

Sistem Pembayaran E-Money di Pintu Masuk Pelabuhan Gilimanuk dalam Persepsi Masyarakat

Putra Kusuma Kartika, Luh Indrayani, M. Rudi Irwansyah

Program Studi Pendidikan Ekonomi, Fakultas Ekonomi, Universitas Pendidikan Ganesha, Indonesia

DOI: <https://doi.org/10.15294/baej.v1i3.42764>

Info Artikel

Sejarah Artikel:

Diterima, 22 November 2020
Disetujui, 25 November 2020
Dipublikasikan, 31 Desember 2020

Keywords:

e-money, persepsi, System pembayaran

Abstrak

Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui persepsi masyarakat mengenai sistem pembayaran e-money di pintu masuk penyeberangan Pelabuhan Gilimanuk. Penelitian ini termasuk penelitian deskriptif kualitatif. Populasi dalam penelitian ini yaitu pengguna e-money di pintu masuk penyeberangan Pelabuhan Gilimanuk dengan sampel yang digunakan sebanyak 405 responden yang dicari menggunakan sampling insidental. Metode pengumpulan data yang digunakan yaitu menggunakan kuesioner dan wawancara. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi masyarakat dari indikator senang memperoleh skor 16.476 sehingga masuk ke dalam kategori kurang baik, indikator kecewa memperoleh skor 5.100 jadi dikategorikan tidak baik, indikator tingkah laku memperoleh skor 4.393 termasuk ke dalam kategori baik dan indikator ingatan memperoleh skor 7.217 termasuk ke dalam kategori baik.

Abstract

This study aimed at determining public perception of the e-money payment system at the crossing point of the Gilimanuk Port crossing. The type of the research was descriptive study with a qualitative approach to describe the public perception of the e-money payment system at the crossing point of the Gilimanuk Port crossing. The population in this study were all e-money users at the Gilimanuk Port crossing entrance with a sample of 405 respondents who were searched using the sampling incidental. Data collection methods used were questionnaires and interview. The data analysis technique used in this research is descriptive analysis. The results showed that people's perceptions of the happy indicator got a score of 16,476 so that it was included in the poor category, the disappointed indicator got a score of 5,100 so it was categorized as bad, the behavior indicator got a score of 4,393 which was included in the good category and the memory indicator got a score of 7,217 which was included in the study. good category.

PENDAHULUAN

Kebutuhan masyarakat di era globalisasi saat ini tentu mengalami peningkatan mengenai penggunaan uang elektronik semenjak Bank Indonesia mengeluarkan peraturan No. 20/6/PBI/2018 mengenai uang elektronik. Pada Pasal 1 ayat 3 peraturan tersebut dijelaskan bahwa uang elektronik adalah alat pembayaran yang diterbitkan atas dasar nilai uang yang disetor terlebih dahulu oleh pemegang kepada penerbit, sistem pembayaran jumlah atau nilai uangnya disetorkan terlebih dahulu untuk mengisi kartu tersebut (top up) kepada penerbit baik melalui agen penerbit atau secara langsung. Peraturan tersebut dikeluarkan untuk membatasi atau mengatur beredarnya uang agar tidak terjadi inflasi dan tentu untuk memberantas merajalelanya peredaran uang yang tidak sah atau uang palsu, sehingga adanya e-money ini adalah solusi yang digunakan pemerintah agar uang yang beredar tidak semakin banyak dan mencegah hal tersebut (Abidin, 2015). Menurut Mintarsih (2013) e-money ada beberapa karakteristik yaitu pembayaran yang dilakukan oleh pemilik tidak ada hubungannya dengan rekening nasabah yang berada di bank karena uang elektronik otomatis terekam didalam kartu pembayaran yang digunakan.

