pembayaran Digital (*E-money*) pada Bus PT. Transjakarta
3. Mengetahui pengaruh *Comfortability* terhadap Minat Penggunaan Sistem Pembayaran Digital (*E-money*) pada Bus PT. Transjakarta

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun penelitian ini dibuat diharapkan dapat memberikan manfaat untuk berbagai pihak, diantar any yaitu:

1. Manfaat Teoritis:
 - Memperkaya literatur akademik mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi minat penggunaan sistem pembayaran digital, khususnya pada sektor transportasi umum di Indonesia, seperti PT. Transjakarta.
 - Memberikan kontribusi ilmiah dalam pengembangan teori terkait *perceived risk*, *ease of use*, dan *comfortability* dalam konteks adopsi teknologi, khususnya sistem pembayaran digital (e-money).
 - Menyediakan kerangka teoritis baru yang dapat dijadikan acuan dalam penelitian-penelitian lanjutan yang menelaah hubungan antara persepsi pengguna terhadap risiko, kemudahan, dan kenyamanan dalam mempengaruhi perilaku adopsi teknologi

- Memperkuat atau menguji ulang teori-teori sebelumnya seperti Technology Acceptance Model (TAM) dan teori adopsi inovasi, dengan konteks spesifik sistem pembayaran e-money di transportasi publik.

2. Manfaat Praktis:

- Bagi PT. Transjakarta, hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai dasar dalam mengembangkan strategi peningkatan layanan pembayaran digital, khususnya dalam mengurangi persepsi risiko dan meningkatkan kenyamanan serta kemudahan penggunaan bagi penumpang.
- Bagi pengembang sistem pembayaran digital (*e-money*), temuan penelitian ini dapat memberikan wawasan mengenai faktor-faktor penting yang harus diperhatikan dalam mendesain dan mengimplementasikan sistem pembayaran yang user-friendly dan dipercaya pengguna.
- Bagi pemerintah atau pengelola transportasi umum lainnya, hasil studi ini dapat menjadi referensi dalam merancang kebijakan atau intervensi yang mendorong penggunaan sistem pembayaran non-tunai di transportasi publik.
- Bagi akademisi dan peneliti, penelitian ini menjadi landasan dalam studi lanjutan terkait adopsi teknologi digital di sektor pelayanan publik, terutama dari sudut pandang psikologis dan perilaku pengguna.