Uang elektronik tentu memiliki kelebihan jika menggunakan uang tunai. Pertama masyarakat tidak perlu membawa banyak uang tunai. Kedua, transaksi yang menggunakan e-money lebih cepat dibandingkan uang tunai. Sedangkan kekurangan e-money yaitu bawa transaksi yang ada dikalangan masyarakat belum semua menggunakan e-money sebagai sistem pembayaran. Kedua, jika kartu tersebut hilang maka uang juga hilang seperti uang tunai pada umumnya. Selain itu, kelemahan pada e-money yang perlu diperhatikan adalah keamanannya, karena berbeda dari alat transaksi non tunai lainnya e-money ini tidak menggunakan password sehingga butuh kewaspadaan bagi para pengguna untuk menjaga kartu e-money agar tidak sampai jatuh dan hilang (Poon, 2008). Menurut penelitian Javenpaa (2000) bahwa masyarakat kurang paham dengan adanya sistem pembayaran e-money yang seharusnya mempermudah pembayaran,

sehingga penggunaan e-money masih perlu ditingkatkan di masyarakat. Hal ini karena penggunaan e-money mempunyai kelebihan dibanding penggunaan uang tunai.

Menurut Hidayati (2006) manfaat dan keunggulan uang elektronik (e-money) dibanding penggunaan transaksi pembayaran tunai dan alat non tunai lainnya yakni: 1. transaksi menggunakan uang elektronik (e-money) cenderung lebih cepat dan nyaman karena para pengguna tidak perlu membawa uang pas atau mengambil uang kembalian setelah melakukan proses jual beli, selain itu juga menghindari kesalahan dalam perhitungan uang kembalian; (2). Waktu yang dibutuhkan dalam proses pembayaran menggunakan uang elektronik (e-money) jauh lebih singkat di banding kartu kredit, ATM dan debit karena tidak ada proses pengisian kode PIN atau password dalam uang elektronik atau kartu E-money; (3). Nilai uang atau saldonya dapat diisi ulang ke dalam kartu E-money melalui sarana dan fasilitas yang telah disediakan penerbit (issuer) atau bank.

Hal ini dikuatkan temuan Adiyanti (2015) bahwa pemakaian e-money akan memberikan kelebihan dibanding dengan memakai uang tunai yaitu lebih cepat dan nyaman dibanding memakai uang tunai serta tidak ada kesalahan hitung pengembalian uang saat melakukan transaksi.

Sistem pembayaran e-money ini sudah digunakan diberbagai tempat dan salah satunya diterapkan di pintu masuk penyeberangan pelabuhan Gilimanuk. Keberadaan sistem pembayaran tersebut membuat masyarakat sudah tidak diperbolehkan menggunakan uang tunai saat melakukan transaksi di pintu penyeberangan sehingga masyarakat terpaksa harus memiliki kartu e-money. Penggunaan e-money memang dapat mengurangi masyarakat membawa uang tunai dengan jumlah banyak dan mempercepat transaksi di pintu masuk penyeberangan pelabuhan karena hanya mengurangi nilai saldo e-money dengan jumlah harga atau jumlah transaksi. Tetapi pada kenyataannya penggunaan e-money dirasa kurang efisien dibandingkan dengan menggunakan sistem pembayaran tunai yang biasanya hanya menyetorkan sejumlah uang sesuai harga tiket saat transaksi, sekarang masyarakat harus men-

gisi saldo e-money terlebih dahulu sebelum melakukan transaksi dan apabila pengisian saldo dilakukan di area pelabuhan, hal tersebut dapat menambah kemacetan karena masyarakat harus mengantri di dua tempat baik di pengisian saldo dan transaksi tiket sehingga penggunaan e-money dirasa kurang praktis dan menyita banyak waktu. Ditambah lagi kurangnya sosialisasi dari pihak pelabuhan menyebabkan banyaknya masyarakat yang belum mengetahui bahwa transaksi di pintu penyeberangan pelabuhan Gilimanuk sudah menerapkan sistem pembayaran e-money, sehingga masyarakat yang belum mengetahui terpaksa harus membeli dan memiliki terlebih dahulu kartu e-money sekaligus mengisi saldo agar bisa menyeberang. Menurut Mauliani (2016) penggunaan e-money dirasa kurang efektif, karena kebiasaan masyarakat yang lebih sering menggunakan uang tunai.

Pemanfaatan teknologi yang baik tentu dapat membuat masyarakat semakin lama merasakan kemudahan sistem pembayarn ini. Hal ini sesuai pendapat Adiyanti (2016) bahwa semakin maju teknologi di era globalisasi saat ini tentu akan memudahkan masyarakat dalam melakukan semua kegiatannya termasuk dengan sistem pembayaran, ketika masyarakat sudah mengetahui dan merasakan manfaat penggunaan e-money maka minat penggunaan kartu tersebut akan cenderung lebih banyak dan meningkatkan karna hal tersebut dirasa lebih mudah. Perubahan teknologi yang semakin cepat akan membuat masyarakat berlomba-lomba untuk mengeluarkan ide kreatif dan inovatif seperti halnya sistem pembayaran e-money yang terlihat kemudahan dan manfaatnya (Nindyo, 2001). Menurut Seng & Ping (2016) sisi internal dan eksternal produk tentu mempengaruhi minat masyarakat dalam menggunakan teknologi pembayaran e-money. Sisi internal seperti kapasitas, sumber daya, pengetahuan dan tentunya teknologi, sedangkan sisi eksternal yaitu kebutuhan masyarakat dan harapan perusahaan. Tentu hal ini membuat masyarakat yang harus saling percaya untuk menggunakan e-money, masyarakat harus peka dalam menggunakan kartu e-money agar benar-benar terasa kemudahan yang diberikan dan mampu menarik masyarakat yang belum menggunakan dan se-

makin lama maka seluruh manusia akan meleak teknologi (Gefen, 2002).

Dalam penelitian ini menggunakan teori dari Wilcox namun salah satu objek penelitian tidak digunakan karna tidak sesuai dengan penelitian yaitu dimensi kebutuhan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana persepsi masyarakat mengenai sistem pembayaran e-money di pintu penyeberangan Pelabuhan Gilimanuk.

METODE

Penelitian ini termasuk penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian ini dilakukan di Pelabuhan Gilimanuk Kabupaten Jembrana Propinsi Bali, khususnya di pintu masuk penyeberangan baik pengguna roda dua, roda empat maupun pejalan kaki. Peneliti memilih lokasi ini karena pintu masuk penyeberangan Pelabuhan Gilimanuk adalah tempat yang menerapkan sistem pembayaran e-money. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat pengguna e-money di pintu masuk penyeberangan Pelabuhan. Sampel penelitian ini sebanyak 405 responden yang dicari menggunakan teknik sampling incidental. Data dikumpulkan dengan metode kuesioner dan wawancara. Data dianalisis dengan analisis deskriptif

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil analisis data yang diperoleh sebagai berikut.

Tabel 1. Persepsi Masyarakat tentang Sistem Pembayaran *E-money* dari Indikator Senang

Indikator	Skor	Rentang Skor	Kategori
Senang	16.476	12.637– 16.524	Kurang Baik

Tabel 2. Persepsi Masyarakat Tentang Sistem Pembayaran *E-money* dari Indikator Senang

Indikator	Skor	Rentang Skor	Kategori
Kecewa	5.100	4.132 – 5.103	Tidak Baik

Berdasar tabel 1 dan 2 diketahui bahwa persepsi masyarakat mengenai sistem pembayaran e-money di pintu masuk penyeberangan Pelabuhan Gilimanuk ditinjau dari indikator senang memperoleh skor sebesar 16.476 dan dikategorikan kurang baik, dan indikator

kecewa memperoleh skor 5.100, sehingga dapat dikategorikan tidak baik.

Tabel 3. Persepsi Masyarakat Mengenai Sistem Pembayaran E-money dari indikator tingkah laku

Indikator	Skor	Rentang Skor	Kategori
Tingkah Laku	4.393	4.132 – 5.103	Baik

Tabel 4. Persepsi Masyarakat Mengenai Sistem Pembayaran E-money dari Indikator Ingatan

Indikator	Skor	Rentang Skor	Kategori
Ingatan	7.217	6.886 – 8.505	Baik

Berdasar tabel 3 dan 4 dapat diketahui bahwa persepsi masyarakat terhadap sistem pembayaran e-money dari indikator tingkah laku mendapatkan skor sebesar 4.393 dan dikategorikan baik, dan indikator ingatan mendapatkan skor sebesar 7.217 dan dikategorikan baik.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, persepsi masyarakat mengenai sistem pembayaran e-money di pintu masuk penyeberangan Pelabuhan Gilimanuk ditinjau dari dimensi harapan untuk indikator senang dengan hasil kurang baik dan untuk indikator kecewa dengan hasil tidak baik. Sedangkan untuk dimensi pengalaman menunjukkan hasil yang positif baik indikator tingkah laku dan ingatan. Masyarakat menilai penggunaan sistem pembayaran *e-money* di pintu masuk penyeberangan Pelabuhan Gilimanuk kurang baik. Masyarakat mempunyai harapan mengenai penyuluhan sistem pembayaran e-money. Dengan informasi yang diperoleh dari penyuluhan dapat memberikan pemahaman dan membuka wawasan kepada masyarakat mengenai penggunaan e-money di pintu masuk penyeberangan Pelabuhan Gilimanuk, dari mulai mendapatkan kartu e-money, pengisian saldo dapat dilakukan di beberapa tempat dan cara penggunaannya. Ketika informasi mengenai e-money sudah diperoleh, maka masyarakat akan merasa lebih aman, nyaman ketika mempunyai kartu e-money dan menggunakannya. Teknologi yang maju tentu sangat membantu masyarakat dalam meningkatkan kinerjanya. Hal ini sesuai dengan pen-

dapat Davis (1989: 320) bahwa adanya teknologi untuk membantu manusia meringankan, memudahkan pekerjaan, penggunaan e-money di era saat ini diharapkan bisa melakukan berbagai transaksi dengan sistem pembayaran tersebut. Menurut Featherman & Pavlou (2002:1035) uang elektronik memberikan kemudahan dari berbagai sisi yaitu efisiensi, kecepatan transaksi dibandingkan uang tunai. Sejalan dengan penelitian Wibowo et. al., (2015) bahwa setiap orang tentu mengedepankan manfaat sistem pembayaran e-money agar mempercepat transaksi.

Untuk indikator kecewa masyarakat merasa saat transaksi menggunakan e-money karyawan tidak ramah kepada konsumen baik senyum, sapa dan salam. Petugas juga dirasa kurang tegas karena masih banyak pedagang asongan di Pelabuhan Gilimanuk yang berjualan baik di kapal dan area pelabuhan. Pedagang-pedagang asongan yang berkeliling di area pelabuhan dan kapal seharusnya ditertibkan agar disediakan tempat karena terlalu banyak dan mengganggu kenyamanan pengendara di saat masuk area Pelabuhan Gilimanuk dan di kapal ketika hendak menyeberang. Priambodo & Prabawani (2016) Salah satu faktor kepuasan konsumen atau pelanggan adalah pelayanan sehingga baik petugas dan karyawan perusahaan sangat diharapkan mampu menerapkan senyum, sapa, salam atau bersifat ramah kepada konsumen.

Pengalaman masyarakat menggunakan e-money ini juga baik, bermula dari penggunaan sistem pembayaran *cash* yang beralih ke sistem pembayaran e-money. Keamanan dan efisiensi penggunaan e-money didasari oleh peraturan dari Bank Indonesia, sehingga pihak BI menghimbau masyarakat agar lebih mengedepankan efisiensi dan keamanan. Harapan pemerintah supaya masyarakat lebih percaya terhadap penggunaan e-money agar mengurangi kejahatan uang palsu yang beredar dan melalui pemanfaatan inovasi teknologi informasi sehingga model bisnis penyelenggaraan uang elektronik juga semakin berkembang. Hal ini didukung dengan adanya Peraturan Bank Indonesia No. 20/6/PBI/2018 tentang uang elektronik. Peraturan ini juga mendorong keamanan dan efisiensi uang elektronik, karena itu

BI menekankan kepada penerbit atau issuer untuk mengedepankan keamanan dan efisiensi. Ini dilakukan agar masyarakat semakin percaya dengan uang elektronik dan mulai beralih dari penggunaan uang tunai ke uang elektronik (Diptha, 2017).

Adanya pembaruan sistem pembayaran tersebut, masyarakat merasa lebih efektif dan efisien ketika transaksi menggunakan e-money. Berawal masyarakat merasa terpaksa memiliki kartu e-money tersebut ketika hendak menyeberang tetapi semakin terbiasa menggunakan e-money kini masyarakat merasakan manfaatnya yaitu penggunaan sistem pembayaran e-money membuat masyarakat tidak repot menyiapkan uang dengan jumlah yang sesuai atau pas atau menunggu dan mengambil uang kembalian transaksi (Amini et al., 2011). Menurut Pratama & Suputra (2019) semakin tinggi kemudahan penggunaan tentu akan meningkatkan minat penggunaan e-money. Sejalan dengan penelitian Usman (2017) bahwa jumlah uang tersebut dicatat pada data elektronik. Transaksi yang dilakukan hanya memindahkan nilai atau jumlah uang dari kartu ke merchant (pembayaran pedagang). Warsisto (2015) mengemukakan tren pada jaman sekarang dan gaya hidup yang menuntut kita agar implementasi, dinamis menjadi keharusan menggunakan e-money.

Penelitian Wulan (2017) juga menyatakan dengan tingginya penggunaan e-money maka perekonomian Indonesia berkembang dari konvensional menjadi global. Manfaat dan keunggulan uang elektronik (e-money) dibanding penggunaan transaksi pembayaran tunai dan alat non tunai lainnya yaitu (1) transaksi menggunakan uang elektronik e-money cenderung lebih cepat dan nyaman karena para pengguna tidak perlu membawa uang pas atau mengambil uang kembalian setelah melakukan proses jual beli, selain itu juga menghindari kesalahan dalam perhitungan uang kembalian. (2) Waktu yang dibutuhkan dalam proses pembayaran menggunakan uang elektronik (e-money) jauh lebih singkat dibanding kartu kredit, ATM dan debit karena tidak ada proses pengisian kode PIN atau password dalam uang elektronik atau kartu e-money. (3) Nilai uang atau saldonya dapat diisi

ulang ke dalam kartu e-money melalui sarana dan fasilitas yang telah disediakan penerbit atau bank. Sejalan dengan Syafira (2015) e-money memiliki kelebihan utama yaitu pada waktu yang diperlukan pada saat bertransaksi jauh lebih singkat dibandingkan transaksi dengan alat pembayaran yang lainnya. Pemakaian e-money tidak memerlukan otoritas *on-line*, tanda tangan atau memasukkan kode PIN, dengan transaksi *off-line* biaya dapat dikurangi dan diisi ulang, e-money memiliki kelebihan utama yaitu pada waktu yang diperlukan pada saat bertransaksi jauh lebih singkat dibandingkan transaksi dengan alat pembayaran yang lainnya. Pemakaian e-money tidak memerlukan otoritas *on-line*, tanda tangan atau memasukkan kode PIN, dengan transaksi *off-line* biaya dapat dikurangi dan diisi ulang

SIMPULAN

Simpulan penelitian ini yaitu persepsi masyarakat mengenai sistem pembayaran e-money di pintu masuk penyeberangan Pelabuhan Gilimanuk ditinjau dari dimensi indikator senang memperoleh skor sebesar 16.476 dan dikategorikan kurang baik. Indikator kecewa mendapatkan skor sebesar 5.100 dan dikategorikan tidak baik. Indikator tingkah laku mendapatkan skor sebesar 4.393 dan dikategorikan baik. Sedangkan indikator ingatan mendapatkan skor sebesar 7.217 dan dikategorikan baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Abidin, S. (2015). Dampak Kebijakan E-Money Di Indonesia Sebagai Alat Sistem Pembayaran Baru. *Jurnal Akuntansi*, 3 (2), 20.
- Adiyanti, A. I. (2016). Pengaruh Pendapatan, Manfaat, Kemudahan penggunaan, Daya Tarik Promosi, dan Kepercayaan Terhadap Minat Menggunakan Layanan E-Money (Study Kasus: Mahasiswa Universitas Brawijaya). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB*, 3 (1), 1–3.
- Amini, M. T., Ahmadinejad, M., & Aziz, M. J. (2011). Adoption of Internet Banking by Iranian Customer: An Empirical Investigation. *The International Journal of Management Science and Information Technology*, 1 (1), 28–44.

- Davis, F. (1989). Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and acceptance of Information System Technology. *MIS Quarterly*, 13 (3), 319–339.
- Diptha, K. A. S. (2017). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Karyawan dalam Menggunakan Uang Elektronik Kartu FLAZZA BCA di Lingkungan Anantara Seminyak Resort-Bali. *Jurnal Pendidikan Ekonomi*, 9 (1).
- Featherman, M., & Pavlou, P. (2002). Predicting E-Service Adoption: A Perceived Risk Facets Perspective. In *Eighth Americas Conference on Information Systems*.
- Gefen, D. (2002). Customer Loyalty in E-Commerce. *Journal of The Association for Information Systems*, 3, 27–51.
- Hidayati, Siti, dkk., (2006). Operasional E-Money, Jakarta: BI.
- Javenpaa. (2000). The use of collaborative electronic media for information sharing: an exploratory study of determinants. *The Journal of Strategic Information Systems*, 9(2–3), 129–154.
- Mauliani, N. A. (2016). Analisis Kemudahan, Kelancaran, Keamanan Dan Efektivitas Penggunaan Password dalam Uang Elektronik (E-Money) Pada Masyarakat Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY). *Skripsi* (tidak diterbitkan). Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
- Mintarsih. (2013). Perlindungan Konsumen Pemegang Uang Eelektronik (E-Money) Dihubungkan Dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. *Jurnal Wawasan Hukum*, 29(02).
- Nindyo, P. (2001). Revolusi Dunia Bisnis Indonesia Melalui E-Commerce dan E-Business: Bagaimana Solusi Hukumnya. *Jurnal Hukum*, 8(16).
- Peraturan Bank Indonesia RI No. 20/6/PBI/2018 tentang uang elektronik.
- Poon, W. C. (2008). User Adoption of E-banking Service: The Malaysian Perspective. *Journal of Business and Industrial Marketing*, 23 (1).
- Pratama, A. B., & Suputra, I. D. G. D. (2019). Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan Penggunaan, dan Tingkat Kepercayaan Pada Minat Menggunakan Uang Elektronik. *E-Jurnal Akuntansi*, 27, 927. <https://doi.org/10.24843/eja.2019.v27.i02.p04>
- Priambodo, S., & Prabawani, B. (2016). Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan Penggunaan, Dan Persepsi Risiko Terhadap Minat Menggunakan Layanan Uang Elektronik (Studi Kasus Pada Masyarakat Di Kota Semarang). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 5 (2), 127–135.
- Seng, L. C., & Ping, N. S. (2016). The Influence of Product Innovation Toward Customer Purchase Intention. *Journal of Economics, Commerce, and Management*, IV (4), 773–782.
- Syafira, S. R. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Beli E-Money di Bank Mandiri Cabang Jemurari Surabaya. *Skripsi*. Universitas Islam Negeri Sunan Ampel: Surabaya
- Usman, R. (2017). Karakteristik Uang Elektronik Dalam Sistem Pembayaran. *Yuridika*, 32 (1), 134. <https://doi.org/10.20473/ydk.v32i1.4431>
- Warsisto. (2015). Less Cash Society: Menakar Mode Konsumerisme Baru Kelas Menengah Indonesia. *Jurnal Sioteknologi*, 14 (2).
- Wibowo, S. F., Rosmauli, D., & Suhud, U. (2015). Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, Fitur Layanan, Dan Kepercayaan Terhadap Minat Menggunakan E-Money Card (Studi Pada Pengguna Jasa Commuterline Di Jakarta). *JRMSI - Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia*, 6 (1), 440. <https://doi.org/10.21009/jrmsi.006.1.06>
- Wulan, V. R. (2017). Financial Technology (Fintech) A New Transaction in Future. *Journal of Electrical Engineering and Computer Science*, 2 (1).